

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CK SVET s.r.o.

Článok I. - Úvodné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky (ďalej len VZP) sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu, uzatvorenej medzi cestovnou kanceláriou CK SVET s.r.o., Žilinská 18, Bratislava, IČO 47 951 184 (ďalej len CK) a objednávatel'om a vzťahujú sa na obstaranie zájazdov organizovaných CK, ktoré ponúka vo vlastných katalógoch alebo formou osobitných ponukových listov. VZP sa vzťahujú aj na obstaranie doobjednaných služieb k zájazdu, pokiaľ sa na obstaranie týchto služieb neuzatvorila osobitná zmluva.
2. Sprostredkovateľom sa rozumie tretia strana – cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorú CK splnomocnila k uzatváraniu zmlúv o obstaraní zájazdov.
3. Objednávatel'om sa rozumie osoba, ktorá s CK uzatvorila zmluvu o obstaraní zájazdu alebo osoba, v ktorej prospech sa zmluva uzatvorila, alebo osoba, na ktorú sa práva a povinnosti zo zmluvy o obstaraní zájazdu previedli alebo na ňu prešli. V prípade, že na strane objednávateľa vystupuje viac osôb, používa sa aj na nich označenie v jednotnom čísle „objednávatel'“, pričom v tomto prípade sú všetky osoby na strane objednávateľa povinné plniť si svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o obstaraní zájazdu spoločne a nerozdIELne.
4. Objednávatel' prehlasuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnený uzatvoriť zmluvu o obstaraní zájazdu a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde.

Článok II. - Vznik zmluvného vzťahu

1. Zmluvou o obstaraní zájazdu sa CK zaväzuje, že objednávatel'ovi obstará zájazd a objednávatel' sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu.
2. Zmluvný vzťah o obstaraní zájazdu vzniká medzi CK a objednávatel'om na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o obstaraní zájazdu potvrdenej CK, príp. sprostredkovateľom a zaplatením zálohy z ceny zájazdu. Za zaplatenie zálohy sa považuje pripísanie peňažných prostriedkov na účet CK, a to aj v prípade uzatvárania zmluvy o obstaraní zájazdu prostredníctvom sprostredkovateľa. Splatnosť zálohy je 2 kalendárne dni od dátumu podpisu zmluvy.
3. Súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré objednávatel' od CK alebo od sprostredkovateľa obdrží alebo na základe ktorých objednávatel' uzatvorí zmluvu, a to najmä ponukový katalóg CK s cenníkom, ponuka tzv. last minute zájazdov, všeobecné informácie a písomné pokyny - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne objednávatel'ovi sprostredkovateľ však nie sú súčasťou zmluvy, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných prospektoch vydaných CK.
4. Sprostredkovateľ nie je splnomocnený a oprávnený dohodnúť s objednávatel'om ustanovenia v zmluve o obstaraní zájazdu alebo poskytovať objednávatel'ovi informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných prospektoch CK.
5. CK si vyhradzuje právo odmietnuť obstaráť zájazd objednávatel'ovi, ktorý sa v minulosti v prípade účasti na zájazde, prípadne v procese obstarávania zájazdu správal vulgárne, agresívne a/alebo obťažujúco. O tejto skutočnosti je povinná objednávatel'a informovať bezodkladne, najneskôr však do 48 hodín po obdržaní objednávky.

