



VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY PRE ÚČASŤ NA ZÁJAZDOCH HYDROTOUR, CESTOVNÁ KANCELÁRIA, A. S. (ĎALEJ LEN VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY)

1. ZMLUVNÝ VZŤAH

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

a) HYDROTOUR, cestovná kancelária, a.s., zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sa, vložka č. 3276/B, so sídlom Nám. SNP 14, 811 06 Bratislava, IČO: 31 371 981 (ďalej len CK), ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastných obchodných miest alebo externých autorizovaných predajcov, na základe a v medziach uzatvorenej zmluvy o obchodnej spolupráci a udelenej plnej moci a

b) Objednávateľ - fyzická alebo právnická osoba spôsobilá k právnym úkonom. Pre účely týchto všeobecných zmluvných podmienok je objednávateľom osoba, ktorá s CK uzatvorila Zmluvu o obstaraní zájazdu alebo realizovala písomnú objednávku a/alebo osoba, v prospech ktorej sa Zmluva uzatvorila alebo písomná objednávka potvrdila, a/alebo osoba, na ktorú sa zájazd súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami previedol. V prípade, ak na strane objednávateľa vystupuje viac osôb, platí aj na nich označenie „objednávateľ“ v jednotnom čísle a všetky tieto osoby na strane objednávateľa sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o obstaraní zájazdu spoločne a nerozdielne.

2. Zmluvný vzťah medzi CK a objednávateľom vzniká na základe: a) riadne vyplnenej a podpísanej Zmluvy o obstaraní zájazdu potvrdenej CK alebo inou CK splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK (ďalej len Zmluva), alebo b) CK potvrdenej písomnej individuálnej objednávky objednávateľa na zájazd alebo služby, ktoré sú realizované na vyžiadanie (ďalej len Objednávka). Za neploletú osobu podpisuje Zmluvu jej zákonný zástupca.

3. Pokiaľ objednávateľ-tuzemec objednáva zájazd alebo služby pre objednávateľa-cudzozemca, je povinný túto skutočnosť písomne oznámiť už pri objednávaní zájazdu alebo služieb. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí a podmienok, ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.

4. Katalóg alebo iná písomná forma ponuky alebo dopĺňajúcej informácie, tieto všeobecné zmluvné podmienky a Dôležité informácie platné pre zájazdy organizované HYDROTOUR, cestovná kancelária, a.s. tvoria súčasť Zmluvy o obstaraní zájazdu/Objednávky. Obsah zmluvného vzťahu je určený katalógom, dodatočnými ponukami a CK zverejnenými informáciami na oficiálnej stránke www.hydrotour.sk. CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami.

5. Iná CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK nie je splnomocnená bez osobitného písomného súhlasu CK dohodnúť s objednávateľom osobitné ustanovenia alebo podmienky v Zmluve alebo poskytovať objednávateľovi akékoľvek informácie, uistenia a písomné doklady, ktorá majú byť súčasťou obsahu zmluvného vzťahu alebo uzatváraanej Zmluvy, ktoré sú v rozpore s popisom alebo informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných oficiálnych materiáloch a prameňoch CK uverejňovaných najmä na oficiálnej stránke www.hydrotour.sk.

6. Potvrdením zmluvného vzťahu sa CK zaväzuje, že objednávateľovi obstará CK vopred ponúkanú kombináciu služieb cestovného ruchu (zájazd). Akékoľvek ďalšie služby nad rámec služieb uvedených v základnej a vopred pripravenej ponuke môžu byť poskytnuté s nárokom na zaplatenie týchto služieb. Potvrdením zmluvného vzťahu vzniká CK právo na zaplatenie ceny zájazdu, resp. služieb objednávateľom.

