

VŠEOBECNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE PAXTOUR Slovakia s.r.o

Upozornenie: Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch sú záväzné pre klientov, ktorí si objednali zájazd organizovaný cestovnou kanceláriou PAXTOUR Slovakia s.r.o. Zájazdy našej cestovnej kancelárie sú ponúkané aj iným CK a cestovným agentúram. V prípade, ak uzavriete zmluvu o zájazde prostredníctvom inej CK alebo cestovnej agentúry, sú pre Vás záväzné tieto všeobecné podmienky.

Cestovná kancelária PAXTOUR Slovakia s.r.o. so sídlom Hronská 18, 821 07 Bratislava, IČO 45309345, organizuje zájazdy štandardné a forfaitové /na základe individuálnej objednávky, pre skupinovú klientelu aj pre jednotlivcov/.

1. Vznik zmluvného vzťahu

- 1.1. Zmluvnými stranami zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „Zmluva“) sú Cestovná kancelária PAXTOUR Slovakia s.r.o. (ďalej len CK) a objednávateľ, fyzická alebo právnická osoba spôsobilá na právne úkony, jej splnomocnený zástupca alebo tretia osoba, v prospech ktorej bola zmluva uzavretá. Zmluvný vzťah vzniká na základe objednávatelom podpísanej písomnej Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „Zmluva“), prijatej a potvrdenej CK alebo jej splnomocneným zástupcom. Práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy sa vzťahujú aj na všetky ďalšie osoby v nej uvedené. Objednávateľ ručí za plnenie zmluvných záväzkov uvedených osôb.
- 1.2. Obsah Zmluvy sa určuje najmä podľa katalógu, dodatočných ponúk CK ako sú napr. akciové ponuky a pod. a dodatočných informácií, vrátane týchto Všeobecných podmienok
- 1.3. Pri forfaitových zájazdoch sa uzatvorenie zmluvy riadi konkrétnymi podmienkami uvedenými v objednávatelom potvrdenej objednávke.
- 1.4. Zmluvou sa CK zaväzuje, že objednávateľovi obstará zájazd a objednávateľ sa zaväzuje za obstaranie zájazdu riadne a včas zaplatiť cenu zájazdu v súlade s podmienkami uvedenými v Zmluve a v týchto Všeobecných podmienkach.
- 1.5. Povinnosť záväznej rezervácie zájazdu a objednannej služby pre objednávateľa vzniká CK okamihom splnenia nasledovných podmienok zo strany objednávateľa:
 - podpísaním riadne vyplnenej Zmluvy a jej potvrdením CK
 - vyhlásením, že objednávateľ je plne oboznámený s týmito Všeobecnými podmienkami
 - vyhlásením, že s nimi súhlasí a zaplatením 50 % zálohy z ceny zájazdu.

