

**VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY CESTOVNEJ KANCELÁRIE**  
**orex travel s.r.o.**

**I. Zmluvný vzťah**

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:
  - a, orex travel s.r.o., zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., dňa 09.12.2010; Oddiel: Sro, Vložka č. 69189/B, so sídlom Dunajská 6, 811 08 Bratislava, IČO:45 942 536, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastných alebo externých autorizovaných predajcov na základe a v medziach uzatvorenej Zmluvy o nevýhradnom obchodnom zastúpení a udelenej plnej moci (ďalej len CK)
  - a
  - b, objednávateľ (ďalej tiež zákazník, hosť resp. klient) – t.j. 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 osoba, na ktorú bol zájazd v súlade s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami prevedený.
2. Zmluvný vzťah medzi CK a objednávateľom sa riadi ustanoveniami zák. č. 281/2001 Z. z. v znení zákona č. 186/2006 Z.z. a Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov. Hore uvedené zmluvný vzťah vzniká na základe:
  - a, uzatvorenej Zmluvy o zájazde (ďalej len Zmluva),
  - alebo
  - b, potvrdenia písomnej individuálnej objednávky objednávateľa na zájazd alebo služby, ktoré sú realizované na vyzhľadanie - dopyt. Zmluva resp. objednávka platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v Zmluve, resp. objednávke ručí objednávateľ v plnej miere tak, ako za plnenie svojich vlastných. Pokiaľ nie je dohodnuté alebo upresnené inak, tak platí, že objednávateľ je súčasne zmluvným platcom. Za neplnoletú osobu podpisuje Zmluvu jej zákonný zástupca. Pokiaľ tuzemec objednáva zájazd alebo služby pre cudzozemca, je povinný o tejto skutočnosti informovať našu CK už pri objednávaní zájazdu alebo služieb.
3. Katalóg, alebo iná písomná forma ponuky, ako aj všetky ďalšie doplňujúce informácie a užitočné a dôležité informácie, platné pre zájazdy organizované CK orex travel s.r.o., tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o obstaraní zájazdu, pokiaľ neboli dohodnuté iné podmienky. Obsah zmluvného vzťahu je vymedzený obsahom zmluvy, VZP, katalógu, dodatočnými ponukami ako aj informáciami, uvedenými na web stránke CK. CK si vyhradzuje právo uviesť pre klientov v špeciálnych písomných ponukách v prípade nutnosti odlišné podmienky a špecifikácie, ako sú uvedené vo VZP.
4. V prípade, že objednávateľ zájazdu má záujem o služby na vyzhľadanie/dopyt, skladá vopred dohodnutú garančnú zálohu vo výške minimálne 10% z ceny týchto služieb (výška zálohy je závislá od termínu zájazdu). Aj takýto vzťah sa môže pokladať za objednávku zájazdu. Po potvrdení služieb zaplatí objednávateľ bezodkladne doplatok, v prípade správy o už obsadených kapacitách mu CK vráti garančnú zálohu v plnej výške. V prípade storna služieb, objednaných na vyzhľadanie, platia stornopoplatky v zmysle týchto všeobecných zmluvných podmienok.

