

Všeobecné podmienky účasti na zájazde a platobné podmienky Cestovnej kancelárie TUI ReiseCenter Slovensko s.r.o.

I. ČASŤ

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Všeobecné podmienky účasti na zájazde a platobné podmienky Cestovnej kancelárie TUI ReiseCenter Slovensko s.r.o. (ďalej len „Všeobecné podmienky“) sú platné pre všetky zájazdy, ako aj iné produkty a služby cestovného ruchu poskytované priamo alebo prostredníctvom sprostredkovateľa Cestovnou kanceláriou a sú zároveň neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe, ktorú Cestovná kancelária uzatvára s Objednávateľom zájazdu vo vlastnom mene. Tieto Všeobecné podmienky sú platné aj pre zájazdy a iné produkty a služby cestovného ruchu iného poskytovateľa, ktoré Cestovná kancelária sprostredkováva, ak tak určil poskytovateľ služieb, a ak o tom bol Objednávateľ v súvislosti so sprostredkovaním zájazdom alebo službou informovaný.

1.2 Cestovná kancelária v rámci výkonu svojej podnikateľskej činnosti najmä:

- obstaráva, organizuje, ponúka a predáva zájazdy a iné produkty a služby cestovného ruchu, a za tým účelom uzatvára vo vlastnom mene a na vlastný účet Zmluvu o zájazde alebo Zmluvu o službe s Objednávateľmi v súlade s ustanoveniami týchto Všeobecných podmienok;
- v súlade s osobitnými zmluvami uzavretými s inými poskytovateľmi služieb a produktov v cestovnom ruchu sprostredkúva pre tieto subjekty predaj zájazdov a iných produktov a služieb (najmä pre iné cestovné kancelárie, cestovné agentúry, dopravcov, prevádzkovateľov ubytovacích zariadení, usporiadateľov kultúrnych, športových a iných spoločenských podujatí a pod.).

2. Vymedzenie základných pojmov

2.1 Na účely týchto Všeobecných podmienok sa rozumie:

- Cestovnou kanceláriou resp. CK je spoločnosť TUI ReiseCenter Slovensko s.r.o., so sídlom Panská 10, 811 01 Bratislava, IČO: 35 966 742, spoločnosť zapísaná do obchodného registra vedeného Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 38473/B, ktorá je právnickou osobou podnikajúcou na základe živnostenského oprávnenia a v súlade s príslušnými právny predpismi v oblasti cestovného ruchu, ktorá uzatvára zmluvu o obstaraní zájazdu sama, alebo prostredníctvom externých partnerov (fyzických a právnických osôb), ktorí uzatvorili s CK zmluvu o spolupráci pri predaji a na základe tejto zmluvy sprostredkuje pre CK predaj zájazdov, produktov a služieb. (ďalej len „Cestovná kancelária resp. CK“)
- Objednávateľom je fyzická alebo právnická osoba (v mene nepolnohäte fyzickej osoby je oprávnený uzatvoriť zmluvu jej zákonný zástupca, v mene právnickej osoby môže zmluvu okrem osôb oprávnených konať v mene právnickej osoby uzatvoriť aj splnomocnený zástupca), ktorý uzatvorí s cestovnou kanceláriou Zmluvu o zájazde alebo Zmluvu o službe, resp. osoba, v ktorej prospech sa takáto zmluva uzatvorila (spolucestujúci), alebo osoba, na ktorú sa zájazd alebo služba previedla v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka,
- Sprostredkovateľom je právnická osoba alebo fyzická osoba podnikateľ (cestovná kancelária alebo cestovná agentúra) podnikajúca v cestovnom ruchu na základe zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podnikach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o cestovných kanceláriách“), poskytujúca produkty a služby v cestovnom ruchu, ktorá uzatvorila s CK Zmluvu o spolupráci pri predaji, a na základe tejto zmluvy sprostredkuje pre CK predaj zájazdov, produktov a služieb. Práva a povinnosti Cestovnej kancelárie sa pri uzatvorení Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe primerane vzťahujú aj na Sprostredkovateľa;
- Zájazdom je vopred pripravená, zorganizovaná a v ponuke CK zverejnená kombinácia najmenej dvoch z týchto služieb:
 - doprava,
 - ubytovanie,
 - iné služby, ktoré nie sú doplnkom dopravy alebo ubytovania a ktoré tvoria významnú súčasť kombinácie služieb, napríklad stravovanie, zabezpečenie sprievodu, spoločensko-kultúrny program alebo rekreačno-sportový program, ak ich CK ponúka na predaj, alebo ak ich predáva za súhrnnú cenu, a ak sa služba poskytuje dlhšie ako 24 hodín, alebo ak zahŕňa ubytovanie cez noc. Zájazdom je aj vopred zorganizovaný pobyt zahŕňajúci len ubytovanie na viac ako tri noci v jednom ubytovacom zariadení akékoľvek kategórie a triedy vrátane zmlu, karavanu a ubytovania v súkromí.
- Zmluvou o zájazde je zmluva o obstaraní zájazdu, uzavretá medzi TUI a Objednávateľom v súlade s príslušnými ustanoveniami Zákona o cestovných kanceláriách a Občianskeho zákonníka, ktorá má zákonom stanovené obsahové náležitosti (ďalej len „Zmluva o zájazde alebo Zmluva“);

- Službami sa rozumie služby a produkty Cestovnej kancelárie iné než zájazdy, ktoré nie sú Objednávateľovi poskytované ako súčasť Zájazdu, Služby poskytujú Cestovná kancelária na základe osobitnej objednávky, resp. samostatnej zmluvy o poskytnutí služby, ktorá bude podľa povahy služby zmluvou o obstaraní veci alebo inou vhodnou zmluvou uzavretou v súlade s Občianskym zákonníkom. Ak nie je ďalej uvedené inak, primerane sa na zmluvu o poskytnutí služby vzťahujú ustanovenia o Zmluve o zájazde.

II. ČASŤ

3. Rezervácia

3.1 Zájazd alebo Službu si môže záujemca rezervovať v Cestovnej kancelárii alebo u Sprostredkovateľa priamo osobne, alebo faxom, telefonicky a prostredníctvom elektronickej pošty. Pri osobnej rezervácii je Cestovná kancelária povinná vydať Objednávateľovi písomné potvrdenie o rezervácii ihneď po zaplatení rezerváčného poplatku (Článok 3.2); v prípade faxovej alebo e-mailovej rezervácie Zájazdu alebo Služby zaele Cestovná kancelária Objednávateľovi potvrdenie alebo odmietnutie rezervácie prostredníctvom e-mailu alebo faxu do troch dní od doručenia rezervácie a zaplatenia rezerváčného poplatku. V prípade odmietnutia rezervácie oznámi Cestovná kancelária Objednávateľovi aj dôvod odmietnutia rezervácie. Rezervácia je platná aj pre všetky ďalšie osoby uvedené v rezervácii.

3.2 Rezervácia Zájazdu alebo Služby je platná a záväzná po zaplatení rezerváčného poplatku vo výške 25% z ceny Zájazdu alebo Služby a po potvrdení rezervácie zo strany Cestovnej kancelárie. Ak sa však vykonáva rezervácia v čase kratšej než 30 dní pred prvým dňom Zájazdu/Služby, Objednávateľ je pri rezervácii povinný zaplatiť 100% z ceny. Potvrdenie o rezervácii musí obsahovať identifikáciu Zájazdu alebo Služby, termín Zájazdu alebo Služby, identifikáciu Objednávateľa (vrátane spoločstujúci) uvedením jeho mena a priezviska, adresy a dátumu narodenia, ako aj cenu Zájazdu/Služby a výšku zaplateného rezerváčného poplatku.