2. Ceny zájazdov

- 2.1. Orientačné ceny zájazdov a ďalších služieb poskytovaných CK sú uvedené v katalógu alebo v priloženom cenníku. Záväzná cena zájazdu je celková cena dohodnutá medzi CK a objednávateľom, ktorá je uvedená v Zmluve. Cena obvykle zahŕňa dopravu, na mieste pobytu transfer z letiska do hotela a späť, ubytovanie, resp. stravovanie, prípadný ďalší program počas zájazdu, služby kvalifikovaného sprievodcu, resp. delegáta CK, prípadne aj iné ďalšie služby, ak v charakteristike zájazdu nie je uvedené inak, iné služby dojednané v zmluve o obstaraní zájazdu alebo služby v rámci ponuky ubytovacích zariadení. Rozsah služieb zahrnutých v cene zájazdu je spresnený pri každej cenovej ponuke v katalógu alebo v inej propagačnej forme. Cena doplnkových služieb je uvedená v Zmluve. Cena zájazdu nezahŕňa zvláštne zľavy poskytované CK. Skutočne vzniknutými nákladmi sa rozumie prevádzkové náklady CK a zmluvne dojednané, alebo právnym predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb.
- 2.2. Pri zľavách poskytovaných CK má objednávateľ nárok na tie z nich, ktoré sú ku dňu vzniku zmluvného vzťahu v platnosti, a ktoré si objednávateľ zájazdu k tomuto dňu preukázateľne uplatní. Kumulácia jednotlivých zliav nie je možná. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu.
- 2.3. Cenová garancia PAXTOUR Slovakia s.r.o.
Ceny zájazdov boli kalkulované v EUR ku dňu 15.11.2019
- 2.4. CK môže zvýšiť cenu zájazdu alebo fakultatívneho programu v prípade zmeny okolností, ktoré nepriaznivo vplyvajú na konečnú cenu zájazdu alebo fakultatívneho výletu.
- 2.5. V prípade, že príde k zvýšeniu:
 - a/ ceny za dopravu, vrátane pohonných hmôt viac ako 5% odo dňa kalkulácie ceny
 - b/ platieb spojených s dopravou (napr. letiskové poplatky, diaľničné poplatky a pod.) odo dňa kalkulácie ceny
 - c/ ubytovania, v priemere viac ako 5% odo dňa kalkulácie ceny
- 2.6. Prípadná úprava cien zájazdov alebo fakultatívnych programov musí byť pomerná navrhšeniu cien podľa písm. a ,b. O úprave ceny zájazdu je CK povinná informovať zákazníka najneskôr 21 dní pred uskutočnením zájazdu. Nové ceny sa v týchto prípadoch týkajú všetkých klientov, ktorým bolo zvýšenie ceny oznámené riadne a včas v súlade s týmto ustanovením.

3. Platobné podmienky

- 3.1. CK má právo na zaplatenie objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný cenu zájazdu pred poskytnutím CK zaplatiť.
- 3.2. CK je oprávnená požadovať pri podpise Zmluvy zálohu vo výške minimálne 50 % z celkovej ceny zájazdu (vrátane doplnkových služieb).
- 3.3. Zostávajúcu časť ceny zájazdu /rozdiel medzi cenou zájazdu a zaplatenou zálohou/ je objednávateľ povinný uhradiť CK najneskôr 21 dní pred nástupom na zájazd (ak nie je dohodnuté inak).
- 3.4. V prípade uzavretia zmluvy v lehote kratšej ako 21 dní pred dňom nástupu na zájazd, je objednávateľ povinný zaplatiť dohodnutú cenu v plnej výške už pri podpise Zmluvy.
- 3.5. Pri akciách typu first moment, last minute a iných prezentovaných akciách je CK oprávnená požadovať od objednávateľa zaplatenie dohodnutej ceny v plnej výške už pri podpise Zmluvy.
- 3.6. V prípade omeškania objednávateľa s úplným zaplatením ceny zájazdu je CK oprávnená bez ďalšieho upozornenia odstúpiť od Zmluvy a zájazd zrušiť alebo obsadiť takto uvoľnené miesto iným objednávateľom. Objednávateľ je povinný uhradiť náklady spojené so zrušením zájazdu, resp. odstúpením od zmluvy (tzv. stornopoplatky). Právo na náhradu škody tým nie je dotknuté. V prípade, že CK od zmluvy neodstúpi ani nezruší zájazd, má právo od objednávateľa požadovať celkovú cenu zájazdu v plnom rozsahu a to bez ohľadu na skutočnosť, či poskytnuté služby čerpal alebo nie. Objednávateľ je povinný v tomto prípade požadovanú sumu CK uhradiť.
- 3.7. Poplatky za zmeny Zmluvy, vykonané na žiadosť objednávateľa a sankčné poplatky za odstúpenie od zmluvy sú splatné ihneď po splnení podmienok na ich uplatnenie.
- 3.8. Objednávateľ, vrátane ostatných účastníkov zájazdu uvedených na Zmluve, (ďalej len „účastník zájazdu“), má právo na poskytnutie služieb len v prípade úplného zaplatenia ceny zájazdu.