**II. Ceny služieb a 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. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená na Zmluve potvrdenie CK.
2. Ceny zájazdov a súvisiacich služieb organizovaných CK sú zmluvnými cenami dojednanými dohodou medzi CK a objednávateľom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená na Zmluve potvrdenie CK. Nároky na zľavy uplatňuje objednávateľ sám pred uzatvorením Zmluvy. Zľavy nie je možné uplatňovať dodatočne a ak vznikol nárok na viaceré druhy zliav, nie je ich možné sčítať. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.
3. CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu resp. služieb v prípade ( § 741c OZ), že dôjde k:
  - a. zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
  - b. zvýšeniu platieb spojených s dopravou
  - c. k zmene kurzu eura použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5% , ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21.dňa pred začatím zájazdu.
4. Ak dôjde k zmenám podľa predchádzajúceho bodu do 21. dňa pred začiatkom zájazdu, je CK oprávnená cenu zájazdu uvedenú v Zmluve jednostranne zvýšiť o čiastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa ods. 2 písmena a) a b) oproti cene služieb a platieb zahrnutých v cene zájazdu. Písomné oznámenie o zvýšení ceny je CK povinná objednávateľovi odoslať najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu. Objednávateľ súhlasí s právom CK zvýšiť vo vyššie uvedených prípadoch pôvodnú cenu zájazdu a zaväzuje sa rozdiel v cene v plnej výške a stanoveným spôsobom uhradiť. Zvýšenie ceny z vyššie uvedených dôvodov nezakladá právo klienta zrušiť zájazd bez úhrady storno poplatku v súlade s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami.
5. CK je oprávnená požadovať od objednávateľa zálohu vo výške 25% ceny zájazdu (vrátane fakultatívnych resp. doplnkových služieb) pri uzatvorení Zmluvy. Zákazník je povinný zaplatiť doplatok ceny zájazdu najneskôr 30 dní pred začatím zájazdu. V prípade platby poukážkou alebo bankovým prevodom je za deň úhrady považovaný deň, kedy je platba pripísaná na účet CK alebo autorizovaného obchodného zástupcu CK. Poplatky za zmeny v rezervácii a storno poplatky sú splatné ihneď.
6. Vo výnimočných prípadoch (oneskorená objednávka a pod.) a pri prezentovaní akciách (first moment a pod.) ako aj v prípade uzavretia zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím zájazdu je klient povinný zaplatiť dohodnutú cenu v plnej výške už pri podpise Zmluvy.
7. Objednávateľ je povinný sám sledovať a dodržiavať termíny na platby ceny zájazdu, prípadne iných objednaných služieb alebo súvisiacich platieb. V prípade nedodržania termínov a podmienok platieb podľa týchto všeobecných zmluvných podmienok má CK právo vyradiť objednávateľa zo zájazdu. Vyradený objednávateľ bude v tomto prípade písomne vyzoomený a prijatá platba, znížená o storno poplatok vypočítaný podľa týchto Všeobecných zmluvných podmienok, mu bude vrátená. Nezaplatenie doplatku nenahradzuje oznámenie o zrušení zájazdu zo strany objednávateľa.
8. Právo na riadne poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká objednávateľovi až po zaplatení úplnej ceny zájazdu a súčasným splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.
9. Objednávateľ je povinný dodržiavať pasové, colné, zdravotné a ďalšie predpisy krajiny, do ktorej cestuje. Cudzí štátni príslušníci sú povinní sa informovať o vízovej povinnosti na zastupiteľstve krajiny, do ktorej cestujú. Náklady, ktoré vzniknú nedodržaním tohto ustanovenia, znáša objednávateľ.

**III. Práva a povinnosti objednávateľa**

1. K základným právam objednávateľa patrí najmä:
  - a. právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - b. právo vyzadovať od CK informácie, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - c. odstúpiť od Zmluvy podľa článku VI. týchto Všeobecných zmluvných podmienok kedykoľvek pred začatím čerpania služieb za podmienky uhradenia vypočítaného storno poplatku,
  - d. právo na reklamáciu nedostatkov a zároveň náležité vybavenie reklamácie v súlade s článkom VI. týchto Všeobecných zmluvných podmienok,

