

# VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY CESTOVNEJ KANCELÁRIE EXIT TRAVEL CLUB, s.r.o.

## I. ÚVODNÉ USTANOVENIE

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky sú platné pre všetky zájazdy, ako aj iné produkty a služby cestovného ruchu poskytované priamo obstarávateľom alebo prostredníctvom jeho sprostredkovateľa a sú zároveň neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde alebo zmluvy o službe, ktorú obstarávateľ uzatvára s objednávateľom zájazdu. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky (ďalej len „VZP“ sú platné aj pre zájazdy a iné produkty a služby cestovného ruchu iného poskytovateľa, ktoré obstarávateľ sprostredkováva, ak tak určil poskytovateľ služieb, a ak o tom bol objednávateľ v súvislosti so sprostredkovaným zájazdom alebo službou informovaný. Pokiaľ sú objednávateľovi poskytované zájazdy a iné produkty a služby cestovného ruchu od organizátora zájazdu odlišného od Cestovnej kancelárie Exit Travel Club, platia tieto VZP, pokiaľ nie je uvedené inak.

## II. VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV

1. Pre potreby týchto VZP sa obstarávateľom zájazdu (ďalej len „**obstarávateľ**“) rozumie obchodná spoločnosť Exit Travel Club, s.r.o., so sídlom: Hlavná 26/5, 929 01 Dunajská Streda, IČO: 36 261 645, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 14980/T.
2. Objednávateľom zájazdu (ďalej len „**objednávateľ**“) sa rozumie osoba, ktorá s obstarávateľom uzatvorila zmluvu o obstaraní zájazdu alebo osoba, v ktorej prospech sa zmluva uzatvorila, alebo osoba, na ktorú sa zájazd v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka previedol. V prípade, že na strane objednávateľa vystupuje viac osôb, používa sa aj na nich označenie v jednotnom čísle „objednávateľ“ a v tomto prípade sú všetky osoby na strane objednávateľa povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o obstaraní zájazdu spoločne a nerozdielne.
3. „**Zmluvou o zájazde**“ je zmluva o obstaraní zájazdu uzavretá medzi obstarávateľom a objednávateľom na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o obstaraní zájazdu potvrdenej obstarávateľom alebo inou obstarávateľom splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby obstarávateľa. Za riadne vyplnenú a podpísanú zmluvu o obstaraní zájazdu objednávateľom v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná zmluva o obstaraní zájazdu jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom.
4. „**Sprostredkovateľom**“ je právnická osoba alebo fyzická osoba podnikateľ (cestovná kancelária alebo cestovná agentúra) podnikajúca v cestovnom ruchu na základe zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o cestovných kanceláriách**“), poskytujúca produkty a služby v cestovnom ruchu, ktorá uzatvorila s obstarávateľom zmluvu o spolupráci pri predaji, a na základe tejto zmluvy sprostredkuje pre obstarávateľa predaj zájazdov, produktov a služieb. Práva a povinnosti obstarávateľa sa pri uzatváraní zmluvy o zájazde alebo zmluvy o službe primerane vzťahujú aj na sprostredkovateľa; Sprostredkovateľ nie je oprávnený dohodnúť s objednávateľom ustanovenia v zmluve o obstaraní zájazdu alebo poskytovať objednávateľovi informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v písomných prospektoch obstarávateľa.
5. Objednávateľ podpisom zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnený v mene objednávateľa zájazdu uzatvoriť zmluvu a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby (podľa § 5 písm. b/ zákona č. 281/2001 Z.z.) táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré objednávateľ od obstarávateľa obdrží alebo na základe ktorých objednávateľ uzatvorí zmluvu. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne objednávateľovi sprostredkovateľ, nie sú súčasťou zmluvy, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v písomných prospektoch vydaných obstarávateľom.

## III. REZERVÁCIA

1. Zájazd alebo službu si môže objednávateľ rezervovať u obstarávateľa alebo u jeho sprostredkovateľa osobne, faxom, telefonicky alebo e-mailom. Pri osobnej rezervácii je obstarávateľ povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o rezervácii ihneď po zaplatení rezervačného poplatku; v prípade faxovej alebo e-mailovej rezervácie zájazdu alebo služby zašle obstarávateľ objednávateľovi potvrdenie alebo odmietnutie rezervácie prostredníctvom emailu alebo faxu do troch dní od doručenia rezervácie a zaplatenia rezervačného poplatku. V prípade

