

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH A PLATOBNÉ PODMIENKY CESTOVNEJ KANCELÁRIE ETI SLOVENSKO S. R. O.

1. Úvodné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1.1 Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch a platobné podmienky cestovnej kancelárie ETI Slovensko s. r. o. (ďalej len „Všeobecné obchodné podmienky“ alebo „VOP“) 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 obstaraní zájazdu 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 sprostredkovaným zájazdom alebo produktom alebo službou informovaný.

1.2 Na účely týchto Všeobecných podmienok sa rozumie:

- a) Cestovnou kanceláriou, resp. CK - spoločnosť ETI Slovensko s. r. o., so sídlom Palisády 56, 811 06 Bratislava, IČO: 45 701 822, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sro, vložka c.: 67004/B, ktorá je právnickou osobou podnikajúcou na základe živnostenského oprávnenia a v súlade s príslušnými právnymi predpismi v oblasti cestovného ruchu,
- i) 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 Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe s Objednávateľmi v súlade s ustanoveniami týchto Všeobecných podmienok;
- ii) na základe osobitných zmlúv o spolupráci uzavretých s inými poskytovateľmi produktov a služieb cestovného ruchu sprostredkúva pre týchto partnerov predaj zájazdov a iných produktov a služieb cestovného ruchu;
- b) Objednávateľom – fyzická osoba alebo právnická osoba spôsobilá k právnym úkonom, ktorá uzatvorila s CK Zmluvu o zájazde a/alebo osoba, v ktorej prospech sa Zmluva o zájazde uzatvorila a/alebo osoba, na ktorú bol zájazd alebo služba prevedená v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka;
- c) Sprostredkovateľom – fyzická osoba alebo právnická osoba, podnikajúca na základe živnostenského oprávnenia a v súlade s príslušnými právnymi predpismi v oblasti cestovného ruchu, poskytujúca produkty a služby cestovného ruchu, ktorá s CK uzatvorila zmluvu o spolupráci a na jej základe sprostredkúva pre CK predaj zájazdov, produktov a iných služieb cestovného ruchu;
- d) Zájazdom - vopred pripravená a v ponuke CK zverejnená kombinácia najmenej dvoch z týchto služieb:
 - i) doprava,
 - ii) ubytovanie,
 - iii) iné služby, ktoré nie sú doplnkom dopravy alebo ubytovania a tvoria významnú súčasť kombinácie služieb, napríklad stravovanie, zabezpečenie sprievodcu, spoločensko-kultúrny program alebo rekreačno-športový program, ak ich CK ponúka na predaj alebo sa predávajú za súhrnnú cenu, a ak sa služba poskytuje dlhšie ako 24 hodín, alebo ak zahŕňa ubytovanie cez noc;
- e) Zmluvou o zájazde – zmluva o obstaraní zájazdu uzatvorená medzi CK a Objednávateľom v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a zákona c. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto Všeobecné podmienky;
- f) Zmluvou o službe – zmluva o poskytnutí služby, ktorá bude podľa povahy služby koncipovaná ako zmluva o obstaraní vecí alebo ako iná vhodná zmluva uzavretá v súlade s Občianskym zákonníkom. Službou sa rozumie produkty a služby cestovného ruchu iné než Zájazd, ktoré CK poskytujú Objednávateľovi na základe jeho požiadaviek. Na Zmluvu o službe sa primerane vzťahujú ustanovenia o Zmluve o zájazde.

2. Rezervácia a vznik zmluvného vzťahu

2.1 Zájazd alebo službu alebo iné produkty cestovného ruchu si môže záujemca rezervovať osobne priamo v Cestovnej kancelárii alebo u Sprostredkovateľa.

2.2 Každá rezervácia bude zo strany ETI pridelené rezervačné číslo, ktoré je Objednávateľ zájazdu povinný uvádzať pri každej ďalšej komunikácii s ETI. Rezervácia je v prípade jej potvrdenia platná pre všetky osoby v nej uvedené. CK, resp. Sprostredkovateľ na základe potvrdenia služieb (tzv. Bestätigung) vyplní a podpíše s Objednávateľom zájazdu Zmluvu o obstaraní zájazdu obsahujúcu identifikačné údaje CK, Objednávateľa (vrátane spolocestujúcich), identifikáciu Zájazdu alebo služby, jeho termín a cenu ako aj výšku zaplateného rezervačného poplatku.