Článok III. - Cenové a platobné podmienky

- 1.** Cena zájazdu je zmluvnou cenou, dohodnutou písomne medzi CK a objednávatel'om v zmluve o obstaraní zájazdu. V cene zájazdu sú zahrnuté služby tak ako je to uvedené v katalógu CK. V cene zájazdu nie sú zahrnuté náklady CK, ktoré musí táto vynaložiť v súvislosti s dodržiavaním pasových, colných, devízových a iných predpisov štátu, resp. štátov miesta zájazdu.
- 2.** Objednávatel' má nárok na zľavy z cien zájazdov, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, pokiaľ si ich uplatní, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, objednávatel' si môže vybrať tú zľavu, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je CK určené inak alebo ak sa výslovne s CK nedohodol inak.
- 3.** Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa, ktorý dosiahne k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.
- 4.** Zľavy z cien zájazdov, vyhlasované CK po podpise zmluvy s objednávatel'om, nezakladajú objednávatel'ovi nárok na ich uplatnenie.
- 5.** CK je oprávnená najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, ak dôjde:
 - a) k zvýšeniu dopravných nákladov vrátane ceny pohonných hmôt,
 - b) k zvýšeniu platieb, spojených so zabezpečenou dopravou, najmä letiskových, cestných, prístavných, palivových a iných poplatkov, ktoré sú zahrnuté do ceny zájazdu,
 - c) k zmene kurzu EUR ku kurzu inej meny použitej pri stanovovaní ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%
 - d) k zavedeniu alebo zmene výšky vízových poplatkov a iných poplatkov zahraničných krajín.
- 6.** Oznámenie o zvýšení ceny zájazdu CK odošle objednávatel'ovi najskôr 21 dní pred začatím zájazdu, s uvedením dôvodu a spôsobu zvýšenia. Objednávatel' je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa ods.9 a nasl. tohto Článku.
- 7.** CK je oprávnená vyžadovať pri uzatváraní zmluvy o obstaraní zájazdu zálohu minimálne vo výške 50% ceny zájazdu a prípadne doobjednaných služieb k zájazdu. Cestovné poistenie musí objednávatel' uhradiť v plnej výške pri uzavretí zmluvy o obstaraní zájazdu. Doplatok je objednávatel' povinný doplatiť najneskôr 61 dní pred začatím zájazdu, pokiaľ nie je v zmluve dohodnuté inak. V prípade uzavretia zmluvy v čase kratšom ako 60 dní pred začatím zájazdu, je objednávatel' povinný zaplatiť 100% celkovej ceny zájazdu a prípadne doobjednaných služieb k zájazdu pri podpísaní zmluvy o obstaraní zájazdu.
- 8.** Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká objednávatel'ovi až zaplatením úplnej ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.
- 9.** V prípade nedodržania termínu úhrady ceny zájazdu objednávatel'om je CK oprávnená odstúpiť od zmluvy o obstaraní zájazdu a má voči objednávatel'ovi nárok na zmluvnú pokutu (storno poplatok) vo výške určenej v článku VII. VZP. Zmluvná pokuta nevyučuje nárok objednávatel'a na náhradu škody a ušlého zisku.
- 10.** V prípade odstúpenia od zmluvy o obstaraní zájazdu podľa ods. 9 tohto Článku je CK povinná vrátiť objednávatel'ovi bezodkladne doposiaľ uhradenú časť ceny zájazdu zníženú o zmluvnú pokutu.

Článok IV. - Práva a povinnosti CK

- 1.** CK je povinná mať riadne uzatvorenú zmluvu o povinnom poistení pre prípad úpadku.

2. CK je povinná pred uzatvorením zmluvy o obstaraní zájazdu presne, jasne, pravdivo a úplne informovať objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie objednávateľa uzavrieť zmluvu o obstaraní zájazdu.
3. CK je povinná zabezpečiť pre objednávateľa, resp. účastníka zájazdu poskytnutie všetkých plnení, ku ktorým sa zaviazala v zmluve o obstaraní zájazdu. Plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb CK nie je povinná zabezpečiť.
4. CK je povinná najneskôr sedem dní pred začatím zájazdu poskytnúť objednávateľovi písomne všetky potrebné informácie, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré nie sú uvedené v zmluve o obstaraní zájazdu, katalógu, cenníku príp. iných dokumentoch prístupných objednávateľovi. V prípade uzatvorenia zmluvy o obstaraní zájazdu v lehote kratšej ako sedem dní pred začatím zájazdu, poskytne CK informácie podľa predchádzajúcej vety objednávateľovi pri podpísaní zmluvy o obstaraní zájazdu.
5. CK má právo jednostranne zvýšiť cenu zájazdu v prípadoch uvedených v Článku III. ods. 5 VZP.
6. CK má právo odstúpiť od zmluvy o obstaraní zájazdu v prípadoch uvedených v Článku II. Ods. 5. a Článku III. ods. 6 a 9. VZP.