- e. na ochranu údajov, ktoré objednávateľ uvádza v Zmluve a ostatných dokladoch pred nepovolanými osobami,
- f. právo písomne oznámiť CK pred začiatkom zájazdu, že sa namiesto neho zúčastní iná osoba v oznámení uvedené. Toto právo však môže objednávateľ uplatniť iba v lehote uvedenej v katalógu najmenej však do 3 dní pred začatím zájazdu, pričom si CK bude účtovať za každú zmenu objednávateľa administratívny poplatok za zmenu osoby vo výške 30 €. 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 (vrátane ich príloh) a že spĺňa všetky 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 riadne zaplatenie ceny zájazdu, administratívneho poplatku, ktorý slúži na úhradu nákladov spojených s ohlásením a zaevdovaním zmeny údajov objednávateľa a prípadne ďalších nákladov, ktoré CK v súvislosti s touto zmenou vzniknú. CK je oprávnená zmenu Zmluvy zo strany klienta uskutočniť až po riadnom uhradení administratívneho poplatku,
- g. právo na vykonanie zmeny týkajúcej sa objednaných služieb (ubytovacieho zariadenia, termín zájazdu, stravovanie a pod.) v lehote do 21 dní pred začatím zájazdu na základe vzájomnej dohody medzi objednávateľom a CK,
- h. mať uzatvorené poistenie liečebných nákladov na dobu zájazdu,
2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:
  - a. poskytnúť CK súčinnosť potrebnú na riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb, najmä pravdivo a úplne uviesť všetky požadované údaje v Zmluve vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK,
  - b. zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom II. týchto Všeobecných zmluvných podmienok a na výzvu CK zaplatenie preukázať dokladom,
  - c. bezbytočného odkladu a v lehote stanovenej CK oznamovať CK svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
  - d. prevziať od CK doklady potrebné na čerpanie služieb a riadne ich skontrolovať pred začatím zájazdu,
  - e. zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas zájazdu, zaistiť sprievod a dohľad osobám, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,
  - f. rešpektovať informácie a odporúčania uvedené v podrobných pokynoch k zájazdu
  - g. riadiť sa pokynmi CK, sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK a dodržiavať stanovený program,
  - h. dbať očasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa článku VI. týchto všeobecných zmluvných podmienok,
  - i. nahliásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
  - j. počínať si tak, aby nedošlo ku škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov služieb alebo CK,
  - k. zdržať sa konania a správania, ktoré by mohlo ohrozovať, poškodzovať, obmedzovať alebo odpudzovať ostatných účastníkov zájazdu,
  - l. uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil v dopravnom prostriedku, ubytovacom alebo inom zariadení, kde čerpal služby potvrdené podľa Zmluvy,
  - m. uhradiť všetky náklady a škody vzniknuté v súvislosti s jeho vylúčením z účasti na zájazde v prípade, ak svojím konaním ohrozil alebo rušil priebeh alebo program zájazdu, alebo závažným spôsobom porušil právne predpisy, poškodil cudzí majetok a práva ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov služieb a CK,
  - n. dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase so všetkými platnými dokladmi,
  - o. nezučastňovať sa dopravy a/alebo programu počas zájazdu pod vplyvom alkoholu alebo iných omamných látok,
3. V prípadoch, že účastník zájazdu obmedzuje z akéhokoľvek dôvodu počas trvania zájazdu svojim nevhodným alebo dohodnutým pravidlám odporujúcim konaním CK ako organizátora zájazdu, jeho zástupcov, zmluvných partnerov alebo iných účastníkov zájazdu (hrubým, nekultúrnym či hluchým správaním, nadmerným použitím alkoholu, omamných látok a pod.), porušuje pokyny CK, narúša a plynulý časový priebeh zájazdu či poškodzuje cudzí majetok, je takéto konanie pokladané za porušenie podstatnej náležitosti Zmluvy a súčasne za poškodzovanie ostatných účastníkov zájazdu a zástupca CK je oprávnený vyvodiť voči nemu postih spočívajúci v neposkytnutí ďalších služieb počas zájazdu alebo aj vylúčením z prepravy, prípadne aj z celého zájazdu. V prípade, keď dôjde k vylúčeniu klienta z programu v dôsledku jednostranného nedodržania podmienok uvedených v pokynoch alebo v zmluvných dojednaniach klientom je CK oprávnená jednostranne zrušiť Zmluvu bez náhrady či akéhokoľvek nároku na odškodnenie za nevyužitú službu. Na uvedené jednostranné zrušenie Zmluvy je postačujúca ústna forma realizovaná voči klientovi oficiálnym zástupcom CK.
4. Objednávateľ zájazdu, splnomocnený konaj v mene všetkých cestujúcich, berie na vedomie, že 1)obstarávateľ zájazdu spracúva uvedené osobné údaje nevyhnutné na plnenie zmluvy o obstaraní zájazdu, prípadne poisťnej zmluvy, v súlade s § 10 ods. 3 písm. b) zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov; 2) udeľuje spoločnosti orex travel s.r.o., súhlas na získavanie a spracovanie osobných údajov rozsahu titul, meno, priezvisko, adresa, dátum narodenia, rodné číslo, mobilné telefónne číslo, e-mail, číslo pasu, všetko nevyhnutné na plnenie zmluvy o obstaraní zájazdu a na plnenie poisťnej zmluvy; 3) orex travel s.r.o. je oprávnená poveriť v rozsahu tohto prehlásenia spracovaním osobných údajov sprostredkovateľa; 4) bol vopred oboznámený/a s identifikačnými údajmi sprostredkovateľa a právami v postavení dotknutej osoby 5) podľa § 31 Zákona môže poskytovateľ alebo sprostredkovateľ uskutočniť cezhraničným prenosom osobných údajov do tretích krajín.