2.3 Objednávateľ je povinný uhradiť rezervačný poplatok vo výške:

- 25% z ceny Zájazdu alebo služby, ak je začiatok čerpania služieb, resp. nástup na Zájazd v čase nad 120 dní,
- 50% z ceny Zájazdu alebo služby, ak je začiatok čerpania služieb, resp. nástup na Zájazd v čase od 119 – 30 dní,
- 100% z ceny Zájazdu alebo služby, ak je začiatok čerpania služieb, resp. nástup na Zájazd menej než 30 dní.

2.4 Zmluvu o zájazde uzatvára Objednávateľ buď priamo s CK alebo prostredníctvom Sprostredkovateľa. Zmluva o zájazde sa považuje za uzavretú:

- v momente, kedy sa zmluvné strany dohodli na všetkých podstatných náležitostiach Zmluvy o zájazde, a na základe tejto dohody vyplnili a podpísali formulár o Zmluve o obstaraní zájazdu, a/alebo

- zaplatením rezervačného poplatku CK alebo Sprostredkovateľovi, a/alebo

- potvrdením individuálnej objednávky Objednávateľa na Zájazd alebo službu.

2.5 Zmluva o zájazde musí mať písomnú formu a obsahovať zákonom požadované náležitosti, predovšetkým charakteristiku Zájazdu, najmä termín jeho začatia a skončenia, uvedenie všetkých poskytovaných služieb, ktoré sú zahrnuté do ceny Zájazdu, miesto a čas ich trvania, cenu Zájazdu vrátane časového rozvrhu platieb a výšky zálohy; vymedzenie Zájazdu možno nahradiť odkazom na číslo Zájazdu alebo iné označenie v katalógu.

2.6 Objednávateľ podpisom Zmluvy o zájazde potvrdzuje, že je oprávnený konať v mene ostatných spolocestujúcich uvedených v Zmluve o zájazde a je oprávnený v mene týchto osôb uzavrieť Zmluvu o zájazde. Objednávateľ zodpovedá za plnenie zmluvných záväzkov spolocestujúcich voči CK.

3. Cenové a platobné podmienky

3.1 Cenou za Zájazd alebo za objednané služby sa rozumie celková cena, ktorá je dohodnutá medzi CK a Objednávateľom a ktorá je uvedená v Zmluve o zájazde potvrdenej CK. Zo zliav, poskytovaných CK, má Objednávateľ nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dnu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, Objednávateľ si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak. Zľavy nie je možné uplatňovať dodatočne.

3.2 Cestovná kancelária je oprávnená jednostranne zvýšiť cenu Zájazdu, resp. služieb, ak došlo k:

- a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
- b) zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene Zájazdu,
- c) 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.

3.3 V prípade nevyhnutnosti zvýšiť cenu z dôvodov podľa predchádzajúceho bodu 3.2, môže tak CK urobiť na základe písomného oznámenia, ktoré musí byť Objednávateľovi odoslané najneskôr 21 dní pred začatím Zájazdu alebo čerpania služieb, a v ktorom bude presne určený dôvod a spôsob zvýšenia. CK je oprávnená zvýšiť cenu Zájazdu, resp. služby o čiastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa bodu 3.2 písm. a) a b) oproti cene služieb a platieb už zahrnutých v cene Zájazdu alebo o čiastku, ktorá zodpovedá navýšeniu menového kurzu euro použitého na stanovenie ceny Zájazdu nad hodnotu 5% podľa bodu 3.2 písm. c). Objednávateľ je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je CK oprávnená odstúpiť od Zmluvy o obstaraní zájazdu.

3.4 Právo na riadne poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká Objednávateľovi až zaplatením úplnej ceny Zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb podľa Zmluvy o zájazde, ktoré je Objednávateľ povinný splniť.

3.5 CK má právo požadovať od Objednávateľa pri podpise Zmluvy o zájazde zaplataenie zálohy vo forme rezerváčného poplatku vo výške podľa bodu 2.3 VOP. Zvyšnú časť ceny za objednané služby je Objednávateľ povinný doplatiť najneskôr v lehote do 30 dní pred nástupom na Zájazd, resp. začatím čerpania služieb.

3.6 V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred nástupom na Zájazd, resp. začatím čerpania služieb je Objednávateľ povinný zaplatiť 100% ceny Zájazdu alebo objednaných služieb pri podpise Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe.

3.7 Za objednané služby je možné zaplatiť v hotovosti, prostredníctvom platobných kariet ak to predajné miesto CK umožňuje, bankovým prevodom alebo poštovou poukážkou, pričom za deň zaplataenia sa považuje deň, kedy boli finančné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.