7. Potvrdením zmluvného vzťahu objednávateľ dosvedčuje, že do zmluvného vzťahu vstupuje dobrovoľne a súčasne sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú sumu za objednanú službu, resp. kombináciu služieb cestovného ruchu. V prípade, že objednávateľ uzatvára Zmluvu v prospech ďalších objednávateľov zájazdu uvedených na Zmluve, potvrdzuje podpisom Zmluvy, že disponuje písomným splnomocnením ostatných objednávateľov konať v ich mene a súhlasom na uzatvorenie Zmluvy/Objednávky a poskytnutie ich osobných údajov CK. Ďalej sa objednávateľ aj v mene týchto osôb zaväzuje za splnenie záväzkov voči CK a súčasne sa zaväzuje bezodkladne odovzdať ostatným objednávateľom zájazdu informácie určené CK pre objednávateľov zájazdu. Súčasťou zmluvného vzťahu sa stávajú len tie služby, ktoré sú dohodnuté písomne. Zaplatenie zálohy, resp. celej ceny zájazdu je objednávateľ povinný v prípade potreby na výzvu CK preukázateľným spôsobom doložiť.

8. Právo účasti na zájazde, resp. poskytnutie zabezpečovanej služby, vzniká objednávateľovi zaplatením dohodnutej ceny zájazdu, resp. zabezpečovanej služby v plnej výške a splnením ostatných deklarovaných podmienok poskytnutia zájazdu, resp. služieb. Platným dokladom pre nástup objednávateľa na zájazd, resp. čerpanie služieb je platná Zmluva a doklad o zaplatení celkovej ceny zájazdu, resp. zabezpečovaných služieb.

9. V prípade, že objednávateľ zájazdu má záujem o služby na vyžiadanie, zmluvné strany si dohodli úhradu garančnej zálohy vo výške minimálne 10% z ceny týchto služieb (výška zálohy je závislá od termínu zájazdu). Aj takýto vzťah sa už pokladá za objednávku zájazdu. V prípade storna na vyžiadanie objednaných služieb platia pre objednávateľa stornopoplatky v zmysle týchto všeobecných zmluvných podmienok.

2. CENOVÉ A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si objednávateľ objednal, alebo ktoré sú súčasťou zájazdu, sa rozumie celková cena, uvedená v Zmluve potvrdenej CK.

2. Zo zliav a akcií, 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 a akcií 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.

3. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu alebo zabezpečovaných služieb v prípade, že dôjde k:

- a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
- b) zvýšeniu platieb spojených s dopravou,
- c) zmene kurzu národnej meny (EUR) použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu, resp. začiatkom čerpania služieb.

4. Ak dôjde k zmenám podľa predchádzajúceho bodu do 21. dňa pred začiatkom zájazdu, resp. začiatkom čerpania služieb, CK cenu zájazdu alebo zabezpečovaných služieb uvedenú v Zmluve jednostranne zvýši:

- a) o čiastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa ods. 2 písmena a) a b) tohto článku oproti cene služieb a platieb zahrnutých v cene zájazdu alebo zabezpečovaných služieb,
- b) o čiastku zodpovedajúcu navýšeniu menového kurzu národnej meny (EUR) použitého na stanovenie ceny zájazdu alebo zabezpečovaných služieb nad hodnotu 5% podľa ods. 2 písmena c) tohto článku.

Písomné oznámenie o zvýšení ceny, v ktorom bude presne určený dôvod a spôsob zvýšenia, je CK povinná odoslať objednávateľovi listom na adresu v Zmluve objednávateľom uvedenú, najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu, resp. začiatkom čerpania služieb. Objávateľ je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je CK oprávnená odstúpiť od Zmluvy podľa článku 7 všeobecných zmluvných podmienok.

5. CK inkasuje od objednávateľa pri uzatvorení Zmluvy zálohu vo výške minimálne 30% ceny zájazdu. Zvyšnú časť ceny za objednaný zájazd a všetky objednané služby je objednávateľ povinný zaplatiť najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb. Stornopoplatky a uplatňované nároky na náhradu škody sú splatné ihneď.

6. V prípade uzavretia zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 21 dní pred začatím zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť CK 100% ceny zájazdu alebo objednaných služieb už pri vzniku zmluvného vzťahu.

7. Vo výnimočných prípadoch (oneskorená objednávka, skorý nákup a pod.) a pri prezentovaných akciách (first moment a pod.) je cena zájazdu alebo zabezpečovanej služby splatná ihneď v plnej výške.

3. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

1. K právam objednávateľa patrí najmä:

- a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutého a úplne zaplateného zájazdu a zabezpečovaných služieb,
- b) právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb,
- c) právo odstúpiť od Zmluvy podľa článku 7 týchto všeobecných zmluvných podmienok kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb aj bez udania dôvodu, za podmienky uhradenia vypočítaného stornopoplatku,
- d) právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení a zároveň náležité vybavenie reklamácie v súlade s článkom 6 týchto všeobecných zmluvných podmienok,
- e) právo na ochranu údajov, ktoré objednávateľ uvádza v Zmluve a ostatných dokladoch odovzdaných CK pred neoprávnenými osobami,
- f) právo písomne oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba v oznámení uvedená. Toto právo však môže objednávateľ uplatniť iba v lehote do 36 dní pred začatím zájazdu. Uplynutím tejto lehoty mu toto právo zaniká. Oznámenie musí obsahovať vlastnoručne podpísané písomné vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou Zmluvou, s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami a že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia, sa osoba v ňom uvedená stáva objednávateľom, ktorý vstupuje do práv a povinností pôvodného objednávateľa, pričom pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti s touto zmenou vzniknú. Nový objednávateľ nemá nárok na zohľadnenie akcií, zliav a poistenia, ktoré boli spojené výhradne s osobou pôvodného objednávateľa alebo s podmienkami špeciálnych akcií (vernostné zľavy, early booking a pod.) CK má nárok na úhradu nákladov, ktoré jej v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.

2. K povinnostiam objednávateľa patrí najmä:

- a) poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a poskytnutie služieb, najmä pravdivo a úplne uviesť požadované údaje v Zmluve, vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť všetky nevyhnutné doklady, podklady a dokumenty, 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 sCK vznikla;
- b) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom 2 týchto všeobecných zmluvných podmienok a v prípade potreby na výzvu CK zaplatenie preukázať dokladom, ktorý objednávateľ obdržal pri úhrade ceny; v opačnom prípade môže CK odstúpiť od Zmluvy a má okrem stornopoplatku právo aj na náhradu škody, ktorá porušením si povinnosti objednávateľom CK vznikla;
- c) bez zbytočného odkladu a v lehote stanovenej CK oznamovať CK svoje písomné stanovisko k dodatočným zmenám v podmienkach a obsahu objednaných služieb,
- d) prevziať od CK všetky doklady potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a riadne skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených; v prípade zistenia nesprávností bezodkladne kontaktovať CK;
- e) zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaistiť sprievod a dohľad osobám, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,
- f) rešpektovať informácie a odporúčenia uvedené v Pokynoch k zájazdu; pri čerpaní služieb sa riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť si zabezpečiť všetky potrebné cestovné doklady a splniť požadované podmienky pre čerpanie služieb;
- g) riadiť sa pokynmi CK, sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK 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 CK oprávnená odoprieť objednávateľovi ich poskytnutie, čím objednávateľ stráca právo na tieto i na nevyužité služby a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu;
- h) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa článku 6 týchto všeobecných zmluvných podmienok,
- i) počínať si tak, aby nedošlo ku škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov služieb, CK alebo tretích osôb,
- j) zdržať sa konania a správania, ktoré by mohlo ohrozovať, poškodzovať alebo obmedzovať ostatných účastníkov zájazdu,
- k) uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil v dopravnom prostriedku, ubytovacom alebo inom zariadení, kde čerpal služby potvrdené podľa Zmluvy, l) uhradiť všetky náklady a škody, vzniknuté v súvislosti s jeho vylúčením z účasti na zájazde, resp. poskytovaní objednaných služieb v prípade, ak svojim konaním ohrozil alebo rušil priebeh alebo program zájazdu, alebo závažným spôsobom porušil právne predpisy, interné normy zariadenia, poškodil cudzí majetok, obmedzil alebo narušil práva ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov služieb a CK,
- m) dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase so všetkými dokladmi.