Článok V. - Práva a povinnosti objednávateľa

1. Objednávateľ má právo:

- a) na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a riadne zaplatených služieb,
- b) na riadne poskytnutie informácií o zájazde a dohodnutých službách, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a sú CK známe,
- c) na dodatočné informácie, ktoré neboli uvedené v katalógu a ktoré sú pre objednávateľa dôležité a sú CK známe,
- d) byť bezodkladne oboznámený s prípadnými zmenami programu zájazdu, rozsahu služieb a ceny zájazdu a služieb,
- e) kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o obstaraní zájazdu aj bez uvedenia dôvodu za podmienok uvedených v Článku VII. VZP,
- f) v súlade s Článkom VI. ods. 6 VZP v lehote 30 dní pred začatím zájazdu doručiť CK písomné oznámenie, že sa na miesto neho zúčastní na zájazde iná osoba,
- g) na obdržanie kontaktných údajov na zástupcu CK, na ktorého sa môže počas zájazdu obrátiť v ťažkostiach, resp. so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie účastníkov zájazdu,
- h) na obdržanie dokladu o povinnom poistení CK pre prípad úpadku,
- i) na reklamáciu služieb v súlade s Článkom VIII. VZP,
- j) na ochranu osobných údajov, ktoré v súvislosti so zájazdom poskytol CK.

2. Objednávateľ má povinnosť:

- a) poskytnúť CK súčinnosť, ktorá je potrebná pre riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, najmä poskytnúť pravdivé a úplné údaje pre účely zmluvy o obstaraní zájazdu, poskytnúť všetky potrebné doklady, podklady a dokumenty, ktorými je poskytnutie služieb zo strany CK podmienené,
- b) zaplatiť riadne, včas a v plnom rozsahu cenu zájazdu v súlade s Článkom III. VZP a na požiadanie CK preukázať túto skutočnosť relevantným dokladom,
- c) nahlásiť CK vopred účasť cudzích štátnych príslušníkov na zájazde, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, cudzí štátni príslušníci si vo vlastnom mene a na vlastné náklady zabezpečujú tranzitné resp. vstupné víza na cestu a pobyt,
- d) v prípade oznámenia dodatočných zmien zo strany CK ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť CK bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote, písomne svoje stanovisko, v opačnom prípade platí, že objednávateľ so zmenami súhlasí,
- e) dostaviť sa v CK stanovenom termíne na určené miesto na čerpanie dohodnutého rozsahu služieb; v prípade omeškania s nástupom na čerpanie dohodnutých služieb z dôvodov nespočívajúcich na strane

CK, dopraviť sa na vlastné náklady a zodpovednosť na miesto zodpovedajúce časovému harmonogramu dohodnutých služieb, pokiaľ je to technicky možné,

f) mať u seba platný cestovný doklad, prípadne víza, ak sa vyžaduje, dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje, náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov znáša objednávatel' v plnom rozsahu,

g) zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka zájazdu po celú dobu zájazdu, ako aj u osôb, ktorých zdravotný a osobný stav to vyžaduje,

h) riadiť sa pokynmi CK, resp. jej zodpovedného zástupcu počas zájazdu, dodržiavať stanovený program, platné predpisy navštívenej krajiny, dodržiavať platné predpisy miesta pobytu a objektu (ubytovací poriadok a prepravný poriadok), v opačnom prípade je CK oprávnená odprieť objednávatel'ovi poskytnutie objednaných služieb, čím objednávatel' stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužívané služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu,

3. Objednávatel' zodpovedá v plnom rozsahu za škodu, ktorú spôsobí svojim konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb.

Článok VI. - Zmeny dohodnutých podmienok

1. V prípade, že je CK nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy o obstaraní zájazdu, navrhne objednávatel'ovi zmenu zmluvy o obstaraní zájazdu. Objednávatel' má právo sa rozhodnúť, či so zmenou zmluvy o obstaraní zájazdu súhlasí alebo či od zmluvy o obstaraní zájazdu odstúpi. V prípade odstúpenia od zmluvy o obstaraní zájazdu podľa predchádzajúcej vety nevzniká CK nárok na zmluvnú pokutu.