3.8 V prípade nezaplataenia ceny Zájazdu alebo za objednané služby v stanovených lehotách je CK oprávnená bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od Zmluvy o zájazde a Zájazd alebo služby neposkytnúť, pričom Objednávateľ je povinný uhradiť všetky náklady, ktoré CK nespĺnením si zmluvných povinností Objednávateľom vznikli. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo CK na náhradu škody a ušlého zisku.

4. Práva a povinnosti Objednávateľa

4.1 K základným právam Objednávateľa patrí:

- a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutého a riadne zaplataeného Zájazdu alebo služby;
- b) právo na riadne poskytnutie informácií týkajúcich sa Zájazdu alebo služby, vrátane dodatočných informácií, ktoré nie sú uvedené v katalógu, ako aj na informácie o všetkých prípadných zmenách týkajúcich sa termínu, programu, rozsahu služieb a ceny Zájazdu;
- c) právo zrušiť svoju účasť na Zájazde alebo službe kedykoľvek pred začatím čerpania Zájazdu alebo služby odstúpením od Zmluvy o zájazde alebo od Zmluvy o službe, a to podľa podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach;
- d) právo reklamovať prípadné nedostatky a vady objednaných, resp. poskytnutých služieb v rámci Zájazdu podľa reklamačného poriadku CK;
- e) právo pred začatím zájazdu písomne oznámiť CK, že sa Zájazdu alebo služby namiesto neho zúčastní iná osoba, a to za podmienok uvedených v článku 6. týchto VOP;
- f) právo na ochranu osobných údajov, ktoré uvádza v Zmluve o zájazde alebo v Zmluve o službe, pred nepovolánymi osobami;
- g) iné práva, ktoré mu vyplývajú zo Zmluvy o zájazde alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov.

4.2 K základným povinnostiam Objednávateľa patrí:

- a) poskytnúť CK potrebnú súčinnosť na riadne zabezpečenie a poskytnutie Zájazdu alebo služby, ako aj všetky dokumenty, informácie a iné veci potrebné k ich riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu, predovšetkým je povinný úplne a pravdivo uvádzať údaje v Zmluve o zájazde a v prípade ich zmien, je povinný CK bezodkladne informovať. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti, je Objednávateľ povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla;
- b) zaplatiť dohodnutú cenu Zájazdu alebo služby riadne a včas spôsobom dohodnutým v Zmluve o zájazde alebo v Zmluve o službe a na výzvu CK predložiť jej potvrdenie o zaplataení;
- c) bez zbytočného odkladu a v lehote určenej CK oznámiť svoje stanovisko k prípadným zmenám, o ktorých bol informovaný zo strany CK;
- d) prevziať v čase určenom CK od nej doklady potrebné pre Zájazd alebo službu (napr. letenky, ubytovacie preukazy...) bezodkladne skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených a riadiť sa nimi;
- e) dodržiavať colné, pasové, zdravotné, devízové, dopravné a bezpečnostné predpisy ako i zákony a zvyklosti krajiny, do ktorej cestuje. Cudzí štátni príslušníci sú povinní informovať sa ohľadne vízovej povinnosti na zastupiteľskom úrade krajiny, do ktorej cestujú. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov znáša Objednávateľ;
- f) upozorniť včas na cudzie štátne príslušenstvo spolucestujúceho (spolucestujúcich);
- g) zabezpečiť, aby osoby mladšie ako 15 rokov a v prípade potreby aj zdravotne postihnuté osoby, mali sprievod a boli pod dohľadom dospelého účastníka Zájazdu po celý čas trvania Zájazdu;
- h) riadiť sa pokynmi pre účastníkov Zájazdu ako aj ústnymi pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK v mieste pobytu ako aj pokynmi prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia a dodržiavať stanovený program;
- i) počínať si tak, aby nedochádzalo ku konaniu, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť alebo obmedzovať ostatných účastníkov Zájazdu, predovšetkým, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo na majetku na úkor ostatných účastníkov Zájazdu, poskytovateľov služieb alebo CK; v opačnom prípade zodpovedá za vzniknutú škodu CK alebo tretím osobám;
- j) uhradiť eventuálnu škodu, ktorú spôsobil v dopravnom prostriedku alebo v ubytovacom zariadení alebo v inom zariadení, v ktorom čerpal služby zabezpečené CK;
- k) bezodkladne písomne oznámiť všetky zistené nedostatky a chyby priamo na mieste ich vzniku delegátovi alebo inému určenému zástupcovi CK a poskytnúť súčinnosť potrebnú k ich odstráneniu, aby mohla byť v rámci možnosti vykonaná náprava, eventuálne náhrada;
- l) nastúpiť na Zájazd v stanovenom mieste a čase podľa pokynov CK, v prípade omeškania z vlastnej viny s nástupom na čerpanie dohodnutých služieb, dopraví sa na vlastné náklady a zodpovednosť na miesto zodpovedajúce časovému harmonogramu dohodnutých služieb.