**IV. Povinnosti a práva CK**

1. 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 ktoré nie sú súčasťou zmluvy, VZP a ani katalóg, ktorý mu bol odovzdaný a to v rozsahu informácií (§ 741d písm. a,b,c, OZ) a to formou ich zaslania na adresu objednávateľa uvedenú v Zmluve, alebo iným spôsobom dohodnutým s CK; (Pokyny na zájazd sa poskytnú elektronicky alebo poštou podľa upresnenia objednávateľa len na jednu adresu udanú objednávateľom v Zmluve). V prípade, že zmluva bola uzavretá v lehote kratšej ako 7 dní pred začatím zájazdu , tieto informácie poskytnie CK pri uzavretí Zmluvy a prijatí platby za zájazd. Ak do 7 dní pred odchodom objednávateľ pokyny neobdržal, je oprávnený bezodkladne a bez vyzvania o tom informovať CK, aby zabezpečila nápravu. Ak poskytovateľ odoslal pokyny na objednávateľom určenú adresu , či už poštou alebo mailom a objednávateľ túto zásielku neprevzal, má sa za to, že CK si svoju povinnosť splnila a pokyny sa považujú za doručené. CK nie je povinná zabezpečovať skoršie poskytnutie pokynov na zájazd, ako v lehote uvedenej vyššie.).
  2. Zrealizovaná platba za zájazd nebude vrátená, ak sa objednávateľ nezučastnil zájazdu napr. v dôsledku chybné udaných údajov v Zmluve, pokiaľ sa nedostavil v pokynoch určený termín a

miesto odletu alebo bol vrátený z colného pásma pre nedodržanie pasových, colných, devízových a iných predpisov.

3. CK nie je povinná poskytnúť klientovi plnenia nad rámec vopred písomne potvrdených a zaplatených služieb.
4. CK je povinná odovzdať objednávateľovi doklady týkajúce sa poistenia insolventnosti CK a preukazujúce uzavretia komplexného poistenia objednávateľa (len v prípade jeho uzatvorenia prostredníctvom CK).