4. Práva a povinnosti účastníka zájazdu

4.1. K základným právam účastníka zájazdu patrí najmä:

- a/ právo na riadne a včasné poskytnutie potvrdených služieb. Pokiaľ bez zavinenia CK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na ich náhradu,
- b/ právo na dodatočné informácie, pokiaľ neboli uvedené v katalógu,
- c/ právo byť oboznámený so zmenami zájazdu, rozsahom služieb a ceny zájazdu,
- d/ právo zrušiť svoju účasť v zájazde kedykoľvek pred jeho začatím, formou odstúpenia od zmluvy, za podmienok uvedených v bode 6 (storno podmienky),
- e/ právo písomne oznámiť CK, že sa namiesto neho na zájazde zúčastní iná osoba, za podmienky, ak súčasťou oznámenia je vyhlásenie nového účastníka zájazdu, že súhlasí s podmienkami Zmluvy. Pôvodný a nový účastník zájazdu zodpovedajú spoločne a nerozdielne za včasné a riadne zaplatenie ceny zájazdu a poplatkov spojených s prekníhovaním podľa článku 6 (storno podmienky),
- f/ právo na reklamáciu v súlade s článkom 7 (reklamácie)
- g/ právo na ochranu osobných údajov, ktoré poskytujete pre účely obstarania zájazdu v Zmluve a v ďalších dokumentoch, pred neoprávnenými zásahmi zo strany tretích osôb,
- h/ právo obdržať spolu so Zmluvou aj doklad o povinnom poistení cestovnej kancelárie pre prípad insolventnosti, obsahujúci označenie poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poisťovnej udalosti.

4.2. K základným povinnostiam účastníka zájazdu patrí:

- a/ uvádzať pravdivé údaje v Zmluve a predložiť doklady, ktoré CK požaduje pre účely obstarania zájazdu,
- b/ poskytnúť CK potrebnú súčinnosť na riadne zabezpečenie zájazdu a s tým súvisiacich služieb, najmä uvádzať pravdivé a úplné údaje a predložiť doklady, ktoré CK požaduje
- c/ poskytnúť vhodné kontaktné údaje za účelom poskytnutia včasných a úplných informácií súvisiacich s obstaraním zájazdu
- d/ zabezpečiť osobám mladším ako 15 rokov sprievod dospelého účastníka a taktiež zabezpečiť sprievod osobám, ktorých zdravotný stav to vyžaduje
- e/ zaplatiť celú cenu zájazdu v súlade s článkom 2. týchto podmienok v lehotách podľa pokynov CK a zaplatenie preukázať dokladom, v opačnom prípade vzniká CK právo odstúpiť od Zmluvy, a právo požadovať zaplatenie sankčných poplatkov. Právo aj na náhradu škody, ktorá vznikla CK porušením povinností účastníka zájazdu, týmto nie je dotknuté.
- f/ prevziať si od CK písomné pokyny pre účasť na zájazde najneskôr 7 dní pred odchodom, riadne sa s nimi oboznámiť a riadiť sa nimi,
- g/ dostaviť sa v stanovenom čase na stanovené miesto zrazu účastníkov zájazdu, so všetkými dokladmi požadovanými podľa pokynov,
- h/ dodržiavať pasové, colné, zdravotné a ďalšie predpisy krajiny, do ktorej sa zájazd uskutočňuje alebo cez ktorú sa vykonáva transfer. Cudzí štátni príslušníci sú povinní informovať sa ohľadne vízovej povinnosti domovského štátu na zastupiteľstvách krajín, ktorých návšteva je súčasťou zájazdu. Náklady vzniknuté porušením tohto ustanovenia znáša objednávateľ, resp. účastník zájazdu.