4.3 V prípade, ak Objednávateľ obmedzuje počas trvania Zájazdu svojim nevhodným alebo dohodnutým pravidlám odporúčim konaním CK ako organizátora Zájazdu, jeho zástupcov, zmluvných partnerov alebo iných účastníkov Zájazdu (napr. hrubým, nekultúrnym či hlučným

správaním, nadmerným požívaním alkoholu, omamných látok a pod.), porušuje pokyny CK, narúša plynulý časový priebeh Zájazdu, či poškodzuje cudzí majetok, je takéto konanie považované za podstatné porušenie podmienok Zmluvy o zájazde a súčasne za poškodzovanie ostatných účastníkov Zájazdu. Zástupca CK je v takomto prípade oprávnený vyvodiť voči Objednávateľovi postih spočívajúci v neposkytnutí ďalších služieb počas Zájazdu alebo aj vylúčenia z prepravy, prípadne z celého Zájazdu. V prípade, keď dôjde k vylúčeniu Objednávateľa, je CK oprávnená jednostranne zrušiť Zmluvu o zájazde bez náhrady, či akéhokoľvek nároku na odškodnenie vylúčeného Objednávateľa za nevyužitú službu.

4.4 CK si vyhradzuje právo vylúčiť Objednávateľa zo Zájazdu bez nároku na náhradu v prípade, ak závažným spôsobom poruší všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky alebo navštívenej krajiny. V takomto prípade je Objednávateľ zájazdu povinný uhradiť všetky náklady a škody vzniknuté v súvislosti s jeho vylúčením z účasti na Zájazde.

4.5 Objednávateľ berie na vedomie skutočnosť, že právne predpisy niektorých krajín vyžadujú na povolenie vstupu do krajiny pas aj pre dieťa mladšie ako 5 rokov. V prípade, ak dieťa do 5 rokov necestuje spoločne s rodičom, v ktorého cestovnom pase je zapísané, je povinné mať vlastný cestovný pas a cestovať len v sprievode dospeléj osoby a s predchádzajúcim písomným súhlasom jeho zákonného zástupcu. Dieťa staršie ako 5 rokov je povinné mať vlastný cestovný pas.

5. Práva a povinnosti Cestovnej kancelárie

5.1 K právam a povinnostiam Objednávateľa uvedeným v článku 4 VOP primerane zodpovedajú práva a povinnosti CK.

5.2 CK je povinná:

- a) zabezpečiť Objednávateľovi riadny rozsah objednaných a zaplatených služieb;
- b) mať uzatvorené povinné zmluvné poistenie zájazdu pre prípad jej úpadku podľa § 9 zákona č. 281/2001 Z. z.. Pri uzatvorení Zmluvy o zájazde, je CK povinná súčasne so Zmluvou o zájazde odovzdať Objednávateľovi doklad o poistení zájazdu pre prípad úpadku, ktorý jej vystavila príslušná poisťovňa;
- c) pred uzatvorením Zmluvy o zájazde informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu Zájazdu;
- d) oznámiť Objednávateľovi všetky informácie o skutočnostiach, ktoré nastali po uzatvorení Zmluvy o zájazde a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie Objednávateľa nastúpiť na Zájazd;
- e) najneskôr sedem dní pred začatím Zájazdu poskytnúť Objednávateľovi písomne ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre Objednávateľa dôležité a ktoré sú jej známe (najmä informácie podľa § 741d Občianskeho zákonníka), ak už neboli Objednávateľovi poskytnuté pri podpise Zmluvy o zájazde alebo v inom dokumente, ktorý Objednávateľ obdržal od CK, a to ich zaslaním na adresu Objednávateľa uvedenú v záhlaví Zmluvy o zájazde, prípadne na jeho e-mailovú adresu. V prípade, ak je Zmluva o zájazde uzatvorená v čase kratšom ako sedem dní pred začatím Zájazdu, je CK povinná svoju povinnosť podľa tohto písm. e) splniť pri uzatváraní zmluvy;

5.3 CK nie je povinná poskytnúť Objednávateľovi plnenie nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb. Osobitné požiadavky Objednávateľa (napr. izby vedľa seba, výhľad na more) okrem prípadov, ak nejde o platené služby, nie sú pre CK záväzné, to však nevylučuje, že CK vyvinie všetko úsilie preto, aby tieto požiadavky Objednávateľa splnila, resp. im vyhovel. Nedodržanie osobitných požiadaviek Objednávateľa, ktoré nepatria k riadne zaplateným službám, nie sú dôvodom k reklamácii.

