

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE JUVENTOUR PRE ROK 2010

I. VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

- 1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:
 - a) Stavoprojekt, a.s. – CK Juventour so sídlom Letná 27, Košice, ktorý do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom vlastných predajných miest alebo externých autorizovaných predajcov (ďalej len „CK“)
 - b) objednávateľ (zákazník), ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba spôsobilá k právnym úkonom alebo osoba, v prospech ktorej sa zmluva uzatvorila, resp. na ktorú sa zájazd previedol (ďalej len „objednávateľ“)
- 2) Zmluvný vzťah medzi CK a objednávateľom sa riadi ustanoveniami zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr, v znení zákona č. 186/2006 Z. z. a príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb., v znení neskorších predpisov.
- 3) Zmluvný vzťah medzi CK a objednávateľom vzniká uzatvorením zmluvy o zájazde (ďalej len „Zmluva“), t.j. prijatím objednávateľom podpísanej Zmluvy a jej potvrdzením zo strany CK. Zmluva platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v Zmluve ručí objednávateľ, ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Za neploletú osobu podpisuje Zmluvu jej zákonný zástupca. Objednávateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť všetkých údajov, ktoré do Zmluvy uviedol za seba a aj za ostatných účastníkov zájazdu.
- 4) Súčasťou Zmluvy sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré objednávateľ od CK obdržal alebo na základe ktorých objednávateľ uzatvoril Zmluvu, a to najmä ponukový katalóg s cenníkom v tlačenej alebo elektronickej forme, všeobecné informácie a písomné pokyny – podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách.
- 5) V prípade, ak Zmluva predchádza rezervácii, je objednávateľ povinný uzatvoriť Zmluvu s CK v dohodnutom termíne. Pri predložení objednávky objednávateľom po uplynutí stanovenej lehoty rezervácie ju CK nemusí prijať.
- 6) V prípade, kedy sa objednávateľ nemôže fyzicky dostať k uzatvoreniu Zmluvy v CK, môže CK zaslať objednávateľovi Zmluvu e-mailom, poštou alebo faxom. Objednávateľ je povinný zaslať podpisom potvrdenú Zmluvu bezodkladne, najneskôr však do termínu stanoveného CK, inak pri doručení Zmluvy po uplynutí dohodnutej lehoty ju CK nemusí akceptovať.

II. CENA ZÁJAZDU A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 1) Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si objednávateľ objednal, alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu, sa rozumie celková cena, uvedená v Zmluve (ďalej len **cena zájazdu**). Zo zliav, poskytovaných CK, má objednávateľ 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, objednávateľ si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak.
- 2) Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.
- 3) Právo na riadne poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká objednávateľovi až zaplatením úplnej ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.
- 4) CK má právo požadovať pri uzatváraní Zmluvy zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50% ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb. Zvyšnú časť ceny za objednané služby je objednávateľ povinný doplatiť najneskôr v lehote do 31 dní pred nástupom na zájazd, resp. začatím čerpania služieb.
- 5) V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 31 dní pred nástupom na zájazd, resp. začatím čerpania služieb je objednávateľ povinný zaplatiť 100% ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.
- 6) Za objednané služby je možné zaplatiť v hotovosti, bankovým prevodom alebo poštovou poukážkou, pričom za deň zaplatenia sa považuje ten deň, kedy boli finančné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.
- 7) V prípade nezaplatenia ceny zájazdu alebo za objednané služby v stanovených lehotách je CK oprávnená bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od Zmluvy a zájazd alebo služby neposkytnúť, pričom objednávateľ je povinný uhradiť všetky náklady, ktoré CK nesplnením si zmluvných povinností objednávateľom vznikli.
- 8) CK má právo jednostranne zvýšiť cenu zájazdu alebo služieb, a to najneskôr do 21 dní pred termínom nástupu na zájazd, resp. začiatkom čerpania služieb, ak dôjde k:
 - a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane ceny pohonných látok,
 - b) zvýšeniu platieb, spojených so zabezpečenou dopravou, najmä letiskových, cestných, prístavných, palivových a iných poplatkov, ktoré sú zahrnuté do ceny zájazdu alebo zabezpečených služieb,
 - c) zmeny kurzu Eur ku kurzu inej meny použitej pri určení ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu,
 - d) zvýšeniu ceny zájazdu o rozdiel, ktorý vznikol zmenou daňových alebo iných zákonov stanovujúcich poplatky (napr. miestny poplatok), pričom je rozhodujúci dátum uzávierky katalógu.
- 9) V prípade nevyhnutnosti zvýšiť cenu z dôvodov podľa bodu 8) môže tak CK urobiť na základe písomného oznámenia, ktoré musí byť objednávateľovi odoslané najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb, a v ktorom bude presne určený dôvod a spôsob zvýšenia. Objednávateľ je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa bodu 7) tohto článku.

III. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

- 1) K základným právam objednávateľa patrí:
 - a) právo na riadne poskytnutie zájazdu a objednaných a zaplatených služieb,
 - b) právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb, ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, právo vypovedať Zmluvu kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VII. týchto zmluvných podmienok,
 - d) právo písomne oznámiť CK, že zájazd sa namiesto neho zúčastní iná osoba, uvedená v tomto oznámení, pričom takéto oznámenie môže objednávateľ urobiť v lehote do 14 dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb a to za podmienok uvedených v čl. VI týchto podmienok.
 - e) právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. VIII. týchto podmienok.

- f) právo na obdržanie dokladu o poistení CK pre prípad jej úpadku, ktorý obsahuje všetky náležitosti v súlade s úplným znením zákona č. 281/2001 Z.z. a ostatným všeobecne záväznými právnymi predpismi, pokiaľ sa na objednané služby táto povinnosť vzťahuje, ako aj doklad vyhotovený poisťiteľom určenom objednávateľovi, ktorý obsahuje informácie o uzatvorení poistenia zájazdu a spôsob oznámenia poisťnej udalosti.
 - g) právo na ochranu osobných údajov v súlade s platnou legislatívou, ktoré v súvislosti so zájazdom poskytol CK.
- 2) K základným povinnostiam objednávateľa 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 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 objednávateľ povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla,
 - b) nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade neručiť CK za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Cudzí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí, ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.
 - c) zaplatiť celú cenu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť príslušným dokladom; v opačnom prípade môže CK odstúpiť od Zmluvy a má okrem stornopoplatkov právo aj na náhradu škody, ktorá porušením si povinnosti objednávateľom CK vznikla,
 - d) v prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK, v opačnom prípade platí, že objednávateľ so zmenami súhlasí,
 - e) prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.
 - f) pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, 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....)
 - g) riadiť sa pokynmi CK alebo zástupcov CK a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu, v prípade ich porušenie alebo pri závažnom narušení programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť objednávateľovi ich poskytnutie, čím objednávateľ stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.
 - h) niesť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobí.
 - i) zaistiť 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.
 - 3) K povinnostiam objednávateľov - právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu ďalej patrí:
 - a) oboznámiť svojich účastníkov s týmito zmluvnými vzťahmi ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK obdrží, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,
 - b) zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov,
 - c) určiť vedúce skupiny v prípade, keď podľa dohody s CK nie je zabezpečený sprievodca CK. Tento vedúci organizácie zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od dodávateľov, dbá na plnenie programu služieb.

IV. POVINNOSTI A PRÁVA CK

- 1) K právam a povinnostiam objednávateľa uvedených v čl. III týchto podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce povinnosti a práva CK.
- 2) CK je povinná pred uzatvorením Zmluvy informovať o všetkých podstatných skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpe zájazdu.
- 3) CK nie je povinná poskytnúť zákazníkovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
- 4) CK je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poisťné plnenie v prípadoch, keď CK z dôvodu svojho úpadku:
 - a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do SR, ak je táto doprava súčasťou zájazdu
 - b) nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil
 - c) nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý len z časti.