- odmietnutia rezervácie oznámi obstarávateľ objednávateľovi aj dôvod odmietnutia rezervácie. Rezervácia je platná aj pre všetky ďalšie osoby uvedené v rezervácii.
2. Zaujemca si môže zájazd alebo služby rezervovať aj prostredníctvom elektronickej komunikácie na internetovej stránke obstarávateľa [www.exittravel.sk](http://www.exittravel.sk); podrobnosti o online rezervácii zájazdov upravujú Všeobecné zmluvné podmienky pre online rezervácie zájazdov Cestovnej kancelárie Exit Travel Club, s.r.o. (ďalej len „VZP pre online rezervácie“).
  3. Rezervácia zájazdu alebo služby je platná a záväzná po zaplatení rezervačného poplatku, minimálne vo výške 50% z ceny zájazdu alebo služby a po potvrdení rezervácie zo strany obstarávateľa. Zvyšnú časť ceny za objednaný zájazd alebo za všetky objednané služby je objednávateľ povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 45 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb. Ak sa však vykonáva rezervácia v čase kratšom než 45 dní pred prvým dňom zájazdu/služby, objednávateľ je pri rezervácii povinný zaplatiť 100% z ceny zájazdu alebo služby. Potvrdenie o rezervácii musí obsahovať identifikáciu a termín zájazdu alebo služby, údaje objednávateľa (vrátane spolucestujúcich) uvedením jeho mena a priezviska, adresy a dátumu narodenia, ako aj cenu zájazdu/služby a výšku zaplateného rezervačného poplatku.
  4. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek pred uzavretím zmluvy o zájazde alebo zmluvy o službe zrušiť rezerváciu aj bez uvedenia dôvodu osobne, faxom alebo prostredníctvom e-mailu. Ak je rezervácia zrušená faxom alebo e-mailom, k jej zrušeniu dôjde momentom doručenia faxu alebo e-mailu obstarávateľovi. Zrušenie rezervácie je podmienené zaplatením storno poplatku uvedeného nižšie; stornovací poplatok je vzájomne započítateľný s nárokom Objednávateľa na vrátenie rezervačného poplatku. Rezervačný poplatok bude po odpočítaní storno poplatku vyplatený Objednávateľovi v hotovosti alebo bankovým prevodom na určený účet.
  5. Zmluvu o zájazde uzatvára objednávateľ priamo s obstarávateľom alebo prostredníctvom jeho sprostredkovateľa. Zmluva o zájazde sa považuje za uzavretú v momente kedy sa zmluvné strany dohodli na všetkých podstatných náležitostiach, a na základe tejto dohody vyplnili a podpísali formulár zmluvy o obstaraní zájazdu, resp. v prípade rezervácie prostredníctvom e-mailu, momentom doručenia scanu podpísanej zmluvy o zájazde e-mailom obstarávateľovi a zaplatením rezervačného poplatku, resp. 100% ceny obstarávateľovi alebo sprostredkovateľovi. Zmluva o zájazde musí obsahovať zákonom predpísané náležitosti, najmä v nej musí byť uvedená cena zájazdu vrátane časového rozvrhu jednotlivých platieb a výšky zálohy. Cena a ostatné informácie a podmienky uvedené v dokumente obstarávateľa nie sú záväzné a obstarávateľ si vyhradzuje právo meniť ich kedykoľvek pred uzatvorením zmluvy o zájazde.
  6. Zmluva o zájazde alebo zmluva na služby je uzavretá aj v prospech všetkých tretích osôb, ktoré sú v nej uvedené ako spolucestujúci objednávateľa. Tieto osoby sú spolu s objednávateľom účastníkmi zmluvného vzťahu, pokiaľ zo zmluvy o zájazde nevyplýva niečo iné. Objednávateľ podpisom zmluvy o zájazde, alebo osobitnej zmluvy na služby potvrdzuje, že je oprávnený konať v mene ostatných osôb uvedených v zmluve o zájazde alebo v zmluve na služby a je oprávnený v mene týchto osôb uzavrieť zmluvu o zájazde alebo zmluvu na služby. Za plnenie zmluvných záväzkov spolucestujúcich voči obstarávateľovi zodpovedá objednávateľ. V prípade, ak na strane objednávateľa vystupuje viac osôb, sú všetky osoby na strane objednávateľa povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne. Práva a povinnosti objednávateľa, vyplývajúce zo zmluvy o zájazde, sa na všetkých spolucestujúcich vzťahujú v rovnakom rozsahu ako na objednávateľa, ak z povahy konkrétnej povinnosti alebo práva nevyplýva inak. Za riadne oboznámenie spolucestujúcich s podmienkami zájazdu zodpovedá objednávateľ.
  7. Právo na poskytnutie zájazdu/služby na základe uzavretej zmluvy vznikne objednávateľovi až zaplatením úplnej ceny v dohodnutej výške. Ak zmluva o zájazde obsahuje ďalšie podmienky, ktorých splnenie objednávateľom je nevyhnutné na poskytnutie zájazdu/služby, obstarávateľovi nevznikne povinnosť poskytnúť zájazd alebo službu, až kým nebudú objednávateľom splnené všetky tieto ďalšie podmienky.
  8. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde sú aj ostatné písomnosti odovzdané objednávateľovi pri podpise zmluvy o zájazde, a to písomná ponuka zájazdov a služieb, tieto VZP a platné poisťné podmienky, pokiaľ boli dojednané.
  9. Obstarávateľ si vyhradzuje právo uviesť v dodatočných písomných ponukách odlišné špecifikácie a podmienky ako sú uvedené v katalógu a v týchto VZP. V prípade takéhoto rozporu platia špecifikácie a podmienky uvedené v dodatočných písomných ponukách.