3.3 Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek pred uzavretím Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe zrušiť rezerváciu aj bez uvedenia dôvodu osobne, faxom alebo prostredníctvom e-mailu. Ak je rezervácia zrušená faxom alebo e-mailom, k jej zrušeniu dôjde momentom doručenia faxu alebo e-mailu Cestovnej kancelárii. Zrušenie rezervácie je podmienené zaplatením storno poplatku vo výške uvedenej v Článku 11. Stornovací poplatok je vzájomne započítateľný s nárokom Objednávateľa na vrátenie rezerváčného poplatku. Rezervatívny poplatok bude po odpočítaní storno poplatku vyplatený Objednávateľovi v hotovosti alebo bankovým prevodom na určený účet.

4. Vznik zmluvy

4.1 Zmluvu o zájazde uzatvára Objednávateľ priamo s Cestovnou kanceláriou alebo prostredníctvom Sprostredkovateľa. Zmluva o zájazde je uzavretá v momente:

- kedy sa zmluvné strany dohodli na všetkých podstatných náležitostiach, a na základe tejto dohody vyplnili a podpísali formulár Zmluvy o obstaraní zájazdu, a/alebo
 - zaplatením zálohy Cestovnej kancelárii alebo Sprostredkovateľovi, a/alebo
 - potvrdením individuálnej objednávky Objednávateľa na Zájazd alebo Službu, ktoré sú realizované na vyžiadanie.
- Zmluva o zájazde musí obsahovať zákonom predpísané náležitosti, najmä v nej musí byť uvedená cena zájazdu vrátane časového rozvrhu jednotlivých platieb a výšky zálohy. Cena a ostatné informácie a podmienky uvedené v katalogu alebo inom oficiálnom dokumente Cestovnej kancelárie nie sú záväzné a Cestovná kancelária si vyhradzuje právo meniť ich kedykoľvek pred uzatvorením Zmluvy o zájazde.

4.2 Predmet plnenia zmluvy a časť obsahu Zmluvy o zájazde zo strany Cestovnej kancelárie je určený odkazom na príslušné číslo zájazdu uvedené na Zmluve o obstaraní zájazdu, prípadne v dodatočných ponukách Cestovnej kancelárie, potvrdených objednávkách alebo osobitných podmienkach tvoriacich prílohu k Zmluve o zájazde. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde sú aj ostatné písomnosti odovzdané Objednávateľovi pri podpise Zmluvy o zájazde, a to katalog konkrétneho touroperatora (Cestovnej kancelárie, alebo poskytovateľa osobitnej Služby) s platným cenníkom (resp. dodatok písomná ponuka zájazdu a služieb), tieto Všeobecné podmienky, záväzné pokyny na cestu, platné poistné podmienky a potvrdenie o poistení Cestovnej kancelárie proti úpadku.

4.3 Zmluva o zájazde alebo osobitná zmluva na Službu je uzavretá aj v prospech všetkých tretích osôb, ktoré sú v nej uvedené ako spoločujúci Objednávateľa. Tieto osoby sú spolu s Objednávateľom účastníkmi zmluvného vzťahu (účastníkmi Zájazdu), pokiaľ zo Zmluvy o zájazde nevyplýva nič iné. Objednávateľ podpisom Zmluvy o zájazde, alebo osobitnej zmluvy na Službu potvrdzuje, že je oprávnený konať v mene ostatných osôb uvedených v Zmluve o zájazde alebo v osobitnej zmluve na Službu a je oprávnený v mene týchto osôb uzavrieť Zmluvu o zájazde alebo osobitnú zmluvu na Službu. Za plnenie zmluvných záväzkov spoločstujúci svoj Cestovnej kancelárii zodpovedá Objednávateľ. Práva a povinnosti Objednávateľa, vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde, sa na všetkých spoločstujúci vzťahujú v rovnakom rozsahu ako na Objednávateľa, ak z povahy konkrétnej povinnosti alebo práva nevyplývajú inak. Za riadne oboznámenie spoločstujúci s podmienkami zájazdu zodpovedá Objednávateľ.

4.4 Právo na poskytnutie Zájazdu/Služby na základe uzavretej zmluvy vznikne Objednávateľovi až zaplatením úplnej ceny v dohodnutej výške. Ak Zmluva o zájazde obsahuje ďalšie podmienky, ktorých splnenie Objednávateľom je nevyhnutné na poskytnutie Zájazdu/Služby, Cestovnej kancelárii nevznikne povinnosť poskytnúť Zájazd alebo Službu, ak zŕkym nebudú Objednávateľom splnené všetky tieto ďalšie podmienky.

4.5 Cestovná kancelária si vyhradzuje právo uviesť v dodatočných písomných ponukách odlišné špecifikácie a podmienky ako sú uvedené v katalogu a v týchto Všeobecných podmienkach. V prípade takéhoto rozporu platia špecifikácie a podmienky uvedené v dodatočných písomných ponukách.

5. Cena zájazdu a platobné podmienky

5.1 Cenou za Zájazd alebo Službu sa rozumie cena dohodnutá v Zmluve o zájazde resp. v zmluve o Službe. Cena je uvedená v mene Euro vrátane DPH platnej v čase uzatvorenia Zmluvy. Cena uvádzaná v katalogu alebo v dodatočných ponukách Cestovnej kancelárie, potvrdených objednávkách alebo osobitných podmienkach je určená pre jednu osobu, ak nie je v danom dokumente alebo inom záväznom dokumente uvedené inak, a nie je záväzná ako dohodnutá cena.

- Cestovná kancelária je oprávnená jednostranne zvýšiť dohodnutú cenu za Zájazd iba v prípade, ak došlo k:
 - zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
 - zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,
 - zmene kurzu národnej meny použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.

5.3 V prípade, ak dôjde k zmenám predpokladaných v bode 5.2 do 21. dňa pred začiatkom Zájazdu je Cestovná kancelária oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu uvedenú v Zmluve obstaraní zájazdu, resp. osobitnej zmluvy a to nasledujúci spôsobom:

- o sumu o ktorú sa zvýši cena podľa bodu 3.2 písmeno a), a b)oproti cene dohodnutej v zmluve o zájazde, resp. inej osobitnej zmluve;
- o sumu zodpovedajúcu navýšeniu menového kurzu národnej meny použitého na stanovenie ceny zájazdu nad hodnotu 5% podľa bodu 3.2, písmena c).

Písomné oznámenie o zvýšení ceny zájazdu alebo služby musí Cestovná kancelária Objednávateľovi odoslať poštou, faxom alebo e-mailom najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu, inak Cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene Zájazdu alebo Služby. Zvýšenie ceny je splatné do siedmich dní po doručení oznámenia Objednávateľovi.

5.4 Ak nie je v príslušnom katalogu alebo inej písomnej ponuke uvedené inak, do ceny Zájazdu nie je zahrnuté cestovné poistenie, letiskové poplatky a služby označené v katalogu ako služby za príplatoč. Tieto poplatky sú zohľadnené pri kalkulácii celkovej ceny Zájazdu alebo Služby a sú vždy zahrnuté do celkovej ceny Zájazdu alebo Služby uvedenej v Zmluve o zájazde resp. v zmluve o Službe.

5.5 Na poskytnutie akékoľvek zľavy z ceny Zájazdu alebo Služieb nemá Objednávateľ právy nárok, o jej uplatnení rozhoduje vždy jednostranne Cestovná kancelária vo forme verejného prísluša adresovanému bližšie neobmedzenému počtu osôb alebo vo forme individuálne poskytnutých zľav. Poskytnuté zľavy nie je možné kumulovať.