2. Za zmenu podstatnej podmienky podľa ods. 1 tohto Článku sa považuje napr. zmena termínu čerpania služieb o viac ako 48 hodín, závažná zmena programu zájazdu, zmena kategórie ubytovania, spôsobu prepravy, zmena ceny za objednané služby. Za zmenu podstatnej podmienky sa však nepovažuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej alebo 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, zmena ceny zájazdu o menej ako 10%.

3. Rozhodnutie podľa ods. 1 tohto Článku musí objednávatel' doručiť CK v písomnej forme v lehote stanovenej CK.

4. CK má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvy o obstaraní zájazdu, pokiaľ nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu, alebo v iných prípadoch, a to najmä ak nastanú skutočnosti, ktoré znemožnia CK poskytnúť dohodnuté služby, ak uskutočnenie zájazdu bude pre CK ekonomicky neúnosné. Zrušenie zájazdu je CK povinná písomne oznámiť objednávatel'ovi bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 7 dní pred začiatkom zájazdu.

5. Pokiaľ CK zruší zájazd pred jeho začiatkom alebo ak objednávatel' nesúhlasí s navrhovanou zmenou zmluvy podľa ods. 1 tohto Článku, má objednávatel' právo na vrátenie zaplatenej ceny za zájazd alebo služby.

6. Objednávatel' je oprávnený v lehote najviac 30 dní pred začatím zájazdu doručiť CK písomné oznámenie, že sa namiesto neho zúčastní na zájazde iná osoba. Oznámenie musí obsahovať údaje nového objednávatel'a v rozsahu údajov uvedených v zmluve o obstaraní zájazdu, výslovný súhlas nového objednávatel'a s uzatvorenou zmluvou o obstaraní zájazdu a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Dňom doručenia oznámenia CK sa v ňom uvedená osoba stáva objednávatel'om, ktorý vstupuje do práv a povinností pôvodného objednávatel'a, pričom spolu s ním spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu alebo objednaných služieb, ako i úhradu prípadných nákladov, ktoré obstarávatel'ovi v súvislosti so zmenou objednávatel'a vzniknú. V prípade neuhradenia ceny za

objednané služby alebo nákladov, súvisiacich so zmenou objednávateľa, je CK oprávnená odstúpiť od zmluvy o obstaraní zájazdu podľa Článku III. ods. 9 VZP. Uvedené sa vzťahuje len na tie prípady, keď zmenu objednávateľov je CK schopná zabezpečiť, v opačnom prípade CK písomne upozorní na nemožnosť zmeny pôvodného objednávateľa. CK si účtuje za každú zmenu objednávateľa paušálny manipulačný poplatok vo výške 50 EUR na osobu.

7. CK je oprávnená počas zájazdu a poskytovania dohodnutých služieb vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutí štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK nemá možnosť ovplyvniť a/alebo predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť v dohodnutom rozsahu a kvalite. CK je v takom prípade povinná:

- a) zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľných a zodpovedajúcich charakteru pôvodných služieb a v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky objednávateľa vylúčené,
- b) vrátiť objednávateľovi zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo
- c) poskytnúť objednávateľovi zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo
- d) poskytnúť objednávateľovi bezodkladne pomoc.

8. CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu podľa predchádzajúceho bodu z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom, vojnovým konfliktom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK.

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

Článok VII. - Odstúpenie od zmluvy objednávateľom a zmluvné pokuty

1. Objednávateľ má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o obstaraní zájazdu aj bez uvedenia dôvodu. Odstúpenie od zmluvy o obstaraní zájazdu nadobúda účinnosť doručením písomného prejavu o odstúpení CK.