#### **IV. CENA ZÁJAZDU A SLUŽIEB, PLATOBNÉ PODMIENKY**

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si objednávateľ objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena uvedená v zmluve. Ak nie je uvedená v zmluve inak, cena zájazdu nezahŕňa náklady objednávateľa, ktoré musí vynaložiť v súvislosti s dodržiavaním colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu.

2. Za objednané služby je možné zaplatiť v hotovosti, prostredníctvom platobných kariet, ak to predajné miesto obstarávateľa umožňuje, bankovým prevodom, prostredníctvom online platobnej brány – internet bankingu Tatrapay, alebo iným dohodnutým spôsobom, pričom za deň zaplatenia sa považuje ten deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet obstarávateľa, resp. prevzaté obstarávateľom v hotovosti.
3. V prípade nezaplatenia ceny zájazdu alebo objednaných služieb v obstarávateľom stanovených lehotách je obstarávateľ oprávnený písomne odstúpiť od zmluvy a zájazd alebo služby neposkytnúť, pričom objednávateľ je povinný uhradiť všetky náklady, ktoré obstarávateľovi nesplnením si zmluvných povinností objednávateľom vznikli. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo obstarávateľa na náhradu škody a ušlého zisku.
4. Obstarávateľ je oprávnený jednostranne zvýšiť cenu zájazdu alebo služieb, a to najneskôr do 21 dní pred termínom začiatku zájazdu, resp. začiatkom čerpania služieb, ak dôjde k:
  - a) zmene kurzu EUR-a ku kurzu inej meny použitej pri stanovovaní ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%,
  - b) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane ceny pohonných hmôt,
  - c) zvýšeniu platieb, spojených s dopravou, najmä letiskových, cestných, prístavných, palivových a iných poplatkov, ktoré sú zahrnuté do ceny zájazdu alebo zabezpečených služieb.
5. V prípade, ak nie je v zmluve o obstaraní zájazdu alebo týchto VZP určený spôsob výpočtu zvýšenia ceny zájazdu z dôvodov podľa bodu 4. tohto článku inak, bude takéto zvýšenie ceny zájazdu zodpovedať príslušným skutočným nákladom spojeným s potrebou zvýšenia ceny zájazdu.
6. V prípade nevyhnutnosti zvýšiť cenu z dôvodov podľa bodu 4 tohto článku môže tak obstarávateľ urobiť na základe písomného oznámenia, ktoré musí byť objednávateľovi odoslané listom na adresu v zmluve objednávateľom uvedenú najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb, a v ktorom bude presne určený dôvod a spôsob zvýšenia. Objedávateľ je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je obstarávateľ oprávnený postupovať podľa bodu 3 tohto článku.
7. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.

### **III. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA**

1. Objedávateľ má nasledovné základné práva:
  - a) Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa obstarávateľ neskôr dozvedel.
  - b) Právo na riadne poskytnutie úplne zaplateného zájazdu a služieb.
  - c) Právo na kontakt na zástupcu obstarávateľa, na ktorého sa objednávateľ môže obrátiť v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie.
  - d) Právo odstúpiť od zmluvy pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa článku VI. týchto VZP.
  - e) Právo písomne oznámiť obstarávateľovi, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, uvedená v tomto oznámení, pričom takéto oznámenie môže objednávateľ urobiť v lehote do 30 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 obstarávateľovi v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú. V prípade neuhradenia ceny za objednané služby alebo nákladov, súvisiacich so zmenou objednávateľa, platí čl. II. bod 3 týchto podmienok. Uvedené sa vzťahuje len na tie prípady, keď zmenu objednávateľov je obstarávateľ schopný zabezpečiť, v opačnom prípade obstarávateľ písomne upozorní na nemožnosť zmeny pôvodného objednávateľa. Obstarávateľ si účtuje za každú zmenu objednávateľa a/alebo služieb administratívny poplatok vo výške skutočne vzniknutých nákladov, minimálne však 30 EUR na osobu.
  - f) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. VII. týchto podmienok.
  - g) Právo na obdržanie dokladu o povinnom zmluvnom poistení obstarávateľa alebo bankovú záruku pre prípad jej úpadku, ktorý obsahuje všetky náležitosti v súlade so zákonom č. 281/2001 Z.z. a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, pokiaľ sa na objednané služby táto povinnosť vzťahuje.
2. Medzi povinnosti objednávateľa patrí najmä:
  - a) Zaplatiť celú cenu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť dokladom, ktorý objednávateľ obdrží