5.6 Platobné podmienky:

- Cestovná kancelária má právo na zaplatenie ceny za Zájazd alebo Službu pred ich poskytnutím. Objednávateľ je povinný zaplatiť cenu za Zájazd alebo Službu v čase a spôsobom dohodnutým v príslušnej Zmluve, najneskôr však pred ich poskytnutím zo strany Cestovnej kancelárie;
- Cestovná kancelária je oprávnená požadovať od Objednávateľa pri podpise Zmluvy o zájazde zaplatenie zálohy vo výške najmenej 25 % z dohodnutej ceny;

c) zvýšnú časť dohodnutej ceny za Zájazd alebo Službu je Objednávateľ povinný zaplatiť v čase dohodnutom v Zmluve o zájazde, najneskôr však 30 dní pred termínom začatia poskytovania Zájazdu alebo Služby;

d) v prípade, že Objednávateľ uzavrie s Cestovnou kanceláriou Zmluvu o zájazde alebo zmluvu o poskytnutí služby v čase kratšom ako 30 dní pred termínom začatia poskytovania Zájazdu alebo Služby, Objednávateľ je povinný zaplatiť celú dohodnutú cenu za Zájazd alebo Službu ihneď pri podpise konkrétnej zmluvy.

5.7 Úhrady za poskytnuté produkty a služby cestovného ruchu je možné vykonať dňom v hotovosti, bezhotovostným prevodom alebo vkladom na účet Cestovnej kancelárie. Platba sa považuje za uskutočnenú podľa om pripísania príslušnej peňažnej sumy na účet Cestovnej kancelárie, v prípade platby v hotovosti sa považuje čina za zaplatenú prevzatím hotovosti zamestnancom CK.

5.8 V prípade, ak nebude dohodnutá cena za Zájazd alebo iné Služby zaplatená zo strany Objednávateľa riadne a v čase je CK oprávnená jednostranne odstúpiť od uzatvorenej zmluvy a Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť CK všetky náklady, ktorej jej vznikli v súvislosti s nesplnením si povinnosti Objednávateľa.

5.9 Na základe požiadavky Objednávateľa môže CK zabezpečiť pre Objednávateľa cestovné poistenie vrátane poistenia storna zájazdu. Cena poistenia, vrátane podmienok poistenia a krytia poistných rizík sú uvedené v poistných podmienkach, ktoré obdrží Objednávateľ od CK pri podpise Zmluvy o obstaraní zájazdu alebo osobitnej zmluvy. Poistný vzťah vzniká priamo medzi Objednávateľom a príslušnou poisťovňou, CK vystupuje len ako sprostredkovateľ tohto vzťahu.

III. ČASŤ

6. Práva a povinnosti Objednávateľa

6.1 K základným právam Objednávateľa patrí:

- právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutej a riadne zaplatenej Zájazdu alebo Služby;
- právo požadovať od Cestovnej kancelárie všetky informácie, ktoré sú jej v čase uzatvorenia Zmluvy známe a ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutej a zaplatenej Zájazdu alebo Služby, vrátane práva na informácie o všetkých zmenách, ktoré nastali po uzatvorení Zmluvy;
- má odstúpiť od Zmluvy o zájazde podľa Článku 11 týchto Všeobecných podmienok kedykoľvek pred začatím čerpania Zájazdu alebo Služby;
- právo reklamovať nedostatky a vady objednaných resp. poskytnutých Zájazdov a Služieb podľa reklamačného poriadku Cestovnej kancelárie;
- právo na zmenu u osoby Objednávateľa (vrátane spoločstujúci) za podmienok uvedených v Článku 8;
- právo na primeranú náhradu škody, ak Cestovná kancelária zruší Zájazd v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začatia;
- iné práva, ktoré Objednávateľovi vyplývajú zo Zmluvy o zájazde (vrátane týchto Všeobecných podmienok) alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov.

6.2 Zo zmluvného vzťahu vyplývajú Objednávateľovi najmä nasledujúce povinnosti:

- zaplatiť dohodnutú cenu riadne a včas spôsobom dohodnutým v Zmluve o zájazde alebo zmluve na Službu, kedykoľvek na výzvu Cestovnej kancelárie preukázať zaplatenie ceny dohodnutej v zmluve;
- poskytnúť Cestovnej kancelárii potrebnú súčinnosť na riadne zabezpečenie a poskytnutie Zájazdu alebo Služieb, ako aj všetky dokumenty, informácie a iné veci potrebné k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu Zájazdu alebo Služby;
- údaje v Zmluve a zájazde uvádzať pravdivo a úplne, ako aj bezodkladne informovať Cestovnú kanceláriu o akýchkoľvek zmenách v týchto údajoch; informovať CK o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli mať vplyv na riadne poskytnutie Zájazdu alebo Služieb zo strany CK;
- informovať sa na príslušnom zastupiteľskom úrade (konzulát, veľvyslanectvo) o podmienkach vstupu do krajiny ako aj vízových podmienkach;

d) obstarat si a mať pri sebe príslušné doklady (najmä cestovný pas, ktoré platnosť po skončení Zájazdu je minimálne šesť (6) mesiacov) a v prípade potreby aj vízum na vstup do krajiny, dodržiavať právne predpisy krajiny do ktorej cestuje alebo ktorými prechádza, najmä predpisy ohľadom pobytu cudzincom, devízové a zdravotnícke predpisy, ako aj predpisy na ochranu prírody a krajiny;

e) zistiť u detí a mladších účastníkov Zájazdu, a v prípade potreby aj u zdravotne postihnutej osoby, spravidla a dohľad dospelého účastníka Zájazdu, a to počas celej dĺžky poskytovania Zájazdu;

f) v lehote určenej Cestovnou kanceláriou jej oznámiť všetky svoje vyjadrenia a pripomienky k zmenám v podmienkach poskytovania a v obsahu Zájazdu alebo služby;

g) v čase určenom Cestovnou kanceláriou od nej prevziať doklady potrebné pre Zájazd alebo Službu; resp. prevziať tieto doklady na mieste a v čase určenom CK a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených (v prípade, ak bude Zájazd, alebo Služba zakúpené zo strany Objednávateľa v lehote kratšej ako 15 dní pred nástupom na Zájazd, budú mu doklady potrebné k Zájazdu odovzdané v mieste odletu na Zájazd v stánku príslušného touroperatora);

h) už pri uzatvorení Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe, resp. pri zmene v osobe Objednávateľa Cestovnej kancelárii oznámiť, že účastníkom Zájazdu alebo Služby bude osoba, ktorá nie je občanom SR; Objednávateľ je taktiež povinný sa informovať o vízach pre túto osobu (vzdúca), resp. informovať túto osobu o vízovej povinnosti;

i) dodržiavať pokyny sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu Cestovnej kancelárie v mieste pobytu, ako aj dodržiavať stanovený program, dodržiavať informácie a odporúčenia uvedené v pokynoch na cestu, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť týchto Všeobecných podmienok;

k) pokiaľ si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných účastníkov Zájazdu, poskytovateľov služieb cestovného ruchu alebo Cestovnej kancelárie; v opačnom prípade zodpovedá Objednávateľ za prípadnú vzniknutú škodu Cestovnej kancelárii, resp. tretím osobám podľa právnych predpisov platných v Slovenskej republike, resp. v krajine, ktorej právny poriadok sa na danú situáciu v zmysle Zákona č. 97/1962 Zb. o medzinárodnom práve súkromnom a procesnom v znení neskorších predpisov vzťahuje;

k) nastúpiť na Zájazd v stanovenom mieste a čase podľa pokynov Cestovnej kancelárie;

l) iné povinnosti, ktoré Objednávateľovi vyplývajú zo Zmluvy o zájazde (vrátane týchto Všeobecných podmienok) alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov.