3. V prípadoch, že účastník zájazdu obmedzuje z akéhokoľvek dôvodu, počas trvania zájazdu svojim nevhodným alebo všeobecne akceptovaným pravidlám odporúčim konaním CK ako organizátora zájazdu, jeho zástupcov, zmluvných partnerov alebo iných účastníkov zájazdu (hrubým, nekultúrnym či hlučným správaním, nadmerným použitím alkoholu, omamných látok a pod.), porušuje pokyny CK, narúša plynulý časový priebeh zájazdu či poškodzuje cudzí majetok, je takéto konanie pokladané za podstatné porušenie podmienok Zmluvy a súčasne za poškodzovanie ostatných účastníkov zájazdu a zástupcu CK je oprávnený vyvodiť voči nemu postih, spočívajúci v neposkytnutí ďalších služieb počas zájazdu, alebo aj vylúčenie prepravy, prípadne aj z celého zájazdu bez náhrady, či akéhokoľvek nároku na odškodnenie vylúčeného objednávateľa za nevyužité služby.

4. POVINNOSTI A PRÁVA CK

1. K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v článku 3 týchto všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce povinnosti a práva CK.

2. CK je povinná:

- a) mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku;
- b) pred uzatvorením Zmluvy informovať objednávateľa o skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré majú vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu;
- c) najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu poskytnúť objednávateľovi písomne pokyny na zájazd a to ich zaslaním na adresu objednávateľa uvedenú v Zmluve, alebo iným spôsobom dohodnutým s CK; Pokyny na zájazd sa poskytujú len jednému objednávateľovi zo Zmluvy a na jeho adresu uvedenú v Zmluve.

3. Zrealizovaná platba za zájazd nebude objednávateľovi vrátená, ak sa objednávateľ nezúčastnil zájazdu, napr. v dôsledku chybne udaných údajov v Zmluve, pokiaľ sa nedostavil v pokynoch na zájazd určený termín na miesto odletu, alebo bol vrátený z colného pásma pre nedodržanie pasových, colných, devízových a iných predpisov.

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

5. CK je povinná odovzdať objednávateľovi doklady týkajúce sa poistenia proti insolventnosti CK aj komplexného poistenia objednávateľa (len v prípade jeho uzatvorenia prostredníctvom CK).

5. ZMENY DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. 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 uviesť nová cena. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí, alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplatenia stornopoplatkov. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej CK v návrhu zmeny.
2. Ak po začatí zájazdu CK neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu Zmluva zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby zájazd mohol pokračovať.
3. CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb počas zájazdu, 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. V týchto prípadoch 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 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 boli zahrnuté do ceny zájazdu a neboli poskytnuté v plnom rozsahu, alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo
 - d) poskytnúť objednávateľovi bezodkladne pomoc.
4. 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.
5. V prípade, ak 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.
6. CK má právo na refundáciu finančných prostriedkov za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v Zmluve s objednávateľom, ktoré boli poskytnuté so súhlasom objednávateľa počas zájazdu.
7. 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 (vis major), ktoré znemožňujú či zásadným spôsobom obmedzujú realizáciu alebo dokončenie zájazdu, bezpečnosť účastníkov a pod.

6. REKLAMAČNÉ KONANIE A ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

1. V prípade, že rozsah alebo kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako pôvodne dohodnutej úrovni, vzniká objednávateľovi právo na odstránenie chybné poskytovanej služby.
2. Objednávateľ je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK tak, aby mohla byť okamžite zjednaná náprava. Objednávateľ je povinný poskytovať maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek škodám, alebo aby sa ich rozsah znížil.
3. O uplatnení práva na odstránenie chybné poskytnutej služby je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom cestovnej kancelárie. Objednávateľ berie na vedomie, že písomný záznam nie je reklamáciou v zmysle príslušnej právnej úpravy. Písomný záznam objednávateľ predkladá pri uplatnení práva na reklamáciu v CK.
4. Ak CK nezabezpečí riadne a včas nápravu namietaných služieb alebo splnenie zmluvných a zákonných povinností, musí objednávateľ uplatniť svoje právo písomne v CK bezodkladne, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa Zmluvy, inak právo na reklamáciu zaniká. Na uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam urobený podľa predchádzajúceho bodu. V prípade oprávnenej reklamácie má objednávateľ nárok na vrátenie rozdielu ceny medzi objednanými a skutočne poskytnutými službami.
5. Na všetky reklamácie podané v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami je CK po prešetrení povinná odpovedať písomnou formou a to najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie.
6. Objednávateľ má právo si svoje práva a nároky uplatniť a riešiť aj mimosúdny spôsobom a za tým účelom podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „ARS“). Zoznam subjektov ARS a podrobné informácie o podmienkach ARS sú zverejnené na stránke Ministerstva hospodárstva SR (www.mhsr.sk). Objednávateľ môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
7. CK je zbavená zodpovednosti za škodu, spôsobenú porušením jej povinností pri poskytovaní služieb alebo odstúpením od Zmluvy, ak škodu nezavinila ona ani jej 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 nepredvídaných okolností.