- i/ vopred oznámiť čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne a včasné zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Cudzí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie potrebných náležitostí, ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí potrebné,
- j/ povinnosť nahradiť škodu, ktorá vznikla zavinením účastníka zájazdu počas zájazdu v dopravnom prostriedku, alebo v ubytovacom zariadení, pri čerpaní poskytnutých služieb podľa Zmluvy alebo v priamej súvislosti s ním,
- k/ pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami poskytnutými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, dodržiavať časy a miesta odchodov, zabezpečiť všetky potrebné cestovné doklady a splniť včas a riadne podmienky potrebné pre čerpanie služieb a zabezpečenie riadneho priebehu zájazdu (pas, víza, doklady o poistení, povinné očkovanie a pod.),
- l/ prečítať si aj Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch spoluorganizátorov zájazdov, ktoré sa nachádzajú na webovej stránke CK PAXTOUR Slovakia. Až po ich prečítaní v prípade súhlasu s nimi zašle CK Paxtour Slovakia Zmluvu o zájazde. Spoluorganizátor zájazdu je označený kódom zájazdu a pridelené kódy si môže klient pozrieť na webovej stránke www.paxtour.sk - infoservis
- m/dodržiavať termíny zrazov a odjazdov dopravných prostriedkov a dodržiavať vopred určený a stanovený čas odchodu, vyhlásený sprievodcom zájazdu pri jednotlivých zastaveniach a tiež dodržiavať jeho ďalšie organizačné pokyny. Ak účastník svojim správaním ohrozi program a priebeh zájazdu, obťažuje ostatných účastníkov, alebo inak poruší tieto Všeobecné podmienky pre účasť na zájazdoch, platný právny poriadok SR alebo právne predpisy navštíveného cudzieho štátu, je CK oprávnená odoprieť účastníkom zájazdu poskytnutie služieb podľa Zmluvy, čím účastník zájazdu stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.