od obstarávateľa; v opačnom prípade môže obstarávateľ odstúpiť od zmluvy a má okrem storno poplatkov právo aj na náhradu škody, ktorá porušením si povinností objednávateľom obstarávateľovi vznikla.

- b) Prevziať od obstarávateľa všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.
- c) Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými obstarávateľom alebo jeho 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.).
- d) Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu obstarávateľa a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu, v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušení programu zájazdu alebo čerpania služieb je obstarávateľ oprávnený 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.
- e) Poskytnúť obstarávateľovi 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 obstarávateľovi všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov obstarávateľovi vznikla.
- f) V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko obstarávateľovi.
- g) Niesť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil.
- h) Zaisťiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaisťiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.
- i) 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 apod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť obstarávateľa za neúčast' objednávateľa na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

#### **IV. POVINNOSTI A PREHLÁSENIA OBSTARÁVATEĽA**

1. Obstarávateľ je povinný najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu poskytnúť objednávateľovi meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu.
2. Obstarávateľ je povinný po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku.
3. Obstarávateľ prehlasuje, že si splnil svoje povinnosti ohľadne povinného zmluvného poistenia zájazdov obstarávateľa pre potenciálnu možnosť úpadku v zmysle zákona č. 281/2001 Z.z., na základe čoho bude objednávateľovi poskytnuté náhradné plnenie (doprava do SR vrátane nevyhnutého ubytovania a stravovania do odchodu do 24 hodín od oznámenia, vrátenie zaplatenej ceny nečerpaných služieb) v prípade:
  - neposkytnutia dopravy z miesta pobytu v zahraničí do SR, ak je doprava súčasťou objednaných a zaplatených služieb,
  - nevrátenia zaplateného preddavku alebo ceny zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil vôbec,
  - nevrátenia rozdielu medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý len sčasti.

#### **V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB**

1. Obstarávateľ je oprávnený vykonať zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak zo zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, alebo z iných objektívnych dôvodov, ktoré obstarávateľ nemá možnosť predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je obstarávateľ povinný:
  - zabezpečiť náhradné služby a program v rozsahu a kvalite čo najviac 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
  - vrátiť objednávateľovi zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo

- poskytnúť objednávateľovi zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie.
2. V prípade výskytu okolností, znemožňujúce obstarávateľovi poskytnúť zájazd alebo služby podľa uzavretej zmluvy, je obstarávateľ povinný zabezpečiť ich zmenu alebo ich zrušiť, pričom je povinný oznámiť tieto skutočnosti bez zbytočného odkladu objednávateľovi.
  3. Pri zrušení zájazdu alebo objednaných služieb zo strany obstarávateľa, pri zmene termínu čerpania služieb o viac ako 48 hodín alebo pri závažnej zmene programu, kategórie ubytovania, spôsobu prepravy a ceny za objednané služby, pričom za závažnú zmenu sa nepovažuje 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, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto, zmena ceny zájazdu o menej ako 10%, obstarávateľ navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Objednávateľ má právo voľby či od zmluvy odstúpi alebo prevedie zaplatenú cenu na úhradu iných služieb, ktoré si u obstarávateľa objednal.
  4. Obstarávateľ si vyhradzuje právo zrušiť zájazd alebo služby v prípade, ak nebol prihlásený minimálny počet 10 účastníkov („výhrada minimálneho počtu účastníkov“), pričom o tejto skutočnosti je povinná zaslať objednávateľovi oznámenie najneskôr do 7 dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb.
  5. Obstarávateľ 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 obstarávateľa).
  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.
  7. 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.