6.3 Deti do 5 rokov, ktoré sa zúčastnia na zájazde spolu s rodičmi, a nie sú sami držiteľmi platného cestovného dokladu, musia byť zapísané v cestovnom doklade (pase) jedného z rodičov. Objednávateľ berie na vedomie, že právne predpisy niektorých krajín vyžadujú na povolenie vstupu do krajiny pas aj pre dieťa mladšie ako 5 rokov. Dieťa do 5 rokov, ktoré nestupuje spoločne s rodičom, v ktorého pase je zapísané, môže cestovať len v sprievode dospelého osoby a musí mať vlastný cestovný pas. V tomto prípade musí byť Cestovnej kancelárii pred začiatkom Zájazdu predložený písomný súhlas zákonného zástupcu; pravosť podpisu zákonného zástupcu musí byť úradne osvedčená, ak zákonný zástupca nepodpíše súhlas priamo pred pracovníkom CK. Dieťa staršie ako 5 rokov je povinné mať pred nástupom na zájazd vlastný cestovný pas. Osoby, ktorých zdravotný stav to vyžaduje, môžu cestovať len v sprievode a dohľade iných dospelých osôb.

6.4 Pri zájazde do krajiny alebo krajín s vízovou povinnosťou Objednávateľ a spoločstujúci predložia Cestovnej kancelárii pasy v dohodnutom termíne, ak je súčasťou Zájazdu aj obstaranie príslušných víz. Obstaranie víz zo strany CK je len doplnkovou službou CK, ktorú poskytuje len v prípade, ak je to výslovné dohodnuté v Zmluve alebo v zmluve na Službu, resp. v prípade ak ju Objednávateľ požiada o poskytnutie tejto služby a CK jeho žiadosť akceptuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú Cestovnej kancelárii nesplnením tejto povinnosti, znáša Objednávateľ; rovnako je vylúčená náhrada škody v prospech Objednávateľa v prípadoch, ak z dôvodov, za ktoré nezodpovedá Cestovná kancelária nebude účastníkovi zájazdu umožnený vstup na územie cudzej krajiny alebo mu nebude udelené príslušné vízum.

7. Práva a povinnosti Cestovnej kancelárie

7.1 Cestovná kancelária je povinná:

- mať uzavreté povinné zmluvné poistenie zájazdu pre prípad jej úpadku a odovzdať Objednávateľovi spolu so Zmluvou o zájazde doklad o poistení zájazdu pre prípad úpadku Cestovnej kancelárie vystavený príslušnou poisťovňou;
- pred uzavretím Zmluvy o zájazde informovať Objednávateľa o skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie Objednávateľa uzavrieť Zmluvu o zájazde, resp. následne poskytnúť všetky informácie o skutočnostiach, ktoré nastali až po uzatvorení zmluvy o zájazde a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie Objednávateľa nastúpiť na Zájazd;
- najneskôr sedem dní pred začatím Zájazdu alebo Služby poskytnúť Objednávateľovi písomné ďalšie informácie a pokyny o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre Objednávateľa dôležité a ktoré sú Cestovnej kancelárii známe, ak už neboli Objednávateľovi poskytnuté ako súčasť dokumetov odovzdaných pri podpise Zmluvy o zájazde, a to ich zaslaním na adresu Objednávateľa uvedenú v Zmluve, alebo iným spôsobom dohodnutým s Cestovnou kanceláriou. Tieto informácie sú najmä o možnosti kontaktu na príslušného osobu alebo zástupcu Cestovnej kancelárie v mieste pobytu nepolnohätej osoby, ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je nepolnohätá osoba, meno, adresu a telefónne číslo osoby, na ktorú sa Objednávateľ v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť so žiadosťou o pomoc, všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje Objednávateľ na poskytnutie obstaraných služieb (napríklad poukaz pre hotel na poskytnutie dohodnutej ubytovania a stravovania, doklad pre zástupcu Cestovnej kancelárie v mieste pobytu na poskytnutie fakultatívnych výletov a pod.). Ak je Zmluva o zájazde uzatvorená v čase kratšom ako sedem dní pred začatím zájazdu, Cestovná kancelária je povinná splniť svoju povinnosť podľa tohto písm. c) pri uzatvorení zmluvy;
- nespokytovať mená Objednávateľa (a spoločstujúci) Zájazdu a miesta ich pobytu tretím osobám, a to ani v naliehavých prípadoch. Cestovná kancelária nemá povinnosť tento zákaz dodržiavať, ak Objednávateľ (a spoločstujúci) Zájazdu výslovné požiada, aby konkrétnej osobe bola takáto informácia poskytnutá, alebo ak pre Cestovnú kanceláriu takáto povinnosť poskytnúť informáciu vyplýva zo všeobecne záväzných právnych predpisov. Náklady spojené s odovzdaním urgentných a naliehavých správ znáša Objednávateľ Zájazdu.

7.2 V prípade, ak poruší Objednávateľ svoje povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe a z týchto Všeobecných podmienok, Cestovná kancelária je oprávnená odstúpiť od uzatvorenej Zmluvy o zájazde.

7.3 Ak je povaha Zájazdu spojená s neobvyklým rizikom akéhokoľvek druhu (napríklad horelezkácká expedícia alebo Zájazd so športovým alebo súťažným prvkom), Cestovná kancelária nezodpovedá Objednávateľovi za žiadne následky a škody spôsobené dôsledku takéhoto rizika. Povinnosť Cestovnej kancelárie pripraviť Zájazdy a Služby s odbornou starostlivosťou, ako aj starostlivo vybrať tretie osoby, ktoré budú poverené poskytovaním jednotlivých služieb týmto ustanovením nie je dotknutá.

8. Zmena v osobe Objednávateľa

8.1 Objednávateľ je oprávnený najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu písomne požiadať Cestovnú kanceláriu (neplati v prípade linkových letov), o vykonanie zmeny v osobe Objednávateľa resp. zmenu u osôb uvedených v Zmluve. Táto žiadosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu príslušného Objednávateľa (spolucestujúceho), údaje o novej osobe, ktorá sa má zúčastniť na zájazde, prípadne iné údaje potrebné pre realizáciu Zájazdu (napr. údaj o platnosti a čísle cestovného dokladu a iné podobné údaje podľa potreby Cestovnej kancelárie), ako aj vyhlásenie novej Objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou Zmluvou o zájazde, s týmito zmluvnými podmienkami a že spĺňa všetky podmienky účasti na Zájazde.

8.2 Cestovná kancelária nie je povinná žiadosť akceptovať, pričom je oprávnená žiadosť Objednávateľa vyhovieť, ak podmienky Zájazdu umožňujú takúto zmenu vykonať. Ak je žiadosť Objednávateľa doručená po lehote uvedenej v Článku 6.1 alebo ak zmena osoby uvedenej v zmluve o zájazde alebo inej osobitnej zmluve nie je možná, považuje sa doručená žiadosť Objednávateľa za odstúpenie od Zmluvy o zájazde alebo osobitnej zmluvy zo strany Objednávateľa.

8.3 V prípade ak CK akceptuje žiadosť Objednávateľa, zodpovedajúci pôvodný Objednávateľ a nový Objednávateľ spoločne a nerozdielne za zaplatenie ceny zájazdu, manipulačného poplatku a úhrady nákladov, ktoré Cestovnej kancelárii vzniknú, Cestovná kancelária je oprávnená účtovať si za každú jednu zmenu (každú osobu) Objednávateľa manipulačný poplatok vo výške 40 Eur. Cestovná kancelária je oprávnená uskutočniť zmenu Zmluvy o zájazde v osobe Objednávateľa až po riadnom uhradení manipulačného poplatku.