4.3. Objednávateľ, resp. účastník zájazdu zodpovedá za škodu, ktorá vznikla porušením povinností uvedených v bode 4.2.

5. Zmeny dohodnutých služieb a ich právne následky, zrušenie zájazdu

- 5.1. Pre rozsah zmluvne dojednaných služieb je rozhodujúci popis služieb uvedený v Zmluve a odvodený z katalógovej resp. webovej ponuky na stránke CK PAXTOUR Slovakia. CK nezodpovedá za chybné údaje ponuky svojich zájazdov na webových stránkach svojich predajov. Rozšírenie alebo dohodnuté zmeny služieb nad rámec ponuky musia byť taxatívne písomne uvedené v Zmluve alebo jej dodatku, potvrdené CK a uhradené pred ich poskytnutím.
- 5.2. Zmeny a odchýlky v charaktere a poskytovaní jednotlivých služieb CK od dohodnutého obsahu Zmluvy sú v určitých prípadoch prípustné. Zmeny sa môžu týkať druhu dopravy, leteckej spoločnosti, typu autobusu/lietadla, trasy a termínu, prípadne programu v priebehu zájazdu.
- 5.3. CK nezodpovedá za prípadné meškanie a upozorňuje na možnosť jeho vzniku z technických príčin, v dôsledku zlých poveternostných podmienok, preťaženia vzdušných koridorov, pomalej prejazdnosti na hraničných prechodoch, dopravnej situácie na cestách a pod. Nakoľko uvedené okolnosti nie je možné vopred vylúčiť, účastník zájazdu by mal pri plánovaní pripojov, dovolenky, obchodných termínov brať do úvahy možnosť výskytu komplikácií tohto druhu. CK nezodpovedá za škody, spôsobené účastníkom v dôsledku meškania, ktoré nezavinila CK alebo jej zástupca.
- 5.4. V prípade, že účastník zájazdu na základe vlastného rozhodnutia ukončí zájazd skôr, prípadne neskôr ako ostatní účastníci zájazdu, dopravu a ostatné náklady s tým spojené si zabezpečuje a hradí sám. Účastník nemá nárok na refundáciu v prípade nevyužitia služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu.
- 5.5. CK si vyhradzuje právo zrušiť zájazd v prípade, ak sa nedosiahol minimálny počet účastníkov uvedený pri jednotlivých zájazdoch. CK je oprávnená v takomto prípade zrušiť zájazd najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu (pri jednodňových výletoch 3 dni pred termínom výletu), o čom je povinná v uvedenej lehote primeraným spôsobom informovať objednávateľa, resp. ďalších účastníkov zájazdu.
- 5.6. Program vychádza z posledných dostupných informácií v čase uzávierky katalógu. Program nie je možné meniť podľa individuálnych požiadaviek klientov. PAXTOUR je oprávnená vykonávať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb v priebehu zájazdu, pokiaľ z vážnych dôvodov nie je možné zabezpečiť pôvodne dohodnutý program. V takomto prípade je CK povinná zabezpečiť náhradný program a služby v kvalite a rozsahu na úrovni primeranej dohodnutým podmienkam. Zástupca CK (sprievodca) je oprávnený zmeniť vzhľadom k momentálnemu fyzickému, psychickému či zdravotnému stavu klientov, nepriaznivým prírodným, politickým či bezpečnostným podmienkam plánovaný program zájazdu. V prípade, že CK zabezpečí ako náhradné plnenie služieb v inom hoteli rovnakej, alebo vyššej kategórie, sú ďalšie nároky účastníkov zájazdu voči CK vylúčené.
- 5.7. CK si vyhradzuje právo na zmenu vecného i časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov Zmeny služby transferu, nástupného miesta či trasy zájazdu k prvému navštívenému miestu v programe alebo iných mimoriadnych udalostí. V týchto prípadoch nemá účastník zájazdu právo na poskytnutie zľavy z ceny zájazdu, ani na odstúpenie od zmluvy. Pri poznávacích zájazdoch CK upozorňujeme na obmedzenie návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v čase štátnych alebo náboženských sviatkov, alebo osláv v navštívenom štáte.
- 5.8. Pokiaľ sa účastník zájazdu z akéhokoľvek dôvodu nedostaví k odchodu na zájazd alebo zmešká odchod/odlet, má CK nárok na plnú úhradu ceny zájazdu.
- #### 6. Odstúpenie od zmluvy, storno poplatky
- 6.1. CK môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností Objednávateľom. CK si vyhradzuje právo zrušiť zájazd pred jeho zahájením, ak by nebol dosiahnutý minimálny počet účastníkov (výhrada minimálneho počtu účastníkov bod 6.6)
- 6.2. Zákazník je oprávnený od Zmluvy odstúpiť pred zahájením zájazdu osobne alebo písomným oznámením (aj mailom po potvrdení prijatia zrušenia Zmluvy)