V. ZMENY DOHODNUTÝCH SLUŽIEB, ZRUŠENIE ZÁJAZDU

- 1) V prípade, že nastanú okolnosti, ktoré znemožňujú CK poskytnúť zájazd alebo služby podľa uzavretej Zmluvy, je CK povinná zabezpečiť ich zmenu alebo ich zrušiť, pričom je povinná oznámiť tieto skutočnosti bez zbytočného odkladu objednávateľovi.
- 2) Ak je CK nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu Zmluvy. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí, alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej CK v návrhu zmeny. Pokiaľ objednávateľ v stanovenej lehote nedoručí CK doklad o odmietnutí navrhovanej zmeny, platí, že návrh zmeny prijal.
- 3) Ak je realizácia zájazdu podmienená dosiahnutím minimálneho počtu účastníkov zájazdu, čo CK uvedie v zmluve, zruší CK zájazd a odstúpi od zmluvy z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov. O zrušení zájazdu a odstúpení od zmluvy bude CK písomne informovať objednávateľa najneskôr 7 dní pred realizáciou alebo odchodom zájazdu.

- 4) 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:
 - a) 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 objednávateľa vylúčené, alebo
 - 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.
- 5) CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených služieb alebo programu z dôvodov podľa predchádzajúceho bodu, ďalej z dôvodu meškania dopravného prostriedku, spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neoplyviteľnými zo strany CK.
- 6) Objednávateľ 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.

VI. ZMENY V KNIHOVANÍ

- 1) Pred začatím zájazdu môže objednávateľ písomne oznámiť CK, že sa zájazdu namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v tomto oznámení, pričom takéto oznámenie môže objednávateľ urobiť v lehote najneskôr 14 dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb. Oznámenie musí obsahovať výslovný súhlas nového objednávateľa s uzatvorenou Zmluvou a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom, ktorý vstupuje do práv a povinností pôvodného objednávateľa, pričom spolu s ním spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu alebo objednaných služieb, ako i úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú. V prípade neuhradenia ceny za objednané služby alebo nákladov, súvisiacich so zmenou objednávateľa, platí čl. II. bod 7) týchto podmienok.
- 2) Na základe prania objednávateľa CK vykoná (pokiaľ je to možné) zmeny v knihovaní, za ktoré si CK účtuje:
 - a) Za zmenu objednávateľa v lehote dlhšej ako 30 dní pred začiatkom čerpania služieb poplatok 10 Eur/osoba, ako paušálnu úhradu nákladov.
 - b) Za zmenu objednávateľa v lehote 30 - 15 dní pred začiatkom čerpania služieb poplatok 30 Eur/osoba, ako paušálnu úhradu nákladov.
 - c) Za zmenu mena ďalších cestujúcich uvedených v Zmluve v lehote dlhšej ako 30 dní pred začiatkom čerpania služieb poplatok 7 Eur/osoba.
 - d) Za zmenu mena ďalších cestujúcich uvedených v Zmluve v lehote 30 - 15 dní pred začiatkom čerpania služieb poplatok 20 Eur/osoba.
 - e) Zmena objednávateľa alebo ďalších cestujúcich uvedených v zmluve v lehote kratšej ako 14 dní pred začiatkom čerpania služieb je možná len vo výnimočných prípadoch, z podmienok a poplatkov stanovených CK pre každý prípad zvlášť.
 - f) Pri dodatočnom objednaní služieb objednávateľom si CK účtuje paušálny poplatok 3,5 Eurna osobu a službu.
 - g) Zmena termínu, destinácie, typu ubytovacieho zariadenia a pod. sa považuje za stornovanie pôvodnej objednávky (Zmluvy) zo strany objednávateľa, ktorý je povinný zaplatiť CK stornopoplatky v súlade s čl. VII. týchto podmienok.
 - h) V prípade, ak je súčasťou zájazdu doprava sa na zmeny v cestovných lístkoch, resp. letenkách vzťahujú podmienky konkrétneho dopravcu. Všetky vyššie uvedené poplatky sa účtujú za každú osobu, vrátane detí.
- 3) Zľavy za skorý nákup, resp. iné zľavy sa nebudú uplatňovať pri akejkoľvek následnej zmene vykonanej objednávateľom, pokiaľ nespĺňa podmienky pre uplatnenie zľavy v čase požadovania zmeny.