8.4 V prípade linkových letov platia osobitné poplatky (rozdiele nie ako uvedené v bode 8.3) za zmenu Objednávateľa, podľa cenníka konkrétnej leteckej spoločnosti, za predpokladu, že to zmluvné podmienky leteckého prepravcu zmenu v osobe Objednávateľa povoľuje. Osobitné poplatky za zmenu v osobe Objednávateľa (iné ako uvedené v bode 8.3) platia v prípadoch ak Cestovná kancelária sprostredkováva alebo zabezpečuje pre Objednávateľa samostatného ubytovania v hoteloch, za predpokladu, že konkrétny hotel túto zmenu povoľuje.

9. Zmena v obsahu Zmluvy o zájazde pred nástupom na Zájazd

9.1 Ak nastánú skutočnosti, na základe ktorých je Cestovná kancelária nútená pred začatím Zájazdu alebo pred poskytnutím Služby zmeniť dohodnuté podmienky Zmluvy o zájazde, môže navrhnuť Objednávateľovi zmenu Zmluvy o zájazde. Ak navrhovaná zmena vedie aj k zmene ceny Zájazdu, musí byť v návrhu nová cena uvedená. Objednávateľ má právo rozhodnúť sa, či bude so zmenou súhlasiť, alebo

či od Zmluvy o zájazde odstúpi. V prípade odstúpenia od Zmluvy o zájazde Objednávateľom v súlade s týmto Článkom 9.1, Objednávateľ nie je povinný zaplatiť Cestovné kancelárii stornovací poplatok. Svoje rozhodnutie musí Objednávateľ oznámiť Cestovnej kancelárii písomne v lehote určiť Cestovnou kanceláriou v návrhu Zmluvy. Ak Objednávateľ v lehote určiť Cestovnou kanceláriou písomne neoznámí Cestovnej kancelárii svoje rozhodnutie, má sa za to, že sa navrhovanou zmenou Zmluvy o zájazde súhlasí.

9.2 Pre všetky Zájazdy, pri ktorých je ich realizácia podmienená obsadením Zájazdu aspoň minimálnym počtom účastníkov, je Cestovná kancelária v prípade výslovného uvedenia tejto skutočnosti v katalogu alebo v Zmluve o zájazde v lehote

- a) do 20. dňa pred nástupom na Zájazd pri zájazdoch dlhších ako 6 dní,
- b) do 7. dňa pred nástupom na Zájazd pri zájazdoch v trvaní 2 až 6 dní,
- c) do 48 hodín pred nástupom na Zájazd pri 1-denných zájazdoch

oprávnené informovať Objednávateľa o zrušení Zájazdu a o odstúpení od Zmluvy o zájazde z dôvodu nedostiahnutia minimálneho počtu účastníkov Zájazdu; informácia o zrušení Zájazdu musí byť urobená písomnou formou. Ak nie je v príslušnom katalogu uvedené inak, považuje sa za nedostiahnutie minimálneho počtu účastníkov nenaplnenie 50% počtu účastníkov Zájazdu. V prípade ak CK vystupuje v zmluvnom vzťahu ako sprostredkovateľ pre inú cestovnú kanceláriu, platia pre realizáciu zájazdu (vrátane pravidel týkajúcich sa minimálneho počtu účastníkov) všeobecné podmienky Organizátora zájazdu. O tejto skutočnosti musí byť Objednávateľ informovaný.

9.3 Cestovná kancelária si vyhradzuje právo zrušiť Zájazd v dôsledku udalostí spôsobených vyššou mocou, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení osobitnej starostlivosti alebo v dôsledku neobyčajných okolností, ktoré zneвозмоžňujú či zásadným spôsobom obmedzujú realizáciu alebo dokončenie Zájazdu. Zrušenie Zájazdu podľa tohto Článku 9.3 je Cestovná kancelária povinná bezodkladne oznámiť Objednávateľovi.

9.4 Ak odstúpi Cestovná kancelária od Zmluvy o zájazde z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začatím, alebo ak Objednávateľ neschválil s navrhovanou zmenou a od Zmluvy o zájazde odstúpi podľa Článku 9.1, Objednávateľ má právo žiadať, aby mu Cestovná kancelária na základe novej Zmluvy zájazdu poskytla iný zájazd, a to prinajmenšom v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, za predpokladu, že Cestovná kancelária môže takýto zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej Zmluvy o zájazde sa platby uskutočnené na základe pôvodnej Zmluvy o zájazde považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena novej Zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, Cestovná kancelária je povinná tento rozdiel bezodkladne vrátiť Objednávateľovi.

9.5 Ak Objednávateľ nepožiča podľa Článku 9.4 o uzatvorení novej Zmluvy o zájazde, má sa za to, že od Zmluvy o zájazde odstúpiť bez toho, aby bol Cestovnej kancelárii povinný zaplatiť stornovací poplatok.

9.6 Na základe individuálnej požiadavky Objednávateľa môže Cestovná kancelária urobiť zmenu podmienok dohodnutých v Zmluve o zájazde, pokiaľ tieto zmeny sú zo strany daného organizátora zájazdu možné a povolené. Vykonanie takýchto zmien podlieha zaplateniu poplatku. Môže ísť napríklad o zmenu termínu, typu ubytovacieho zariadenia, počtu osôb, miesta odchodu a príchodu, mena, dopravy a pod. V prípade takejto zmeny požadovanej Objednávateľom v lehote kratšej než 30 dní pred začatím Zájazdu je takáto zmena považovaná za odstúpenie od Zmluvy o zájazde zo strany Objednávateľa a Objednávateľ je povinný zaplatiť Cestovnej kancelárii stornovací poplatok v súlade s Článkom 11 týchto Všeobecných podmienok.

9.7 Ak Cestovná kancelária zruší zájazd v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začatia, Objednávateľ má právo na odstúpenie od Zmluvy o zájazde a na primeranú náhradu škody. Za takúto primeranú náhradu škody sa považuje rozdiel medzi čiastkou, ktorú Objednávateľ preukázateľne vynaložil na získanie kvalitatívne podobného zájazdu inej cestovnej kancelárie alebo agentúry a čiastkou, ktorú mu vráti Cestovná kancelária za zrušenie zájazdu.

10. Zmena v obsahu Zmluvy o zájazde po nástupe na zájazd

10.1 Cestovná kancelária si vyhradzuje právo vykonať zmenu programu Zájazdu resp. neposkytnúť podstatnú časť Služby, ak riadnemu vykonaniu Zájazdu alebo Služby bránia objektívne dôvody, ktoré nebolo možné predvídať a ovplyvniť (napr. zásah vyššej moci, mimoriadna alebo nepredvídateľná udalosť). V tomto prípade je Cestovná kancelária povinná vyvinúť maximálne úsilie a vykonať príslušné opatrenia na zabezpečenie priebehu Zájazdu v čo možno najvyššej kvalite. Ak nie je z tohto dôvodu možné poskytnúť nepodstatnú časť Zájazdu alebo Služby v dohodnutej kvalite, Cestovná kancelária je povinná poskytnúť Objednávateľovi maximálnu možnú pomoc na prekonanie prípadných ťažkostí s tým spojených.

10.2 Ak pokračovanie Zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než boli dohodnuté v Zmluve o zájazde, je Cestovná kancelária povinná vrátiť Objednávateľovi rozdiel ceny medzi dohodnutými a poskytnutými službami v lehote do 30 dní skončenia Zájazdu.