- 6.3. Ak nie je dôvodom odstúpenia od zmluvy porušenie povinností CK stanovené zmlouvou alebo odstúpi ak CK od zmluvy pred zahájením čerpania služieb z dôvodu porušenia povinností zákazníkom, je zákazník povinný zaplatiť CK nasledujúce odstupné:
- skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 10% z celkovej ceny zájazdu a 20% u leteckých zájazdov na pravidelných linkách, ak dôjde k odstúpeniu od zmluvy v čase od podpisu zmluvy do 60 kalendárnych dní pred stanoveným termínom začatia zájazdu.
 - skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50% z celkovej ceny zájazdu, ak dôjde k odstúpeniu od zmluvy v čase od 59 do 21 kalendárnych dní pred stanoveným termínom začatia zájazdu.
 - skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80% z celkovej ceny zájazdu, ak dôjde k odstúpeniu od zmluvy v čase od 20 do 10 kalendárnych dní pred stanoveným termínom začatia zájazdu.
 - 100% z celkovej ceny zájazdu, ak dôjde k odstúpeniu od zmluvy v dobe kratšej ako 10 kalendárnych dní pred stanoveným termínom začatia zájazdu, pokiaľ sa zákazník nedostaví k odchodu / odletu alebo ak sa nezúčastní zájazdu v dôsledku poskytnutia nepresných alebo neúplných údajov, príp. porušenia colných, pasových a devízových predpisov.
- 6.4. Pri určení počtu dní pre výpočet storno poplatku sa započítava i deň, keď bolo odstúpenie od zmluvy doručené CK podľa bodu 6.2. Do celkového počtu dní sa nezapočítava deň, ktorý zodpovedá prvému dňu zájazdu.
- 6.5. CK má právo započítať storno poplatok oproti zloženej zálohe, alebo zaplatenej cene zájazdu.
- 6.6. CK môže pred nástupom na zájazd alebo pred začatím cesty odstúpiť s okamžitou platnosťou od zmluvy v týchto prípadoch:
- a/ do 7 dní (resp. 3 dni v súlade s čl. 5.5. týchto všeobecných podmienok) pred začatím zájazdu pri nesplnení podmienky minimálneho počtu osôb. Pri autobusových zájazdoch min 30 osôb, pri leteckom zájazde min.20 osôb. Účastník zájazdu musí byť o takejto skutočnosti informovaný písomne (aj mailom) bez zbytočného odkladu. CK je povinná ponúknuť účastníkovi zmenu zmluvy.
- b/ v dôsledku tzv. „vyššej moci“, (t.j. z príčin, ktorými CK nemohla zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia).
- c/ okamžite, z dôvodu porušenia povinností objednávateľa vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak
- 6.7. V priebehu zájazdu je CK oprávnená odstúpiť od zmluvy v nasledovných prípadoch:
- a/ okamžite, ak účastník zájazdu svojím správaním vážne narušuje priebeh zájazdu. Dotknutému účastníkovi v takom prípade nevzniká nárok na vrátenie alikvotnej časti ceny služieb, ktoré neboli vyčerpané. Náklady spojené s odstúpením od zmluvy znáša dotknutý účastník zájazdu.
- b/ v prípade prerušenia alebo predčasného ukončenia zájazdu z dôvodov „vyššej moci“. CK je povinná prijať všetky potrebné opatrenia na zabezpečenie prepravy účastníkov do SR v najbližšom možnom termíne. CK má nárok na úhradu pomernej časti poskytnutých služieb. Náklady spojené s predčasným návratom znášajú zmluvné strany rovným dielom.
- 6.8. V prípade neúčasti jednej z osôb, pre ktoré bolo zabezpečené ubytovanie v dvojlôžkovej izbe, je druhý účastník povinný doplatiť príplatok k cene za jedlôžkovú izbu.
- 6.9. V prípade účastníka zájazdu na zájazd nenastúpi alebo ak nevyužije riadne zabezpečené služby na základe vlastného rozhodnutia vôbec alebo z časti, prípadne z iného dôvodu na strane účastníka, nemá nárok na vrátenie pomernej časti ceny zájazdu, ktorá zodpovedá výške úhrady za tieto služby.
- 6.10. V prípade žiadosti objednávateľa o zmenu Zmluvy, ktorá spočíva v zmene termínu zájazdu alebo ubytovania a CK je spôsobilá takú zmenu zabezpečiť, sa postupuje rovnako ako pri odstúpení od Zmluvy a uzatvorení novej Zmluvy, pričom platia storno podmienky podľa ods. 6.3, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- #### 7. Reklamácie, zodpovednosť za škodu
- 7.1. V prípade, ak služby dohodnuté v zmluve neboli účastníkovi zájazdu poskytnuté zo strany CK riadne a včas, vzniká účastníkovi zájazdu právo na reklamáciu. Nároky z reklamácie musí účastník zájazdu uplatniť v CK písomne bez zbytočného odkladu, najneskôr 30 dní od skončenia zájazdu, inak právo na reklamáciu zaniká.