5.4 Cestovná kancelária sa zaväzuje, že osobné údaje, ktoré jej poskytol Objednávateľ pri uzatvorení Zmluvy o zájazde, nezneužije, že tieto údaje budú využívané len za účelom plnenia zmluvne dohodnutých služieb podľa uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe, a to v rozsahu nutnom z hľadiska na výkon činností, ktoré sú predmetom jej podnikania ako aj na výkon činností s nimi bezprostredne súvisiacimi, vrátane sprístupnenia týchto osobných údajov partnerom Cestovnej kancelárie a cezhraničného toku týchto osobných údajov do krajín tranzitu a pobytu, resp. partnerom do Spolkovej republiky Nemecko a Rakúskej republiky.

5.5 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.

5.6 V prípade, ak je povaha Zájazdu spojená s neobvyklým rizikom, CK nezodpovedá Objednávateľovi za žiadne následky a škody spôsobené v dôsledku takéhoto rizika. Týmto nie je dotknutá povinnosť CK, ktorá súvisí so starostlivou prípravou cesty ako aj tretích osôb, ktoré budú poverené poskytovaním jednotlivých služieb.

6. Zmena v osobe Objednávateľa

6.1 Objednávateľ je oprávnený do 30 dní pred začatím Zájazdu písomne oznámiť CK, že Zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba. Toto oznámenie musí obsahovať identifikačné údaje nového Objednávateľa (meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu, dátum narodenia, údaj o platnosti a čísle cestovného dokladu) ako aj vlastnoručne podpísané vyhlásenie nového Objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou Zmluvou o zájazde, s týmito Všeobecnými podmienkami a že splna všetky podmienky účasti na Zájazde.

6.2 Dňom doručenia oznámenia podľa bodu 6.1 vyššie CK, sa v ňom uvedená osoba stáva novým Objednávateľom, ktorý vstupuje do práv a povinností pôvodného Objednávateľa, pričom platí, že pôvodný Objednávateľ a nový Objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou Objednávateľa vzniknú. Cestovná kancelária je oprávnená účtovať si za každú jednu zmenu (t.j. za každú osobu) Objednávateľa manipulačný poplatok vo výške 51,- EUR.

6.3 V prípade, ak zmenu v osobe Objednávateľa nebude možné vykonať, CK o tom bezodkladne informuje Objednávateľa a upovedomí ho, že takéto oznámenie Objednávateľa považuje za odstúpenie od Zmluvy.

7. Zmeny dohodnutých služieb a ich dôsledky

7.1 Ak pred začatím Zájazdu nastanú také skutočnosti, na základe ktorých je CK nútená zmeniť podstatné podmienky Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe, bezodkladne o tom informuje Objednávateľa a súčasne mu navrhne zmenu Zmluvy o zájazde. Ak navrhovaná zmena vedie aj k zmene ceny Zájazdu, musí byť táto nová cena uvedená v návrhu. Objednávateľ má právo rozhodnúť sa, či bude so zmenou Zmluvy o zájazde súhlasiť, alebo či od Zmluvy o zájazde odstúpi. V prípade, ak sa Objednávateľ rozhodne od Zmluvy o zájazde odstúpiť v súlade s týmto bodom, nie je povinný zaplatiť CK storno poplatok. Svoje rozhodnutie musí Objednávateľ písomne oznámiť CK v lehote uvedenej v návrhu na zmenu zmluvy. Ak Objednávateľ v stanovenej lehote neoznámí CK svoje rozhodnutie, má sa za to, že s navrhovanou zmenou Zmluvy o zájazde súhlasí.

7.2 Ak Objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou a od Zmluvy o zájazde odstúpi podľa bodu 7.1 alebo ak od Zmluvy o zájazde odstúpi CK z dôvodu zrušenia Zájazdu pred jeho začatím, má Objednávateľ právo žiadať, aby mu Cestovná kancelária na základe novej Zmluvy o

zájazde poskytla iný Zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, za predpokladu, že CK 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 o zájazde. Ak je cena nového Zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, CK bezodkladne tento rozdiel Objednávateľovi vráti.