10.3 Ak nemožno Objednávateľovi poskytnúť ani náhradné služby za zmluvne dohodnuté služby, alebo ak tieto služby Objednávateľ neprijme, je Cestovná kancelária povinná vrátiť účastníkov Zájazdu rozdiel ceny medzi dohodnutými a poskytnutými službami v lehote do 30 dní skončenia Zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je Cestovná kancelária povinná zabezpečiť Objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu na Zájazd alebo na iné miesto návratu, s ktorým Objednávateľ súhlasí, vrátane poskytnutia nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v Zmluve o zájazde, je Cestovná kancelária povinná:

- a) vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo
- b) rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.

10.4 Cestovná kancelária nie je zodpovedná za následky zmenených služieb z dôvodov podľa Článku 10.1 až 10.3, z dôvodu meškania dopravného prostriedku, spôsobené technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu a podobnými okolnosťami neovplyviteľnými zo strany Cestovnej kancelárie.

10.5 Predĺženie pobytu na Zájazde je možné iba po dohode s povereným zamestnancom CK (delegátom) v mieste pobytu a závisí najmä od dostupnosti ubytovacích kapacít a voľného miesta v dopravnom prostriedku pri návrate. Pri Zájazdoch prebiehajúcich svojou dĺžkou 3 týždne vznikajú náklady za nevyčerpané alebo voľné miesta v lietadle, preto je Cestovná kancelária oprávnená žiadať od Objednávateľa náhradu leteckého vyrovnávacieho poplatku.

IV. ČASŤ

11. Odstúpenie od Zmluvy o zájazde, stornovací poplatok

11.1 Cestovná kancelária je oprávnená odstúpiť od zmluvy pred začiatkom zájazdu len z dôvodu zrušenia Zájazdu alebo z dôvodu porušenia povinností Objednávateľom, ktoré boli v Zmluve o zájazde alebo osobitnej zmluve o Službe dohodnuté. Cestovná kancelária je povinná zaslať Objednávateľovi na adresu uvedenú v Zmluve o zájazde písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy a uvedením dôvodu. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia tohto oznámenia Objednávateľovi.

11.2 Cestovná kancelária si vyhradzuje právo zrušiť zájazd v prípade:

- a) ak je realizácia zájazdu pre Cestovnú kanceláriu ekonomicky neúnosná. V tomto prípade je Cestovná kancelária oprávnená zrušiť zájazd, a to najneskôr v lehote do 21 dní pred plánovaným začiatkom zájazdu, pričom o tejto skutočnosti je povinná písomne informovať Objednávateľa najneskôr v lehote do 21 dní pred nástupom na Zájazd alebo začiatkom čerpania Služieb;
- b) vzniku, resp. výskytu nepredvídateľných mimoriadnych udalostí ktoré nebolo možné pri uzatvorení Zmluvy alebo zmluvy o Službe predvídať (napr. zemetrasenie, vojnový konflikt, epidémia, teroristické útoky a pod.).

11.3 V prípade, ak dôjde k zrušeniu zájazdu zo strany Cestovnej kancelárie podľa Článku 11.2, Objednávateľovi bude poskytnutá zo strany Cestovnej kancelárie možnosť výberu náhradného zájazdu alebo bezodkladné vrátenie už zaplatenej ceny (alebo jej časti) za objednaný Zájazd.

11.4 Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb cestovného ruchu len zo zaplatenej čelnej ceny Zájazdu. V prípade, že Objednávateľ nezaplatí dohodnutú cenu včas, je Cestovná kancelária oprávnená odstúpiť od uzatvarenej Zmluvy o zájazde a požadovať od Objednávateľa zaplatenie stornovacieho poplatku podľa tohto Článku 11; týmto ustanovením nie je dotknuté právo Cestovnej kancelárie na náhradu škody.

11.5 Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy o zájazde kedykoľvek pred nástupom na Zájazd:

- a) bez udania dôvodu po zaplatení stornovacieho poplatku;
 - b) ak nedôjde k uzatvoreniu novej Zmluvy o zájazde podľa Článku 9.4;
 - c) ak dôjde k porušeniu povinností Cestovnej kancelárie vyplývajúcich zo Zmluvy o zájazde.
- Odstúpenie od Zmluvy o zájazde musí Objednávateľ urobiť písomnou formou a doručiť Cestovnej kancelárii alebo Sprostredkovateľovi, u ktorého uzatvoril Zmluvu o zájazde osobne alebo doporučeným listom. Účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde nastávajú dňom doručenia tohto oznámenia Cestovnej kancelárii alebo Sprostredkovateľovi, ktorý uzatvoril Zmluvu o zájazde v prospech Cestovnej kancelárie.

11.6 V prípade ak Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde z dôvodu porušenia povinností Cestovnej kancelárie, alebo ak nedošlo k uzatvoreniu novej Zmluvy o zájazde podľa Článku 9.4, je Cestovná kancelária povinná Objednávateľovi bezodkladne vrátiť už zaplatenú cenu (je časť za Zájazd. V prípadoch podľa tohto bodu neplatí Objednávateľ žiadne stornovacie poplatky. Ak odstúpi Objednávateľ od Zmluvy o zájazde z iných než tu uvedených dôvodov, je povinný zaplatiť Cestovnej kancelárii stornovací poplatok; Cestovná kancelária je povinná vrátiť Objednávateľovi po odpočítaní stornovacieho poplatku zostatok uhradenej ceny za Zájazd podľa Zmluvy o zájazde.

11.7 V prípade ak Objednávateľ odstúpi od Zmluvy alebo zmluvy o Službe bez udania dôvodu, alebo ak Cestovná kancelária odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinností zo strany Objednávateľa, je Objednávateľ povinný zaplatiť CK stornovací poplatok. Stornovací poplatok je zmluvnou pokutou v zmysle § 741b ods. 1 písm. e) Občianskeho zákonníka, vyučovaná sa ako percentuálny podiel z ceny zájazdu a jeho výška závisí od druhu zájazdu a od toho, v akej časovom predstihu pred uskutočnením zájazdu Objednávateľ oznámí, že od Zmluvy o zájazde resp. zmluvy o Službe odstúpiť. Pod cenou zájazdu treba rozumiť celkovú cenu za všetky služby dohodnuté s Objednávateľom v Zmluve o zájazde alebo v osobitnej zmluve. Výška stornovacieho poplatku je závislá od druhu zájazdu a časového úseku ktorý zostáva do nástupu na zájazd nasledovne:

- a) Letecké zájazdy (charter, skupinové zájazdy), viacdňové autobusové zájazdy:
 - do 30 dní pred nástupom na zájazd 10 %
 - od 29 do 20 dní pred nástupom na zájazd 25 %
 - od 19 do 10 dní pred nástupom na zájazd 50 %
 - od 9 do 4 dní pred nástupom na zájazd 65 %
 - od 3 dní (72 hodín) pred nástupom na zájazd 85 %
- b) Individuálne zájazdy a, vlakové zájazdy (okrem špeciálne vypravených vlakov):
 - do 46 dní pred nástupom na zájazd 25%
 - od 45 dňa pred nástupom na zájazd 50%
 - od 35 dňa pred nástupom na zájazd 80%
 - od 2. dňa pred nástupom na zájazd 90%
- c) Osobitné stornovacie poplatky platia pri zakúpení resp. objednaní len samostatného ubytovania v hoteloch, apartmánoch, lodných zájazdoch, linkových letoch, jednodňových autobusových zájazdov, mimoriadnych vlakových zájazdov a zájazdov s linkovými letmi, golfových balíčkoch, prenájme auta, atď. a o ich výške bude Objednávateľ informovaný pri uzatvorení Zmluvy o zájazde. Tieto údaje sú taktiež sú uvedené v ceníku konkrétneho katalogu z ktorého bola služba zakúpená.
- d) Letecké zájazdy (charter, skupinové zájazdy) z katalogov TUI:
 - do 31 dní pred nástupom na zájazd 25 %
 - do 30 dňa pred nástupom na zájazd 30 %
 - od 22 dňa pred nástupom na zájazd 35%
 - od 15 dňa pred nástupom na zájazd 50 %
 - od 8.dňa pred nástupom na zájazd 70%
 - od 2 dňa pred nástupom na zájazd 80 %

11.8 Ak Objednávateľ nenastúpi na Zájazd alebo Službu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy o zájazde, zmesť odchod/odlet na Zájazd, je vylúčený zo Zájazdu, zruší Zájazd v deň odchodu/odletu na Zájazd alebo z dôvodu nesplnenia svojich povinností podľa Zmluvy o zájazde alebo týchto Všeobecných podmienok, je povinný uhradiť plnú výšku ceny Zájazdu.