## **VI. ODSÚPENIE OD ZMLUVY OBJEDNÁVATEĽOM A STORNOPOPLATKY**

1. Objednávateľ je oprávnený pred začatím čerpania služieb odstúpiť od zmluvy, a to písomným oznámením, účinným dňom jeho doručenia. Pri odstúpení od zmluvy je objednávateľ povinný uhradiť obstarávateľovi storno poplatky v nasledovnej výške (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez ohľadu na vek objednávateľa):
  - a) najmenej 30 % z ceny zájazdu, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 46 dní a viac pred termínom začatia čerpania služieb,
  - b) najmenej 40 % z ceny zájazdu, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 45 - 29 dní pred termínom začatia čerpania služieb,
  - c) najmenej 50 % z ceny zájazdu, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 28 - 15 dní pred termínom začatia čerpania služieb,
  - d) najmenej však 80 % z ceny zájazdu, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 14 - 6 dní pred termínom začatia čerpania služieb,
  - e) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 5 a menej dní pred termínom začatia čerpania služieb.
2. 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. Pre určenie počtu dní pri výpočte storno poplatkov sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy. 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.

## **VII. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A REKLAMAČNÉ KONANIE**

1. V prípade, že rozsah a kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká objednávateľovi právo na odstránenie chybné poskytovanej služby. Toto svoje právo je objednávateľ povinný uplatniť bezodkladne priamo u dodávateľa služieb alebo zástupcu obstarávateľa, v spolupráci ktorých sa vyhotoví aj písomný záznam. Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí, že písomný záznam nie je reklamáciou v zmysle príslušnej právnej úpravy.
2. Ak obstarávateľ nezabezpečí riadne a včas nápravu namietaných služieb, musí objednávateľ uplatniť svoju reklamáciu bezodkladne po návrate, najneskôr do 3 mesiacov od ukončenia

čerpania služieb, alebo ak služby neboli vôbec čerpané, odo dňa, kedy sa mali služby vyčerpať podľa zmluvy, u obstarávateľa, inak právo zaniká. Na uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam urobený podľa predchádzajúceho bodu 1. V prípade oprávnenej reklamácie má objednávateľ nárok na zľavu zo zaplatenej ceny služieb, zodpovedajúcu rozdielu medzi objednanými a skutočne poskytnutými službami.

3. Obstarávateľ je zbavený zodpovednosti za škodu spôsobenú porušením jeho povinností pri poskytovaní služieb alebo odstúpením od zmluvy, ak škodu nezavinil on ani jeho zmluvní partneri, a škoda bola spôsobená objednávateľom alebo treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
4. Pri riešení reklamácie je objednávateľ povinný poskytovať obstarávateľovi maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
5. Obstarávateľ nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si objednávateľ sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.
6. Objednávateľ má právo si svoje práva a nároky uplatniť a riešiť aj mimosúdny spôsobom a za týmto účelom podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zák. č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „ARS“). Subjekty ARS je možné nájsť na stránke <http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>, alebo [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk). Objednávateľ môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná online na [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm).

#### **VIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované obstarávateľom, s výnimkou prípadov, ak obstarávateľ vopred dohodne písomne s objednávateľom iný rozsah vzájomných práv a povinností.
2. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu a cenníku obstarávateľa o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a obstarávateľ si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom. Obstarávateľ nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu, cenníku a iných materiáloch, ktoré obstarávateľ vydáva a ktoré sú poskytnuté tretími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť.
3. Osobné údaje objednávateľa sú spracúvané podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“). Obstarávateľ spracúva osobné údaje objednávateľa v rozsahu uvedenom na zmluve na účely realizácie práv a povinností zo zmluvy o obstaraní zájazdu. Objednávateľ je povinný uvádzať správne a pravdivé osobné údaje a bez zbytočného odkladu informovať obstarávateľa o zmene vo svojich osobných údajoch. Osobné údaje sa budú spracúvať po dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú zo zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a obstarávateľom, vrátane poskytnutia týchto údajov obchodným partnerom obstarávateľa a cezhraničného toku osobných údajov do krajiny podľa tejto zmluvy výlučne za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávateľa, a likvidácie spracovaných osobných údajov. V prípade, ak sa objednávateľ domnieva, že predávajúci alebo spracovateľ vykonáva spracovanie jeho osobných údajov v rozpore so zákonom, môže požiadať obstarávateľa o vysvetlenie, popr. odstránenie závadného stavu. Podľa zákona o ochrane osobných údajov má objednávateľ právo okrem iného na opravu nesprávnych, neúplných a neaktuálnych osobných údajov, na informácie o zozname osobných údajov, ktoré o Vás predávajúci spracúva a ďalšie práva uvedené v § 28 ods. 1 cit. zákona.
4. Objednávateľ svojím podpisom zmluvy potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto VZP a predtým ako uzatvoril zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí.

Tieto VZP nadobúdajú platnosť dňa 01.10.2017.