7.3 CK si vyhradzuje právo zrušiť Zájazd pokiaľ nebol dosiahnutý minimálny počet účastníkov Zájazdu. O tejto skutočnosti je povinná včas písomne informovať Objednávateľa, najneskôr však 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.

Ak nie je v príslušnom katalógu uvedené inak, považuje sa za nedosiahnutie minimálneho počtu účastníkov nenaplnenie 50% počtu účastníkov Zájazdu.

7.4 CK si vyhradzuje právo zrušiť Zájazd, ktorého uskutočnenie je sťažené alebo nemožné v dôsledku nepredvídateľných mimoriadnych udalostí (napr. vojna, teroristický útok, povstanie, zemetrasenie, povodne, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov a pod., resp. ak by bola inak ohrozená bezpečnosť, zdravie alebo život Objednávateľov), ktoré nebolo možné pri uzatváraní Zmluvy o zájazde predvídať a ktorým nebolo možné zabrániť. Zrušenie Zájazdu je CK povinná bezodkladne oznámiť Objednávateľovi.

7.5 Ak CK zruší Zájazd v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začatia, Objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.

7.6 CK a Objednávateľ sa dohodli, že nepovažujú za podstatnú podmienku Zmluvy zmenu trasy letu, zmenu miesta a objektu ubytovania za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, posunu Zájazdu o menej ako 48 hodín, zmenu časových harmonogramov programov, zmenu času odletu a priletu, zmenu miesta odletu a priletu, ak je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto, meškanie lietadla, zmenu leteckej spoločnosti a typu lietadla, realizáciu medzipristátia, spôsobu dopravy z bezpečnostných, dopravných alebo iných operatívnych dôvodov, zmenu v poskytovaní doplnkových služieb, fakultatívnych programov a akcií. Za podstatnú podmienku Zmluvy sa nepovažujú ani také zmeny, ktoré slúžia na opravu zrejmych omylov a tlačových chýb.

7.7 CK je oprávnená uskutočňovať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb počas Zájazdu, pokiaľ ich riadnemu vykonaniu bránia objektívne prekážky, ktoré nebolo možné predvídať ani ovplyvniť (napr. zásah vyššej moci, mimoriadna alebo nepredvídateľná udalosť) 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.

7.8 CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených služieb alebo programu z dôvodov podľa predchádzajúceho bodu, ďalej z dôvodu meškania dopravného prostriedku, spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK.

7.9 Pri poznávacích zájazdoch CK upozorňuje na určité obmedzenia návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v dňoch štátnych a náboženských sviatkov alebo osláv na mieste pobytu. Nedodržanie, resp. obmedzenie dohodnutého programu z týchto dôvodov nemôže byť predmetom reklamácie.

7.10 Objednávateľ berie na vedomie, že pri Zájazdoch, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer a nie je považovaný za deň plnohodnotného rekreačného pobytu, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

8. Odstúpenie od Zmluvy o zájazde, storno poplatky

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

8.2 Cestovná kancelária si vyhradzuje právo zrušiť zájazd v prípade:

a) ak je realizácia zájazdu pre CK nerentabilná. V tomto prípade je CK oprávnená zrušiť zájazd a o tejto skutočnosti je povinná písomne informovať Objednávateľa v lehotách:

- do 20. dňa pred nástupom na Zájazd pri dĺžke Zájazdu viac ako 6 dní,
- do 7. dňa pred nástupom na Zájazd pri dĺžke Zájazdu 2-6 dní,
- do 48 hodín pred nástupom na Zájazd pri dĺžke Zájazdu 1 deň.

b) vzniku, resp. výskytu nepredvídateľných mimoriadnych udalostí, ktoré nebolo možné pri uzatvorení Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe predvídať (napr. zemetrasenie, vojnový konflikt, epidémia, teroristický útok a pod.).

8.3 V prípade, ak dôjde k zrušeniu zájazdu zo strany CK podľa bodu 8.2, Objednávateľovi bude poskytnutá zo strany Cestovnej kancelárie možnosť výberu náhradného Zájazdu alebo bezodkladné vrátenie už zaplatenej ceny (alebo jej časti) za objednaný Zájazd.