VII. ODSÚPENIE OD ZMLUVY OBJEDNÁVATEĽOM A STORNOPLATKY

- 1) Objednávateľ má právo kedykoľvek pred začatím čerpania služieb od Zmluvy odstúpiť, a to písomným oznámením, ktoré je účinné dňom jeho doručenia CK alebo osobne v CK. Pri odstúpení od Zmluvy je objednávateľ povinný uhradiť CK nasledovné stornopoplatky (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):
 - a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však **20 €** ak objednávateľ odstúpi od Zmluvy v lehote dlhšej ako 57 dní pred termínom začatia čerpania služieb,
 - b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však **30% z celkovej ceny** objednaných služieb, ak objednávateľ odstúpi od Zmluvy v lehote 56 - 43 dní pred termínom začatia čerpania služieb,
 - c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však **50% z celkovej ceny** objednaných služieb, ak objednávateľ odstúpi od Zmluvy v lehote 42 - 29 dní pred termínom začatia čerpania služieb,
 - d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však **60% z celkovej ceny** objednaných služieb, ak objednávateľ odstúpi od Zmluvy v lehote 28 - 22 dní pred termínom začatia čerpania služieb,
 - e) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však **80% z celkovej ceny** objednaných služieb, ak objednávateľ odstúpi od Zmluvy v lehote 21 - 15 dní pred termínom začatia čerpania služieb,
 - f) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však **90% z celkovej ceny** objednaných služieb, ak objednávateľ odstúpi od Zmluvy v lehote 14 - 8 dní pred termínom začatia čerpania služieb,
 - g) vo výške 100% celkovej ceny objednaných služieb, ak objednávateľ odstúpi od Zmluvy v lehote 7 a menej dní pred termínom začatia čerpania služieb.
- 2) Pri určení počtu dní pre výpočet stornopoplatkov je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd.
- 3) Na zaplatenie uvedených stornopoplatkov podľa ods. 1) má CK nárok aj v prípade, že objednávateľ zaplatil len zálohu na cenu zájazdu.
- 4) V prípade storna jednej osoby v 2-lôžkovej izbe musí zostávajúca osoba doplatiť príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí aj pri obsadzovaní ubytovania, ktorého cena je kalkulovaná na pevne stanovený počet osôb.
- 5) V prípade, že objednávateľ 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 časti ceny zájazdu za nečerpané služby.

VIII. REKLAMÁCIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

- 1) V prípade, že rozsah a kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká objednávateľovi právo na odstránenie chybné poskytovanej služby. Objednávateľ je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Zástupca CK je povinný rozhodnúť o reklamácií ihneď v rámci svojej kompetencie.
- 2) Ak nie je možné okamžite vybrať reklamáciu a zjednať nápravu, o uplatnení tohto práva je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom CK (pokiaľ nie je dohodnuté inak).
- 3) Svoje nároky reklamácie musí objednávateľ uplatniť u CK bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa Zmluvy, inak právo zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je CK povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.
- 4) CK zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu.
- 5) CK nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená zákaznikom, tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností
- 6) Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené objednávateľovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe požiadavky o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.
- 7) Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK alebo okolnosti na strane objednávateľa, na základe ktorých objednávateľ úplne alebo s častí nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká objednávateľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.
- 8) Pokiaľ doprava netvorí súčasť balíka zájazdu, ale je objednaná ako samostatná služba od externého dopravcu, CK nezodpovedá za prípadné meškание dopravných prostriedkov a upozorňuje na možnosť jeho vzniku z dôvodov zhoršenej prejazdnosti ciest a hraničných prechodov, z dôvodov nepriaznivého počasia, príp. z technických a prevádzkových dôvodov. CK nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku.
- 9) V prípade meškania dopravného prostriedku nevzniká zákazníkovi právo na odstúpenie od zmluvy. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou a autobusovou dopravou (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškание dopravného prostriedku, zmena termínu/času a pod.) sa riadia všeobecnými zmluvnými podmienkami dopravcu a príslušnými predpismi platnými pre leteckú/autobusovú dopravu a nároky objednávateľa v súvislosti s leteckou/autobusovou dopravou voči CK sú vylúčené.