8. CK 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.

9. Každý objednávateľ 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 tranzituje. CK nenesie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté porušením týchto predpisov alebo chybnými úkonmi, resp. opomenutiami objednávateľa.

7. Odstúpenie od zmluvy, zrušenie zájazdu

1. CK môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom.

2. CK si vyhradzuje právo zrušiť zájazd pred jeho začatím, ak nie je dosiahnutý minimálny počet účastníkov („výhrada minimálneho počtu účastníkov“). Minimálny počet účastníkov zájazdu s leteckou prepravou je 120 účastníkov/lietadlo. Pri nižšom počte prihlásených účastníkov má CK právo zájazd zrušiť, najneskôr však 7 dní pred začatím zájazdu, pričom o tejto skutočnosti je povinná zaslať objednávateľovi oznámenie najneskôr do 7 dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb.

3. CK si vyhradzuje právo zrušiť zájazd, ktorého uskutočnenie je sťažené alebo nemožné v dôsledku nepredvídateľných mimoriadnych udalostí (napr. vojna, teroristický útok, povstanie, zemetrasenie, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov a pod., resp. ak by bola inak ohrozená bezpečnosť, zdravie alebo život objednávateľov), ktoré nebolo možné pri uzatváraní Zmluvy predvídať a ktorým nebolo možné zabrániť. V prípade, ak dôjde k zrušeniu zájazdu zo strany CK bude klientovi poskytnutá možnosť výberu náhradného zájazdu alebo bezodkladné vrátenie už zaplatenej úhrady za objednané a nerealizované služby.

4. CK je oprávnená zrušiť zájazd aj z iných dôvodov než uvedených v tomto článku. V tomto prípade je CK oprávnená zrušiť zájazd najneskôr však 20 dní pred plánovaným začatím zájazdu, pričom o tejto skutočnosti je povinná zaslať objednávateľovi oznámenie listom na adresu v Zmluve objednávateľom uvedenú, najneskôr do 20 dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb.

5. Objávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu, resp. pred začatím čerpania služieb:

- a) bez udania dôvodu,
- b) z dôvodu podstatného porušenia zmluvných povinností CK.

Písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy spíše objednávateľ buď formou záznamu na predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho na predajné miesto zašle doporučené, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia nastávajú dňom spísania záznamu na predajnom mieste, príp. dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ zájazd zakúpil.

6. Ak nie je dôvodom odstúpenia od Zmluvy podstatné porušenie povinností CK stanovené Zmluvou, alebo ak CK odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK stornopoplatok. Výška stornopoplatku je stanovená podľa počtu dní pred termínom nástupu na zájazd alebo začatia čerpania služieb a účtuje sa vo výške:

- základný stornopoplatok 33,00 EUR/osoba, v prípade odstúpenia od Zmluvy v lehote od uzatvorenia Zmluvy do 36. dňa pred termínom nástupu na zájazd, resp. začatia čerpania služieb,
- 30% z ceny zájazdu resp. objednaných služieb, v prípade odstúpenia od Zmluvy v lehote od 35. dňa do 21. dňa pred termínom nástupu na zájazd, resp. začatia čerpania služieb,
- 50% z ceny zájazdu resp. objednaných služieb, v prípade odstúpenia od Zmluvy v lehote od 20. dňa do 14. dňa pred termínom nástupu na zájazd, resp. začatia čerpania služieb,
- 80% z ceny zájazdu resp. objednaných služieb, v prípade odstúpenia od Zmluvy v lehote od 13. dňa do 6. dňa pred termínom nástupu na zájazd, resp. začiatkom čerpania služieb,
- 100% z ceny zájazdu resp. objednaných služieb, v prípade odstúpenia od Zmluvy v lehote od 5. dňa pred termínom nástupu na zájazd, resp. začiatkom čerpania služieb.