8.4 Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb cestovného ruchu len po zaplatení celej ceny Zájazdu. V prípade, že Objednávateľ nezaplatí dohodnutú cenu včas, je Cestovná kancelária oprávnená odstúpiť od uzavretej Zmluvy o zájazde a požadovať od Objednávateľa zaplatenie storno poplatku podľa tohto článku 8; týmto ustanovením nie je dotknuté právo CK na náhradu škody.

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

- a) bez udania dôvodu po zaplatení storno poplatku;
- b) ak nedôjde k uzatvoreniu novej Zmluvy o zájazde podľa bodu 7.2;
- c) ak dôjde k porušeniu povinností CK 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.

8.6 Ak nie je dôvodom odstúpenia Objednávateľa od Zmluvy o zájazde porušenie povinností CK, ktoré sú určené Zmluvou o zájazde, alebo ak Cestovná kancelária odstúpi od Zmluvy o zájazde pred začatím Zájazdu z dôvodu porušenia povinností Objednávateľom, je Objednávateľ povinný zaplatiť CK storno poplatok. Storno poplatok sa považuje za zmluvnú pokutu podľa § 741b ods. 1 písm. e) Občianskeho zákonníka.

Výška storno poplatku je závislá od druhu zájazdu, počtu dní pred nástupom na Zájazd a počíta sa z celkovej ceny Zájazdu:

a) špeciálne lety (charterové), skupina IT (skupinové cestovanie na pravidelných linkách), cestovanie prostredníctvom autobusových cestovných spoločností (viacdňové výlety):

- do 30. dňa pred začatím Zájazdu 10%
- do 20. dňa pred začatím Zájazdu 25%
- od 19. do 10. dňa pred začatím Zájazdu 50%
- od 9. do 4. dňa pred začatím Zájazdu 65%
- od 3 dní (72 hodín) pred začatím Zájazdu 85%

8.7 V prípade, ak Objednávateľ nenastúpi na Zájazd alebo službu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy o zájazde, zmešká odlet/odchod na Zájazd, je vylúčený zo Zájazdu podľa bodu 4.4 VOP, je povinný uhradiť CK plnú výšku ceny Zájazdu.

9. Reklamačný poriadok, zodpovednosť za škodu

9.1 Cestovná kancelária zodpovedá Objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy o zájazde bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť samotná CK, alebo iní dodávatelia služieb. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je objektívne na nižšej úrovni, ako bola dohodnutá v Zmluve o zájazde, je Objednávateľ oprávnený reklamovať chybné poskytnuté služby.

9.2 Objednávateľ je povinný bezprostredne po zistení vady alebo chyby, tieto reklamovať u delegáta alebo u iného určeného zástupcu CK, tak aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Objednávateľ je povinný v spolupráci s delegátom alebo iným určeným zástupcom CK vypracovať písomný záznam, ktorý musí byť vyhotovený dvojmo a musí obsahovať informácie o druhu Zájazdu, jeho označení, identifikačné údaje reklamujúcej osoby, predmet reklamácie (popis väd) a podpis Objednávateľa a delegáta, resp. iného určeného zástupcu CK. V prípade nedodržania tohto postupu, alebo uplatnenia uvedeného práva oneskorene, alebo až po ukončení Zájazdu, právo na reklamáciu zaniká.

9.3 Pri riešení reklamácie je Objednávateľ povinný poskytnúť CK maximálnu súčinnosť.

9.4 Ak nezabezpečí CK riadne a včas nápravu namietaných služieb, môže Objednávateľ uplatniť svoju reklamáciu bezodkladne po návrate, a to v písomnej forme v Cestovnej kancelárii alebo u Sprostredkovateľa, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia Zájazdu, alebo v prípade, že sa Zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal Zájazd skončiť podľa Zmluvy o zájazde, inak jeho právo na uplatnenie reklamácie zaniká. K písomnému uplatneniu svojich práv je Objednávateľ povinný doložiť písomný záznam podľa bodu 9.2 VOP vyššie.

9.5 Na všetky reklamácie spĺňajúce zákonné podmienky ako aj podmienky uvedené v týchto VOP, sa CK po ich prešetrení zaväzuje písomne odpovedať, najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie.

9.6 Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené Objednávateľovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poisťného krytia poisťovne na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťného krytia výslovne vyňaté.

9.7 CK je zbavená zodpovednosti za škodu spôsobenú porušením jej povinností pri poskytovaní služieb alebo odstúpením od zmluvy, ak škodu nezavinila ona ani jej zmluvní partneri, a škoda bola spôsobená Objednávateľom alebo tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

9.8 CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si Objednávateľ sám objedná u tretích osôb počas trvania Zájazdu. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu a nároky Objednávateľa v súvislosti s leteckou dopravou voči CK sú vylúčené.