2. V prípade, že objednávateľ odstúpi od zmluvy o obstaraní zájazdu podľa ods. 1 tohto Článku, má CK nárok na zmluvnú pokutu (tzv. storno poplatok) v nasledovnej výške:

- a) v prípade odstúpenia od zmluvy v lehote 90 a viac kalendárnych dní pred dňom začatia zájazdu alebo čerpania služieb vo výške skutočne vzniknutých nákladov, minimálne však 20 % z celkovej ceny zájazdu a služieb,
- b) v prípade odstúpenia od zmluvy v lehote 89 až 46 kalendárnych dní pred dňom začatia zájazdu alebo čerpania služieb vo výške skutočne vzniknutých nákladov, minimálne však 30 % z celkovej ceny zájazdu a služieb,
- c) v prípade odstúpenia od zmluvy v lehote 45 až 29 kalendárnych dní pred dňom začatia zájazdu alebo čerpania služieb vo výške skutočne vzniknutých nákladov, minimálne však 50 % z celkovej ceny zájazdu a služieb,
- d) v prípade odstúpenia od zmluvy v lehote 28 až 15 kalendárnych dní pred dňom začatia zájazdu alebo čerpania služieb vo výške skutočne vzniknutých nákladov, minimálne však 80 % z celkovej ceny zájazdu a služieb,
- d) v prípade odstúpenia od zmluvy v lehote 14 až 8 kalendárnych dní pred dňom začatia zájazdu alebo čerpania služieb vo výške skutočne vzniknutých nákladov, minimálne však 90 % z celkovej ceny zájazdu a služieb,
- e) v prípade odstúpenia od zmluvy v lehote 7 a menej kalendárnych dní pred dňom začatia zájazdu alebo čerpania služieb vo výške 100 % z celkovej ceny zájazdu a služieb.

3. Pri určení počtu dní podľa ods. 2 tohto Článku sa do stanoveného počtu dní započítava aj deň, v ktorom bolo cestovnej kancelárii storno doručené a nezapočítava sa deň začiatku zájazdu (odletu, odchodu, či nástupu na zájazd), ktorý je dohodnutý v zmluve o obstaraní zájazdu.
4. V prípade, ak jeden z viacerých objednávateľov pri jednej zmluve o obstaraní zájazdu ruší svoju účasť na zájazde (napr. storno jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento objednávateľ povinný uhradiť v rámci storno poplatkov aj príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb. Rovnako sa postupuje aj v prípade zrušenia jednej zmluvy o obstaraní zájazdu, kde tento objednávateľ mal spoločné ubytovanie alebo služby s iným objednávateľom na základe inej zmluvy o obstaraní zájazdu (takzvané doobsadenie).
5. Pokiaľ sa objednávateľ nedostaví na zájazd alebo čerpanie dohodnutých služieb, alebo z dôvodov nespočívajúcich na strane CK zmešká odchod dopravného prostriedku alebo počas zájazdu z dôvodov nespočívajúcich na strane CK nečerpá niektoré z dohodnutých a zaplatených služieb, nemá nárok na finančnú ani inú kompenzáciu za nečerpané služby.
6. V prípade žiadosti objednávateľa o zmenu termínu alebo ubytovania dojednaného podľa pôvodnej objednávky, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, má sa za to, že objednávateľ odstúpil od pôvodnej zmluvy o obstaraní zájazdu a uzavrel novú zmluvu o obstaraní zájazdu a pre odstúpenie od pôvodnej zmluvy o obstaraní zájazdu platia ustanovenia ods. 1 až 4 tohto Článku, ak nie je dohodnuté inak.

Článok VIII. - Reklamačné konanie

1. CK zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy o obstaraní zájazdu a poskytnutí služieb bez ohľadu na to, či tieto záväzky má plniť CK alebo iní dodávatelia služieb. Výnimku tvorí letecká preprava v zmysle bodu 6 tohto článku.
2. Pokiaľ rozsah a kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká objednávateľovi právo na odstránenie chyby poskytovanej služby. Toto svoje právo je objednávateľ povinný uplatniť bezodkladne priamo u dodávateľa služieb alebo zástupcu CK, v spolupráci ktorých sa vyhotoví aj písomný záznam. Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že písomný záznam nie je reklamáciou v zmysle príslušnej právnej úpravy.
3. V prípade, že CK nezabezpečí riadne a včas nápravu namietaných služieb, musí objednávateľ doporučenou listovou zásielkou uplatniť svoju reklamáciu v CK bezodkladne po návrate, najneskôr do 3 mesiacov od ukončenia čerpania služieb, alebo ak služby neboli vôbec čerpané, od dňa, kedy sa mali služby čerpať, inak právo objednávateľa zaniká. Na preukázanie nárokov pri chybe poskytnutej službe objednávateľ predloží CK písomný záznam vyhotovený podľa ods. 2 tohto Článku.
4. Pri riešení reklamácie je objednávateľ povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýchkoľvek škôd alebo aby sa ich rozsah čo najviac znížil.
5. V prípade oprávnenej reklamácie má objednávateľ nárok na zľavu zo zaplatenej ceny služieb, zodpovedajúcu rozdielu medzi objednanými a skutočne poskytnutými službami.
6. CK nezodpovedá za úroveň 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 a nároky objednávateľa v súvislosti s leteckou dopravou voči CK sú vylúčené.