Nárok na náhradu škody, prevyšujúcej výšku uhradeného stornopoplatku, ktorá vznikla CK odstúpením od Zmluvy nie je uhradením stornopoplatku dotknutá. Uhradené poisťné za sprostredkovanie kompletného poistenia CK sa nezapočítava do základu pre výpočet stornopoplatku a objednávateľ nemá právo na jeho vrátenie CK, pokiaľ sa s poisťovateľom nedohodne inak.

7. Na určenie počtu dní pre výpočet stornopoplatku je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň nástupu na zájazd, resp. začiatok čerpania služieb.

8. V prípade, že objednávateľ nenastúpi na zájazd, nedostaví sa k odletu, odlet zmešká 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.

9. V prípade storna účasti na zájazde jedného objednávateľa z dvoch v 2-lôžkovej izbe musí odstupujúci objednávateľ uhradiť náhradu vzniknutej škody vo výške príplatku za jednolôžkovú izbu, podobne to platí aj pri obsadzovaní ubytovania, ktorého cena je kalkulovaná na pevne stanovený počet osôb. V prípade storna účasti na zájazde jedného objednávateľa, resp. viacerých z niekoľkých uvedených na Zmluve sa náhrada škody vypočíta v závislosti od zostávajúceho zloženia osôb, resp. objednaných služieb ubytovania.

10. CK má právo odpočítať stornopoplatok, prípadne svoj nárok na náhradu škody od zloženej zálohy, alebo zo zaplatenej ceny zájazdu.

11. Žiadosť objednávateľa o zmenu termínu zájazdu alebo destinácie/hotelového komplexu uvedeného v uzatvorenej Zmluve, nezakladá dôvod zbavenia sa povinnosti zo strany objednávateľa zaplatiť stornopoplatok za zrušenie Zmluvou objednaného zájazdu, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

8. OSOBNÉ ÚDAJE

Osobné údaje objednávateľa sú spracúvané podľa zákona č.122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len Zákon). Objednávateľ si je vedomý práv a povinností, týkajúcich sa získavania a spracovávaní osobných údajov. Práva objednávateľa ako dotknutej osoby sú upravené najmä v § 28 Zákona. Objednávateľ podpísaním Zmluvy udeľuje súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v Zmluve v prospech CK ako aj ňou určeným osobám, za účelom zabezpečovania a poskytnutia zmluvne dohodnutých služieb a pre plnenie povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi a vyššie uvedeným 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 prenosu osobných údajov do krajiny pobytu, resp. tranzitu, a to i v prípade, že tieto krajiny nezabezpečujú primeranú úroveň ochrany za predpokladu, že poskytnutie týchto údajov je nevyhnutnou podmienkou zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávateľa. Odvolanie súhlasu je možné po predchádzajúcej dohode objednávateľa s CK. Vyššie uvedené prehlásenie a súhlas objednávateľ udeľuje aj v mene ostatných objednávateľov zájazdu, a to na základe zákona a ich písomného súhlasu, o ktorom vyhlasuje, že ním preukázateľne disponuje. Objednávateľ zodpovedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť údajov, ktoré poskytol za účelom uzavretia Zmluvy a bez zbytočného odkladu bude informovať CK o zmene vo svojich osobných údajoch.

9. POISTENIE PROTI INSOLVENTNOSTI CK

1. CK je v súlade so zákonom č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v platnom znení po celý čas podnikania mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku (ďalej len „poistenie zájazdu alebo poistenie proti insolventnosti“). CK ako poisťník má uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku s ALLIANZ-Slovenská poisťovňa, a.s. ako poisťovateľom. Na základe tejto zmluvy vzniká objednávateľovi ako poistenému právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK z dôvodu svojho úpadku:

- a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do miesta plánovaného skončenia zájazdu alebo 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 sčasti.