11.9 Pri určení počtu dní pre výpočet stornovacieho poplatku je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň odchodu, odletu resp. nástupu na Zájazd.

11.10 V prípade ak CK vystupuje v zmluvnom vzťahu ako sprostredkovateľ Zájazdu alebo Služby pre inú cestovnú kanceláriu, spravuje sa výška stornovacieho poplatku, ako aj podmienky pre uplatnenie stornovacieho poplatku všeobecnými podmienkami a ostatnými zmluvnými podmienkami Organizátora zájazdu. O tejto skutočnosti musí byť Objednávateľ vopred informovaný.

12. Reklamačný poriadok, zodpovednosť Cestovnej kancelárie za škodu

12.1 Cestovná kancelária zodpovedá Objednávateľovi za porušenie svojich záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy o zájazde bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť Cestovná kancelária priamo alebo prostredníctvom iných dodávateľov Služieb. V prípade, že rozsah a kvalita poskytnutých Služieb je objektívne na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká Objednávateľovi právo na reklamáciu a odstránenie chybné poskytnutej Služby. Objednávateľ je povinný si uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej Služby bez odkladne, a to v povereného zástupcu Cestovnej kancelárie; v naliehavých prípadoch je Objednávateľ oprávnený uplatniť reklamáciu aj priamo u dodávateľa služby. O uplatnení tohto práva je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom Cestovnej kancelárie. Záznam musí byť vyhotovený dvojmo, musí obsahovať označenie zájazdu, reklamujúcu osobu, predmet reklamácie a podpisy Objednávateľa i zástupcu Cestovnej kancelárie. V prípade nedodržania tohto postupu právo na reklamáciu uplatnené oneskorene alebo až po ukončení Zájazdu alebo čerpania reklamovaných služieb, zaniká.

12.2 Pri riešení reklamácie je Objednávateľ povinný poskytnúť Cestovnej kancelárii maximálnu súčinnosť.

12.3 Ak nesplní Cestovná kancelária svoje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde riadne a včas, a nebola reklamácia vybavená v mieste pobytu prostredníctvom povereného zástupcu CK, alebo poskytovateľa služieb je Objednávateľ oprávnený uplatniť všetky svoje nároky písomne v Cestovnej kancelárii bezodkladne po návrate, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia Zájazdu, alebo odo dňa, kedy sa mal zrušený Zájazd skončiť podľa Zmluvy o zájazde, inak jeho právo na uplatnenie reklamácie zaniká. Na uznanie nároku pri chybné poskytnutej službe musí Objednávateľ predložiť písomný záznam vyhotovený podľa Článku 12.1. Na všetky reklamácie podané v súlade s týmto Všeobecnými podmienkami, je Cestovná kancelária povinná odpovedať písomnou formou, najneskôr v lehote 30 dní od preukázateľného obdržania reklamácie.

12.4 Ak bola Zmluva o zájazde uzatvorená prostredníctvom Sprostredkovateľa, musia byť lehoty podľa predchádzajúceho odseku zachované aj v prípade, ak si Objednávateľ uplatní svoje právo u Sprostredkovateľa.

12.5 Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené Objednávateľovi, 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 vylúčené vyňaté.

12.6 Cestovná kancelária sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu spôsobenú odstúpením od Zmluvy o zájazde alebo porušením povinností len vtedy, ak preukáže, že táto škoda vznikla bez jej zavinenia, resp. ak škodu nespôsobil ani jej dodávateľ alebo škoda bola spôsobená

- a) objednávatelom,
- b) treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu,
- c) udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobyčajných a nepredvídateľných okolností.

V prípadoch uvedených pod písm. b) a c) je Cestovná kancelária povinná poskytnúť Objednávateľovi bezodkladne potrebnú súčinnosť a pomoc.

12.7 Cestovná kancelária nezodpovedá Objednávateľovi za stratu alebo odcudzenie predmetov mu patriacich, nezodpovedá za výkon stavebných prác a iných podobných aktivít v mieste pobytu na Zájazde, ujmu na živote a zdraví, dostupnosť služieb tretích osôb v mieste pobytu Zájazdu a za obvyklé zmeny a odchýlky jednotlivých Služieb v nevyhnutných prípadoch. Ide najmä o zmeny miesta odletu, priletu, trasy, leteckej spoločnosti, medzipristátiá, typu lietadla, letových čísel, termínu letu pri leteckej doprave resp. trasy, typu autobusu v rovňakej kvalite a cenovej relácii a časov odchodu a návratu zo zájazdu pri autobusovej doprave, zadržania v cestnej doprave a podobné. O takýchto zmenách bude Cestovná kancelária Objednávateľa bezodkladne informovať. Uvedené zmeny zájazdu nemožno byť predmetom reklamácie a Cestovná kancelária nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť Objednávateľovi z týchto dôvodov, ani nenahrádza tie Služby, ktoré z týchto dôvodov nemohli byť plne využité.

12.8 V prípade ubytovania Objednávateľa v inom ubytovacom zariadení v mieste pobytu rovňakej alebo vyššej kvalitatívnej kategórie sú akékoľvek ďalšie nároky Objednávateľa voči Cestovnej kancelárii a tohto titulu vylúčené.

12.9 Za zájazdu v cestovnom ruchu, ktoré si Objednávateľ objedná počas Zájazdu v mieste pobytu a ktoré neboli súčasťou zájazdu Cestovnej kancelárie zodpovedá Cestovná kancelária iba ako sprostredkovateľ, ak tieto služby sprostredkovala.

12.10 Pri posudzovaní počtu dní dovolenky je potrebné brať do úvahy, že do prvého a posledného dňa čerpania služieb zasahujú v rôznej miere dopravné, ubytovacie a stravovacie služby. V prípade obsadenia izby v skorej ranných hodinách sa predchádzajúca noc počíta ako poskytnuté ubytovanie. Cestovná kancelária nezodpovedá za škody, ktoré môžu z týchto dôvodov vzniknúť Objednávateľovi a nenahrádza tieto služby, ktoré z týchto dôvodov nemohli byť plne využité. Reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z dôvodu podľa tohto Článku sa považujú za neopodstatnené.

13. Záverečné ustanovenia

13.1 Tieto Všeobecné podmienky sú platné pre účasť na všetkých Zájazdoch usporiadaných Cestovnou kanceláriou a tvoria neoddeliteľnú časť Zmluvy o zájazde, ak nie je Cestovnou kanceláriou v osobitných prípadoch určený alebo oboma zmluvnými stranami Zmluvy o zájazde výslovné dojednaný iný rozsah vzájomných práv a povinností v písomnej forme.

13.2 Písomná forma oznámení zasielaných Cestovnou kanceláriou Objednávateľovi je zachovaná, ak sa príslušné oznámenie zašle preukázateľným spôsobom prostredníctvom faxu, elektronickej pošty, poštu alebo SMS správou podľa kontaktných údajov uvedených Objednávateľom v Zmluve o zájazde alebo zmluve o poskytnutí služby.