## 5. **V. Zmeny dohodnutých služieb.**

1. Zmeny a odchýlky jednotlivých služieb CK od dohodnutého obsahu Zmluvy sú z objektívnych dôvodov a v nevyhnutných rozsahu prípustné. CK je pred začatím zájazdu oprávnená zmeniť dohodnuté služby, ak nastanú okolnosti, ktoré jej bránia poskytnúť ich podľa dohodnutých podmienok. Takéto zmeny je však CK povinná zákazníkovi bezodkladne oznámiť.
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 uviesť nová cena. Ak objednávateľ v lehote určenej CK od Zmluvy výslovne písomným spôsobom neodstúpi, má sa za to, že s navrhovanou zmenou Zmluvy bezvýhradne súhlasí.
3. Objednávateľ má právo na odstúpenie od Zmluvy a na vrátenie zaplatenej ceny alebo zálohy, prípadne na prevod zaplatenej čiastky za úhradu ceny náhradného plnenia a to bez akýchkoľvek storno poplatkov:
  - a. pri zrušení zájazdu zo strany CK,
  - b. pri posune zájazdu resp. pobytu o viac ako 48 hodín oproti pôvodne dohodnutému termínu,
  - c. pri závažnej zmene programu, ceny poskytovaných služieb alebo spôsobu prepravy.
4. Za závažnú zmenu sa nepovažuje zmena ubytovacieho zariadenia (ak je poskytnuté ubytovanie v rovnakej alebo vyššej kvalite zariadenia a CK nemohla vopred túto skutočnosť ovplyvniť), zmena trasy, časového harmonogramu, miesta nástupu a výstupu, času odchodu a príchodu, meškanie dopravného prostriedku, zmena v poskytovaní doplnkových služieb, fakultatívnych programov a akcií a pod.
5. Ak dôjde v dôsledku poveternostných, technických alebo mimoriadnych okolností k zmene (oneskoreniu) odchodu, ktorú CK nemôže ovplyvniť (k týmto zmenám môže dôjsť aj bezpróhodne pred odchodom), vyhradzuje si CK právo na prípadné zmeny. V týchto prípadoch CK nenahrádza služby, ktoré v dôsledku týchto zmien nemohli byť čerpané a nezodpovedá za prípadné škody, ktoré by týmto mohli objednávateľovi vzniknúť.
6. CK je oprávnená uskutočňovať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb počas zájazdu, pokiaľ nie je možné z mimoriadnych dôvodov zabezpečiť pôvodne dohodnutý program a služby. 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.
7. CK nesie zodpovednosť za následky zmenených služieb alebo programu z objektívnych dôvodov podľa predchádzajúceho bodu, meškanie dopravného prostriedku, spôsobené technickým poruchami, počasím, dopravnou situáciou, štrajkom a pod.
8. CK si vyhradzuje právo na zmenu vecného aj časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo z dôvodu mimoriadnych udalostí.
9. 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) a ktoré znemožňujú či zásadným spôsobom obmedzujú realizáciu alebo dokončenie zájazdu, bezpečnosť účastníkov a pod.
10. Zmeny uvedené v ods. 7 a 8 tohto článku nie sú dôvodom k odstúpeniu klienta od Zmluvy.
11. Prípadné zvýšené náklady vzniknuté v priebehu zájazdu z dôvodu neodvratiteľných udalostí, ktorým nemohla CK zabrániť alebo ich predvídať, si hradí každý klient sám.
12. V prípade, že dôjde k preobsadeniu ubytovacej kapacity (overbooking) ubytovacieho zariadenia a bude potrebné objednávateľovi ubytovať v inom ubytovacom zariadení, CK poskytne náhradné ubytovanie v ubytovacom zariadení rovnakej alebo vyššej triedy. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu. Ďalšie nároky uplatňované klientom voči CK nebudú akceptované.
13. Klient má možnosť požiadať o zmenu termínu odchodu na zájazd. V prípade ak klient požiada CK o zmenu termínu 8 alebo viac dní pred nástupom, CK má právo účtovať si poplatok vo výške skutočne vzniknutých nákladov rovnako aj manipulačný poplatok 30 €/osoba. V prípade ak klient požiada o zmenu termínu menej ako 7 dní pred nástupom na zájazd, takáto zmena nie je možná.
14. Klient má možnosť požiadať o zmenu hotela a typu ubytovania. V prípade ak klient požiada CK o zmenu termínu 8 alebo viac dní pred nástupom, CK má právo účtovať si poplatok vo výške skutočne vzniknutých nákladov rovnako aj manipulačný poplatok 30 €/osoba. V prípade ak klient požiada o zmenu termínu menej ako 7 dní pred nástupom na zájazd, takáto zmena nie je možná.

## 1. **VI. Odstúpenie od zmluvy objednávateľom a stornoplatky**

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 zahájením, ak by nebol dosiahnutý minimálny počet účastníkov (výhrada minimálneho počtu účastníkov), nakoľko minimálny počet účastníkov skupinového zájazdu je 100 účastníkov. Pri nižšom počte prihlásených účastníkov má CK právo zájazd zrušiť, najneskôr však 10 dní pred začatím zájazdu, pričom o tejto skutočnosti je povinná zaslať objednávateľovi oznámenie najneskôr do 10 dní pred nástupom/odchodom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb.
3. CK si vyhradzuje právo zrušiť zájazd aj v prípade, ak je realizácia zájazdu pre CK ekonomicky neúnosná, pretože náklady vynaložené na realizáciu cesty výrazne prekračujú náklady plánované. V tomto prípade je CK oprávnená zrušiť zájazd najneskôr však 21 dní pred plánovaným začatím zájazdu, pričom o tejto skutočnosti je povinná zaslať objednávateľovi oznámenie najneskôr do 21 dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb.
4. 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 služby. CK je oprávnená zrušiť zájazd aj z iných zákonných dôvodov než uvedených v tomto článku, tým však nie je dotknutá náhrada škody.
  5. Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb:
    - a. bez udania dôvodu,
    - b. z dôvodu podstatného porušenia povinností CK vyplývajúcich zo Zmluvy a VZP 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 stanovených Zmluvou, alebo ak CK odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK storno poplatok. Výška storno poplatku je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb a účtuje sa vo výške skutočne vzniknutých nákladov CK, najmenej však:
    - základný stornopoplatok 30 €/osoba + poistné od uzatvorenia Zmluvy do 31. dňa pred nástupom na zájazd;
    - 15% z ceny objednaných služieb + poistné/osoba od 30. dňa do 22. dňa pred nástupom na zájazd;