2. Okrem povinností stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi je objednávateľ ako poistený povinný najmä:

- a) najneskôr do 6 mesiacov odo dňa vzniku škodovej udalosti písomne oznámiť túto skutočnosť poisťiteľovi; písomná forma sa nevyžaduje v prípade čl. 9 ods. 1 písm. a),
- b) poskytnúť poisťiteľovi potrebnú súčinnosť pri zisťovaní rozsahu a výšky svojich nárokov na poistné plnenie, najmä predložiť poisťiteľovi Zmluvu a ďalšie doklady, ktoré sú rozhodujúce pre posúdenie vzniku práva poisteného na poistné plnenie a jeho výšku, ako aj umožniť poisťiteľovi vykonať šetrenie, ktoré je s tým spojené;
- c) zabezpečiť voči inému právo na náhradu škody, či iné obdobné právo.

Ak objednávateľ ako poistený poruší vyššie uvedené povinnosti, je poisťiteľ oprávnený znížiť poistné plnenie podľa toho, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah povinnosti poisťovateľa plniť.

3. CK odovzdá objednávateľovi súčasne so Zmluvou o obstaraní zájazdu doklad, ktorý obsahuje informácie o uzatvorení poistení zájazdu.

4. Podrobné znenie Všeobecných poistných podmienok pre povinné zmluvné poistenie zájazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie je objednávateľovi k dispozícii na vyžiadanie v CK.

10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tieto všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú platnosť dňa 15.11.2016.

2. Tieto všeobecné zmluvné podmienky platia pre objednávateľa zájazdu CK a sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy, s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s objednávateľom iný rozsah vzájomných práv a povinností.

3. Neoddeliteľnou súčasťou všeobecných zmluvných podmienok sú Dôležité informácie platné pre zájazdy organizované HYDROTOUR, cestovná kancelária, a.s., ktoré sú súčasťou katalógu.

4. Objednávateľ svojim podpisom Zmluvy alebo doručenej písomnej individuálnej objednávky potvrdzuje:

a) že obdržal a aj sa v plnom rozsahu oboznámil s ponukovým katalógom a prípadne aj osobitným ponukovým listom CK špecifikujúcim zájazd,

b) že sú mu známe tieto všeobecné zmluvné podmienky ako aj Dôležité informácie platné pre zájazdy organizované HYDROTOUR, cestovná kancelária, a.s. a súhlasí s nimi,

c) že porozumel všetkým v nich prezentovaným skutočnostiam a podmienkam a bude ich rešpektovať a dodržiavať,

d) nie je si vedomý žiadnych obmedzení, ktoré by mu bránili v riadnej účasti na zájazde a zodpovedá za svoju zdravotnú pripravenosť na absolvovanie zájazdu a za splnenie deklarovaných podmienok stanovených pre účasť na konkrétnom zájazde.

Objednávateľ zároveň potvrdzuje, že so všetkými jemu známymi a so zájazdom súvisiacimi skutočnosťami (v zmysle vyššie uvedeného) oboznámil aj ostatných objednávateľov zájazdu, uvedených na Zmluve, prípadne v písomnej individuálnej objednávke a títo ho k ich prihláseniu na zájazd a k súhlasu so zmluvnými podmienkami písomne splnomocnili. Prípadná neplatnosť niektorých ustanovení všeobecných zmluvných podmienok a Zmluvy nemá vplyv na ich ostatný obsah.

5. Všetky údaje o službách a cestovných podmienkach obsiahnuté v katalógu zodpovedajú informáciám známym a dostupným v termíne jeho prípravy do tlače, t.j. 15.11.2016. CK si vyhradzuje právo ich zmeny a aktualizácie do doby uzatvorenia Zmluvy s objednávateľom.

6. CK nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu a iných materiálov, ktoré CK vydáva a poskytli ich tretie osoby a zároveň neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch tretích osôb, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ovplyvniť ich obsah.

7. Vopred sa ospravedľujeme za prípadné chyby, ktoré sa mohli pri spracovaní katalógu vyskytnúť. Prípadné opravy tlačových chýb, zmeny a aktualizácie katalógu budú uverejnené na internetovej stránke www.hydrotour.sk. Ak sa odlišuje vymedzenie zájazdu uvedené v katalógu od Zmluvy, má vždy prednosť Zmluva.