- 7.2. Upozorňujeme na skutočnosť, že ponuka aktivít a služieb poskytovaných v hoteloch platí v čase vydania katalógu, a môže sa v priebehu sezóny zmeniť. Prípadné chýbajúce aktivity, či ich zmena z nezaplatených na zaplatené, nemôžu byť predmetom reklamácie.
- 7.3. Kategorizácia ubytovacích zariadení je v kompetencii príslušných orgánov štátov, ktoré kategóriu ubytovacieho zariadenia určujú na základe vlastných vnútroštátnych noriem a kritérií. Tieto normy a kritériá sa nemusia zhodovať s normami platnými v SR.
- 7.4. Účastník zájazdu je povinný Závady v poskytovaní dojednaných služieb uplatniť u sprievodcu CK, prípadne u vedúceho prevádzky, ktorá poskytuje služby, alebo u inej zodpovednej osoby a poskytnúť súčinnosť potrebnú k tomu, aby bolo možné závalu odstrániť na mieste, v opačnom prípade neskoršia reklamácia nebude braná do úvahy.
- 7.5. Pokiaľ sa nedostatok v poskytovaných službách nepodarí odstrániť, spíše sprievodca CK, prípadne iný zodpovedný pracovník s účastníkom zájazdu reklamačný protokol. V prípade, že nie je možné reklamáciu vyriešiť na mieste, podpíše sprievodca účastníkovi zájazdu prevzatie reklamačného protokolu. Tento potvrdený reklamačný protokol je účastník zájazdu povinný predložiť pri reklamacii v CK. Na oneskorené a nedoložené reklamácie sa hľadí ako na nezaplatené.
- 7.6. Pri riešení reklamácie je účastník zájazdu povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku škody alebo aby sa rozsah škody primerane znížil.
- 7.7. CK nezodpovedá za služby, ktoré neboli zahrnuté v cene zájazdu a ktoré si účastník zájazdu objedná počas zájazdu u sprievodcu, u tretích osôb, v ubytovacom zariadení alebo v inej organizácii.
- 7.8. CK nezodpovedá za škodu, pokiaľ bola spôsobená účastníkovi zájazdu treťou osobou, ktorá nie je spojená so zabezpečením zájazdu, alebo neodvratiteľnou udalosťou, ktorej sa nemohlo zabrániť ani pri vynaložení maximálneho úsilia, aké je možné požadovať.
- 7.9. Ak v priebehu autobusového zájazdu v Európe vznikne na dopravnom prostriedku neodstrániteľná záhada, CK v rámci možností až do výšky úhrady zájazdu klientom zabezpečí iný spôsob prepravy. CK nezodpovedá za meškanie letov a za následky z toho plynúce. Výška náhrady škody vrátane ďalších nárokov, súvisiacich s leteckou prepravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu a nároky objednávateľa v súvislosti s leteckou dopravou voči CK sú vylúčené. CK nezodpovedá za problémy vzniknuté v súvislosti s registráciou na let (check-in).
- 7.10. Predmetom reklamácie nie je škoda, resp. iná majetková či nemajetková ujma, ktorá vznikla účastníkovi zájazdu a je krytá poisťným plnením na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení, ani taká škoda, iná majetková či nemajetková ujma, ktorá je z rozsahu poisťného krytia v poisťnej zmluve vyňatá.
- 7.11. Ak v dôsledku okolností, ktorých výskyt nie je závislý od činnosti a postupu CK, alebo okolností na strane účastníka zájazdu, účastník zájazdu úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené služby zabezpečené CK, nevzniká účastníkovi zájazdu nárok na akékoľvek plnenie zo strany CK alebo zľavu z ceny týchto služieb.
- 7.12. CK nezodpovedá za správnosť údajov uvedených v propagačných materiáloch, ktorých vydavateľom nie je a ktorých obsah nemôže ovplyvniť.