- 25% z ceny objednaných služieb + poistné/osoba od 21. dňa do 15. dňa pred nástupom na zájazd;
  - 50 % z ceny objednaných služieb + poistné/osoba od 14. dňa do 6. dňa pred nástupom na zájazd;
  - 100% z ceny objednaných služieb + poistné/osoba od 5. dňa pred nástupom na zájazd a ak zákazník zruší zájazd v deň nástupu na zájazd, nedostaví sa k nástupu na zájazd, zmešká odchod na zájazd alebo je vylúčený zo zájazdu.
- V prípade zmeny termínu nástupu na zájazd zo strany klienta a následného zrušenia zájazdu zo strany klienta sa za účelom vypočítania storno poplatku berie do úvahy prvý (pôvodný) termín nástupu na zájazd.
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 odchodu, odletu resp. nástupu na zájazd.
  8. V prípade storna účasti na zájazde jednej osoby v 2-lôžkovej izbe dochádza k zmene typu ubytovania na 1-lôžkovú izbu, ktorou súvisí úprava ceny zájazdu. Zostávajúca osoba je povinná uhradiť rozdiel v cene, ktorý nastane zmenou typu ubytovania, v prípade, že sa cena zvýši. Podobne to platí aj pri obsadzovaní ubytovania, ktorého cena je kalkulovaná na pevne stanovený počet osôb.
  9. CK má právo odpočítať stornopoplatok (v ktorom je zahrnuté aj poistné) od zloženej zálohy alebo zo zaplatenej ceny zájazdu.
  10. Žiadosť zákazníka o zmenu termínu zájazdu alebo destinácie/hotelového komplexu uvedeného v uzatvorenej Zmluve, nezakladá dôvod zbavenia sa povinnosti zo strany zákazníka zaplatiť stornopoplatok za zrušenie Zmluvou objednaného zájazdu, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

## 7. **VII. Reklamácie a zodpovednosť za škody**

1. V prípade, že rozsah a kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká objednávateľovi právo na reklamácie a odstránenie chybné poskytovanej služby. Toto svoje právo je objednávateľ povinný uplatniť bezodkladne priamo u dodávateľa služieb alebo zástupcu CK v mieste pobytu, v spolupráci ktorého sa vyhotoví písomný záznam o nevyhovujúcich službách. V prípade nedodržania tohto postupu môže byť reklamácia zamietnutá (uplatnená oneskorene až po ukončení zájazdu alebo čerpania reklamovaných služieb).
2. Ak nie je možné okamžite zjednať nápravu, môže objednávateľ uplatniť svoju reklamáciu písomnou formou bezodkladne po návrate, najneskôr do 3 mesiacov od ukončenia čerpania služieb, alebo ak služby vôbec neboli čerpané, odo dňa, kedy sa mali služby vyčerpať podľa Zmluvy, v CK, pričom k písomnému uplatneniu svojich práv doloží objednávateľ záznam, urobený podľa predchádzajúceho bodu. Reklamácia zaslaná iba elektronickou poštou (e-mail) sa nepovažuje za platne podanú, pokiaľ nie je spätne potvrdené jej zaregistrovanie.
3. Na všetky reklamácie podané v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami je CK po prešetrení povinná odpovedať písomnou formou, najneskôr v lehote do 30 dní od preukázateľného doručenia reklamácie.
4. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené klientovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vylúčené.
5. CK je zbavená zodpovednosti za škodu, spôsobenú porušením jej povinností pri poskytovaní služieb alebo odstúpením od Zmluvy, ak škoda nezavinila ona ani jej zmluvní partneri, a škoda bola spôsobená objednávateľom alebo treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb alebo udalostí, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídaných okolností.
6. CK nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií, ktoré si objednávateľ objedná na mieste u sprievodcu, hotela alebo inej organizácie (napr. fakultatívne výlety). Ak pláž nie je súčasťou hotelového areálu a majetkom hotela s prístupom výhradne len pre hotelových hostí, CK ani hotel nezodpovedajú za jej čistotu, údržbu a vybavenie.
7. CK nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne objednávateľovi odstúpením od Zmluvy.
8. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK (vis major) alebo okolnosti na strane klienta, na základe ktorých klient úplne alebo čiastočne nevyužije objednané, zaplatené a CK zabezpečené služby, nevzniká klientovi nárok na náhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.
9. Zmeny a odchýlky jednotlivých služieb sú v nevyhnutných prípadoch možné. Ide najmä o zmeny miesta odchodu, príchodu, trasy, dopravnej spoločnosti, programu počas zájazdu a pod. V prípade vyššie uvedených zmien bude CK bezodkladne o tejto skutočnosti informovať objednávateľa.
10. Malé zmeny zo strany vedenia ubytovacieho zariadenia alebo zahraničného partnera (organizácia stravovania, poskytovanie doplnkových služieb, fakultatívnych programov a výletov, stavebná činnosť a pod.) môžu nastať v priebehu sezóny v krátkej dobe pred odchodom na zájazd. Uvedené zmeny nemôžu byť predmetom reklamácie a CK ich nemôže ovplyvniť.
11. Pri posudzovaní počtu dní dovolenky treba počítať s tým, že do prvého a posledného dňa čerpania služieb v rôznej miere zasahujú dopravné, ubytovacie a stravovacie služby. Aj v prípade obsadenia izby v skorých ranných hodinách sa predchádzajúca noc počíta ako poskytnuté ubytovanie. CK neručí za škody, ktoré môžu vzniknúť objednávateľovi z týchto dôvodov a nekompenzuje služby, ktoré sa z týchto dôvodov nečerpali. Reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.
12. CK neručí a nezodpovedá:
  - a. za majetok účastníkov zájazdu v prípade jeho poškodenia, straty alebo krádeže,
  - b. za udelenie víz príslušnými zastupiteľskými úradmi,
  - c. za prípadné meškanie autobusovej prípadne autokarovej dopravy z technických alebo dopravnoprevádzkových dôvodov a neručí ani nezodpovedá za škody, ktoré týmto účastníkom vzniknú.