7. V prípade vzniku nároku na odškodnenie od leteckej spoločnosti v zmysle platných európskych predpisov a nariadení v dôsledku meškania alebo zrušenia letu je pri uplatňovaní nároku pasažier (objednávateľ) v priamom vzťahu s leteckou spoločnosťou a CK poskytuje len nevyhnutnú súčinnosť.

Článok IX. - Povinné poistenie proti insolventnosti

CK prehlasuje, že si riadne splnila a plní svoje povinnosti ohľadne povinného zmluvného poistenia zájazdov obstarávateľa pre potenciálnu možnosť úpadku v zmysle zákona NR SR č. 170/2018 Z.z.. CK má uzatvorenú poisťnú zmluvu, v zmysle ktorej bude objednávateľovi poskytnuté náhradné plnenie v prípade, keď CK z dôvodu svojho úpadku:

- neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu
- nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil
- nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý sčasti.

Článok X. - Cestovné poistenie objedávateľa

1. CK ponúka a odporúča objednávateľovi uzatvoriť cestovné poistenie, ktoré pokrýva rôzne riziká (najmä zdravotné poistenie, úrazové poistenie, poistenie pre prípad straty batožiny, zodpovednosť za škodu, storno zájazdu a pod.), spojené s účasťou na zájazde.

2. Poisťná zmluva, uzatvorená pre krytie rizík v zmysle odseku 1. vzniká priamo medzi objednávateľom a príslušnou poisťovňou. V prípade vzniku poisťnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k objednávateľovi a CK poskytuje len nevyhnutnú súčinnosť.

Článok XI. - Záverečné ustanovenia

1. VZP CK sú spracované v zmysle Zákona o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov č. 170/2018 Z.z..

2. Platnosť VZP sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované obstarávateľom, pokiaľ sa CK a objednávateľ predom písomne nedohodli inak.

3. CK si vyhradzuje právo zmeny informácií a údajov v katalógu a cenníku CK do doby uzatvorenia zmluvy o obstaraní zájazdu s objednávateľom. CK nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu, cenníku a iných materiáloch, ktoré CK vydáva a ktoré sú poskytnuté tretími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť.

4. Objednávateľ podpísaním zmluvy o obstaraní zájazdu udeľuje CK súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v zmluve o obstaraní zájazdu za účelom zabezpečenia a poskytnutia zmluvne dohodnutých služieb a pre plnenie povinností uložených zákonom, a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú zo zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a CK, vrátane sprístupnenia týchto údajov obchodným partnerom CK a cezhraničného toku osobných údajov do krajiny podľa tejto zmluvy výlučne za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre objedávateľa, a likvidácie spracovaných osobných údajov. Objednávateľ udeľuje súhlas so získavaním a spracovaním predmetných osobných údajov aj pre potreby marketingových aktivít CK, a to po dobu, počas ktorej sú tieto aktivity uskutočňované. Odvolanie tohto súhlasu je možné po predchádzajúcej dohode oboch zmluvných strán, prípadne na základe písomnej žiadosti objedávateľa doručenej CK. Vyššie uvedené prehlásenie a súhlas objedávateľ udeľuje aj v mene ostatných účastníkov zájazdu pre ktorých služby objednal.

5. Podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu objednávateľ potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu o obstaraní zájazdu, sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s nimi súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto VZP.

6. VZP nadobúdajú platnosť dňa 19. 11. 2025.