8. Povinné poistenie

CK je povinná po celý čas svojho pôsobenia mať v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 281/2001 Z.z. uzatvorenú poisťnú zmluvu (táto zmluva je uzatvorená v Europäische Reiseversicherung AG ., Pribinova 25, Bratislava 811 09) a na jej základe vzniká účastníkovi zájazdu právo na plnenie v prípadoch, keď CK v prípade svojho úpadku:

a/ neposkytne dopravu účastníkovi zájazdu z miesta pobytu v zahraničí do SR, pokiaľ je táto doprava súčasťou zájazdu

b/ nevráti účastníkovi zájazdu zaplatenú zálohu, alebo cenu zájazdu v prípade, že sa zájazd neuskutočnil

c/ nevráti účastníkovi zájazdu rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, že sa zájazd uskutočnil len sčasti.

- 8.1. CK je povinná odovzdať účastníkovi zájazdu súčasne so zmluvou o obstaraní zájazdu doklad poisťovne, obsahujúci názov poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poisťnej udalosti (to je súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu). Tento doklad je platný len spolu s potvrdením o úhrade ceny zájazdu/zálohy.

9. Cestovné poistenie účastníka zájazdu

V cene katalógových zájazdov nie je zahrnuté komplexné cestovné poistenie (ak nie je uvedené inak), ako napr. poistenie liečebných nákladov v zahraničí, zodpovednosť za škodu, ani poistenie storna zájazdu. V prípade záujmu objednávateľa, resp. účastníka zájazdu však môže CK pre neho a ním určené osoby cestovné poistenie vrátane poistenia storna zájazdu sprostredkovať. Cena cestovného poistenia, ako aj presný obsah poisťného krytia a podmienky cestovného poistenia sú uvedené v podkladoch poskytnutých vybranou poisťovacou spoločnosťou, ktoré účastníkovi zájazdu vydá CK. Poisťný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V konaní o vysporiadanie poisťnej udalosti je poisťovnía v priamom vzťahu k účastníkovi zájazdu a CK nemá možnosť posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

10. Súhlas so spracúvaním osobných údajov

11.1. Podpisom Zmluvy dáva objednávateľ CK výslovný súhlas na spracúvanie svojich osobných údajov uvedených v Zmluve a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov. Účelom spracúvania týchto osobných údajov je vytvorenie podmienok pre splnenie záväzkov CK vyplývajúcich zo Zmluvy, najmä zabezpečenie kontaktu na objednávateľa a ostatných účastníkov zájazdu a spracovanie podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu.

11.2. Súhlas objednávateľa sa vzťahuje na:

11.2.1. získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, vyhľadávanie a prehliadanie osobných údajov uvedených v Zmluve a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom cestovnou kanceláriou CK,

11.2.2. využívanie vyššie uvedených osobných údajov CK na kontaktovanie účastníkov zájazdu v súvislosti s objednaným zájazdom, a to v čase pred začatím zájazdu i po jeho skončení,

11.2.3. využívanie vyššie uvedených osobných údajov CK pri spracúvaní podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu, a ich poskytovanie všetkým zmluvným partnerom CK, vrátane zahraničných, ktorí poskytujú tieto služby, za účelom ich riadneho a včasného poskytnutia,

11.2.4. využívanie vyššie uvedených osobných údajov CK na riešenie všetkých ďalších otázok zmluvného vzťahu založeného Zmluvou.

11.3. Súhlas objednávateľa je platný až do úplného vysporiadania vzájomných práv a povinností zmluvných strán Zmluvy.

11.4. Vo vzťahu k osobám uvedeným v Zmluve, ktoré Zmluvu nepodpisali, osoba podpisujúca Zmluvu potvrdzuje, že má súhlas týchto osôb na poskytnutie ich osobných údajov CK za účelom ich spracúvania podľa bodov.

11.1. až 11.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok; inak zodpovedá za škodu, ktorá CK vznikne

11. Záverečné ustanovenie

Platnosť týchto podmienok sa vzťahuje na služby poskytované CK len vtedy, ak nie je CK stanovený, alebo vopred dojednaný rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou. Objednávateľ potvrdzuje podpisom Zmluvy o obstaraní zájazdu, že jemu aj ďalším účastníkom zájazdu ním uvedeným na Zmluve tieto Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch známe, porozumeli ich obsahu, súhlasia s nimi a v plnom rozsahu ich prijímajú.

Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v čase zadania katalógu do tlače, preto si CK vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia Zmluvy, s prihliadnutím na aktuálne podmienky.