- 13.3 Objednávateľ potvrdzuje svojim podpisom Zmluvy o zájazde, že
- a) obdržal a aj sa v plnom rozsahu oboznámil s ponukovým katalogom Cestovnej kancelárie,
- b) bol oboznámený s obsahom týchto Všeobecných podmienok, rozumie ich, a súhlasí s nimi
- c) porozumel všetkým v nich prezentovaným skutočnostiam a bude ich rešpektovať a dodržiavať,
- d) nie je si vedomý žiadnych obmedzení, ktoré by mu bránili vriadne účasti na Zájazde a zodpovedá za svoju zdravotnú prípravu na zájazd,
- e) bola mu poskytnutá možnosť uzavríť komplexné cestovné poistenie ako aj poistenie proti stornu zájazdu.

13.4 V zmysle zákona č. 282/2002 Z.z o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov týmto Objednávateľ výslovné súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v Zmluve, alebo zmluve o Službe Cestovnou kanceláriou Objednávateľ výslovné súhlas so spracovaním týchto osobných údajov: mena, priezviska, dátumu narodenia, čísla OP a čísla pasa, ktoré dobrovoľne poskytol/a alebo poskytnie v súvislosti s vznikom Zmluvy o poskytnutí zájazdu alebo zmluvy o poskytnutí služby. Súhlas udeľuje Cestovnej kancelárii na účel plnenia zmluvne dohodnutých služieb podľa uzatvorenej Zmluvy o poskytnutí zájazdu alebo Zmluvy o poskytnutí služby, a to v rozsahu nultom zľadom na výkon činnosti, ktoré sú jej predmetom podnikania ako aj výkon činnosti s nimi bezprostredne súvisiacimi, vrátane sprístupnenia týchto osobných údajov partnerom Cestovnej kancelárie a zahraničným kolegom týchto osobných údajov do krajín tranzitu a pobytu, resp. partnerom do Spolkovej republiky Nemecko a Rakúskej republiky. V prípade, ak niektoré osobitné osobné údaje nie sú nevyhnutné na dosiahnutie účelu spracúvania, vyhlasuje Objednávateľ, že bol na túto skutočnosť upozornený a svojim podpisom výslovné súhlasil aj so spracúvaním týchto údajov.

Tento súhlas poskytuje na dobu neurčitú odo dňa udelenia tohto súhlasu. Ak poruší Cestovná kancelária pri spracúvaní osobných údajov právne predpisy upravujúce ochranu osobných údajov, je Objednávateľ oprávnený písomne odvolať tento súhlas so spracúvaním osobných údajov.

Objednávateľ vyhlasuje, že pred podpisom Zmluvy o poskytnutí zájazdu alebo zmluvy o poskytnutí služby bol oprávnenou osobou zastupujúcou Cestovnú kanceláriu poučený o svojich právach v zmysle zákona o ochrane osobných údajov.

13.5 Poučenie dotknutej osoby v zmysle § 20 zákona č. 428/2002 Z.z o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“):

- Dotknutá osoba (t.j. každá fyzická osoba, ktorej osobné údaje spracováva CK ako prevádzkovateľ informačného systému v zmysle Zákona) má právo na základe písomnej žiadosti od CK vyžadovať:
- a) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu podľa § 26 ods. 3 Zákona.
 - b) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jej osobné údaje na spracúvanie;
 - c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme opísť jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;
 - d) opravu jej nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;
 - e) likvidáciu jej osobných údajov, ak bol splnený účel ich spracúvania a po splnení podmienok osobitných predpisov, a to predpisárny spôsobom; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie;
 - f) likvidáciu jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu Zákona, právo uvedené v tomto bode môže byť obmedzené osobitným predpisom.

Dotknutá osoba má ďalej právo u CK písomne namietť voči:

- a) spracúvaní jej osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jej súhlasu a žiadať ich likvidáciu;
 - b) využívaniu mena, priezviska, titulu a adresy na účely priameho marketingu v poštovom styku;
 - c) poskytovaniu mena, priezviska, titulu a adresy na účely priameho marketingu.
- Dotknutá osoba má ďalej právo:
- a) u CK písomne alebo v neodkladných prípadoch ústne namietť voči spracovaniu jej osobných údajov bez jej súhlasu, aj keď sa súhlas v zmysle § 7 ods. 4 písm. a), e), f) a g) Zákona nevyžaduje, a to vyslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jej práv;
 - b) nesúhlasí s rozhodnutím CK vykonať prenos osobných údajov do tretej krajiny, ktorá nezaručuje primeranú úroveň ochrany a takýto prenos svojich osobných údajov odmietnuť;
 - c) pri podaní, že jej osobné údaje sa neoprávnené spracúvajú, podať o tom oznámenie Úradu pre ochranu osobných údajov SR. Ak dotknutá osoba nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jej práva môže uplatniť zákonný zástupca. Ak dotknutá osoba nežije, jej práva, ktoré má podľa Zákona, môže uplatniť blízka osoba.

Nakoľko dotknutá osoba nemá povinnosť svoje osobné údaje CK poskytnúť, je oprávnená svoj súhlas so spracovaním osobných údajov kedykoľvek písomne odvolať. CK si nesmie súhlas dotknutej osoby vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby, tovaru alebo povinnosti, ktorú mu ustanovuje zákon. CK bude spracovávať osobné údaje manuálne a/alebo pomocou prostriedkov výpočtovej techniky, a to výlučne prostredníctvom oprávnených osôb.

Spracúvaním osobných údajov sa rozumie vykonávanie akýchkoľvek operácií alebo súboru operácií s osobnými údajmi, vrátane ich získavania, zhromažďovania, zaznamenávania, usporiadávania, usporadúvania, prepínavania, uchovávaného, prehládania, preskupovania, komunikovania, prenosu, výžitia, udržiavania, likvidácie, ich prenosu, poskytovania, sprístupňovania alebo zverejňovania. CK resp. sprostredkovateľ je oprávnený spracovávať osobné údaje ktorýmkoľvek z uvedených spôsobov, je však povinný tieto údaje zabezpečiť pred zneužitím alebo poškodením v súlade so Zákonom. Zverejnenie osobných údajov bude vykonané vo forme publikačnej činnosti a prostredníctvom oficiálnej internetovej stránky.

13.6 Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalogoch a ceníkoch o službách, cenách a cestovných podmienkach zamedujú vzhľad aktuálne známym informáciám a dostupným v dobe ich ťaže a Cestovná kancelária si vyhradzuje právo na ich aktualizáciu a zmenu do dňa uzatvorenia Zmluvy o zájazde s Objednávateľom. Cestovná kancelária nezodpovedá za obsah prípadnej inzercie tretích osôb, uverejnený v katalogoch, ceníkoch a iných materiáloch, ktoré vydáva Cestovná kancelária a nezodpovedá za správnosť údajov uvedených v materiáloch, ktoré nevýdava.

13.7 Pre právne vzťahy, ktoré sa riadia týmito Všeobecnými podmienkami, je rozhodujúce slovenské právo, pokiaľ nie je uvedené inak. Miestna príslušnosť súdov pre všetky spory vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde a iných právnych vzťahov medzi Cestovnou kanceláriou a Objednávateľom, je určená podľa sídla Cestovnej kancelárie, pokiaľ to všeobecne zvažované predpisy upravujúce konanie pre súdni umožňujú.

13.8 CK nezodpovedá za plnenie zmlúv, ktoré uzavrela s Objednávateľom ako Sprostredkovateľ iného subjektu, ani za škodu spôsobenú neplnením sprostredkovateľských zmlúv zo strany tohto tretieho subjektu.

V Bratislave dňa 18.3.2010

TUI ReiseCenter Slovensko s.r.o.