IX. CESTOVNÉ POISTENIE A POISTENIE PRE PRÍPAD ÚPADKU CK

- 1) Z dôvodu zníženia rizika spojeného s cestou a pobytom v zahraničí je každý klient povinný uzatvoriť komplexné cestovné poistenie. CK ponúka možnosť voľby medzi dvoma poisťovacími spoločnosťami: Európska cestovná poisťovňa (ECP) a Allianz Slovenská poisťovňa. Cena poistenia je 1,4 Eur/osoba/deň a zahŕňa poistenie liečebných nákladov v zahraničí a základné asistenčné služby, poistenie úrazu, poistenie batožiny, poistenie zodpovednosti za škodu, poistenie stornovacích poplatkov, poistenie predčasného návratu, poistenie doplnkových asistenčných služieb a iné. Presný rozsah komplexného cestovného poistenia je k dispozícii na predajných miestach CK.
- 2) 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.
- 3) V prípade, že má objednávateľ uzatvorené iné poistenie (ročnú poistku a pod.), môže CK poskytnúť výnimku a umožniť objednávateľovi nepoistiť sa prostredníctvom CK. V takom prípade však objednávateľ preberá plnú zodpovednosť za prípadné škody, ktoré sú inak predmetom poistného plnenia komplexného cestovného poistenia. CK však dôrazne upozorňuje, že poistenie, ktoré objednávateľ uzatvorí mimo CK spravidla nezahŕňa poistenie storno poplatkov, takže v prípade storna zájazdu znaša objednávateľ škodu v plnom rozsahu sám.
- 4) Cena za komplexné cestovné poistenie sa pri storne zájazdu nevracia.
- 5) CK si splnila svoje povinnosti ohľadne povinného zmluvného poistenia zájazdov CK pre potenciálnu možnosť úpadku v zmysle príslušných ustanovení úplného znenia zákona č. 281/2001 Z.z.

X. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 1) Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na všetky zájazdy a služby poskytované CK, s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s objednávateľom iný rozsah vzájomných práv a povinností.
- 2) Podpisom Zmluvy objednávateľ potvrdzuje, že sa oboznámil so znením Zmluvy a týchto zmluvných podmienok, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.
- 3) Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalogu CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe uzavierky tlače 5.12.2009 a CK si vyhradzuje právo na prípadné zmeny, ktoré sa mohli vyskytnúť po uzavierke tohto katalogu. Ospravedlňujeme sa za prípadné neúmyselné chyby a preklepy, ktoré sa mohli pri spracovaní katalogu vyskytnúť.
- 4) V prípade, že sa údaje v katalogu a v Zmluve rozchádzajú, záväznými sú údaje obsiahnuté v Zmluve.
- 5) Objednávateľ podpísaním Zmluvy súhlasí, aby CK vo svojich informačných systémoch spracovávala jeho osobné údaje v súlade s platnou legislatívou (zák. č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov) a to na dobu potrebnú na zabezpečenie práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a CK. Tento súhlas udeľuje až do doby jeho písomného odvolania, ktoré je možné po predchádzajúcom dohovore s CK. Poskytnuté údaje môžu byť sprístupnené len zamestnancom CK a osobám, ktoré sú oprávnené ponúkať a poskytovať služby CK, ako aj osobám, ktoré dodávajú služby pre CK (vrátane cezhraničného toku), a to za účelom ponuky alebo poskytovania služieb pre CK. Tento súhlas so spracovaním údajov sa tiež vzťahuje na všetky spracovateľov týchto údajov. Súhlas objednávateľ udeľuje aj v mene ostatných účastníkov zájazdu a to na základe zákona, resp. ich písomného súhlasu, o ktorom vyhlasuje, že nim preukázateľne disponuje.
- 6) Tieto všeobecné zmluvné podmienky sa vzťahujú na všetky zájazdy uskutočnené CK od 01. 01. 2010.