## 8. **VIII. Cestovné poistenie a poistenie proti insolventnosti**

1. CK si splnila svoje povinnosti ohľadne povinného zmluvného poistenia zájazdov CK pre potenciálnu možnosť úpadku v zmysle zákona č. 281/2001 Z.z., na základe čoho bude objednávateľovi poskytnuté náhradné plnenie (doprava do SR vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania od odchodu do 24 hodín od oznámenia, vrátenie zaplatenej ceny nečerpaných služieb) v prípade:
  - a. neposkytnutia dopravy z miesta pobytu v zahraničí do SR, ak je doprava súčasťou objednaných a zaplatených služieb,
  - b. nevrátenia zaplateného predávku alebo ceny zájazdu v prípade, ak zájazd neuskutočnil vôbec,
  - c. nevrátenia rozdielu medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý len sčasti.
2. V prípade uzatvorenia cestovného poistenia prostredníctvom CK, je súčasťou všetkých zájazdov CK na základe dohody zmluvných strán komplexné cestovné poistenie vrátane poistenia stornopoplatkov pre účastníkov zájazdu a zároveň objednávateľ prehlasuje, že odbrázd od CK poistné podmienky a rozsah komplexného cestovného poistenia, s ktorým sa oboznámil, aj v zastúpení s ním spoluúčesťujúcich osôb.
3. Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovnou spoločnosťou. V jednaní o odsúhlasení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkom zájazdu a CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

## 9. **IX. Záverečné ustanovenia**

1. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky platia pre účastníkov zájazdov CK a sú neoddeliteľnou

súčasťou Zmluvy, ak nie je CK stanovený či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak a to vždy písomnou formou. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky vstupujú do platnosti dňa 9.10.2017.

2. Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK, s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s objednávateľom iný rozsah vzájomných práv a povinností.
3. Všetky údaje a informácie o službách, cenách a cestovných podmienkach obsiahnuté v katalógu zodpovedajú informáciám známym a dostupným v dobe jeho tlače. CK si vyhradzuje právo aktualizácie a zmien. Fotografie uvedené v katalógu, ktoré sa nevzťahujú na ubytovacie zariadenia sú len ilustračného charakteru. 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. Ak sa odlišuje vymedzenie zájazdu uvedené v katalógu od Zmluvy, má vždy prednosť vymedzenie v Zmluve o obstaraní zájazdu.