9.9 Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK (vis major) alebo okolnosti na strane Objednávateľa, na základe ktorých Objednávateľ úplne alebo čiastočne nevyužije objednané, zaplatené a CK zabezpečené služby, nevzniká Objednávateľovi nárok na náhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

9.10 Zmeny a odchýlky jednotlivých služieb sú v nevyhnutných prípadoch možné. Ide najmä o zmeny miesta odletu, príletu, trasy, leteckej spoločnosti, medzipristátia, typu lietadla, letových časov, termínu letu, programu počas poznávacieho zájazdu a pod. V prípade vyššie uvedených zmien bude CK bezodkladne informovať Objednávateľa.

10. Záverečné ustanovenia

10.1 Tieto Všeobecné podmienky platia pre účastníkov všetkých Zájazdov usporiadaných CK a tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o zájazde, ak nie je Cestovnou kanceláriou stanovený či vopred dohodnutý iný obsah a rozsah vzájomných práv a povinností. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť 24.09.2010.

10.2 Objednávateľ svojím podpisom Zmluvy o zájazde potvrdzuje, že:

- obdržal a aj sa v plnom rozsahu oboznámil s ponukovým katalógom a Dôležitými informáciami pred cestou, príp. osobitným ponukovým listom CK špecifikujúcim Zájazd,

- sú mu známe tieto Všeobecné podmienky, a súhlasí s nimi,

- porozumel všetkým v nich prezentovaným skutočnostiam a podmienkam a bude ich rešpektovať a dodržiavať,

- nie je si vedomý žiadnych obmedzení, ktoré by mu bránili v riadnej účasti na Zájazde a zodpovedá za svoju zdravotnú pripravenosť na absolvovanie Zájazdu a za splnenie deklarováných podmienok stanovených pre účasť na konkrétnom zájazde.

Objednávateľ zároveň potvrdzuje, že so všetkými jemu známymi a so Zájazdom súvisiacimi skutočnosťami (v zmysle vyššie uvedeného) oboznámil aj ostatných Objednávateľov Zájazdu, uvedených na Zmluve o zájazde, a títo ho k ich prihláseniu na Zájazd a k súhlasu so Všeobecnými podmienkami písomne splnomocnili. Prípadná neplatnosť niektorých ustanovení VOP a Zmluvy o zájazde nemá vplyv na ich ostatný obsah.

10.3 Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu a cenníku CK zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia Zmluvy o zájazde s Objednávateľom. Fotografie uverejnené v katalógu sú 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.

10.4 Objednávateľ v súlade so zákonom č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov prehlasuje, že bol oboznámený s právmi a povinnosťami týkajúcimi sa získavania a spracovávaní osobných údajov podľa tohto zákona. Zároveň podpísaním Zmluvy o zájazde udeľuje CK súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v Zmluve o zájazde CK ako aj ňou určeným iným osobám, za účelom zabezpečenia a poskytnutia zmluvne dohodnutých služieb a pre plnenie povinností uložených zákonom, a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú zo zmluvných vzťahov medzi Objednávateľom a CK, vrátane sprístupnenia týchto údajov obchodným partnerom

CK a cezhraničného toku osobných údajov do krajiny pobytu výlučne za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre Objednávateľa, a likvidácie spracovaných osobných údajov. Objednávateľ udeľuje súhlas so získavaním a spracovaním predmetných osobných údajov aj pre potreby marketingových aktivít CK, najmä pre účasť vo vernostných a podobných programoch CK, a to po dobu, počas ktorej sú tieto aktivity uskutočňované. Objednávateľ poskytuje tento súhlas na dobu neurčitú odo dna udelenia tohto súhlasu. Vyššie uvedené vyhlásenie a súhlas Objednávateľ udeľuje aj v mene ostatných účastníkov Zájazdu, a to na základe zákona, resp. ich písomného súhlasu, o ktorom vyhlasuje, že ním preukázateľne disponuje. Objednávateľ zodpovedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť údajov, ktoré poskytol za účelom uzatvorenia Zmluvy o obstaraní zájazdu.

10.5 Pre právne vzťahy, ktoré sa riadia týmito Všeobecnými podmienkami, je rozhodujúce slovenské právo, pokiaľ nie je uvedené inak. Miestna príslušnosť súdu 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 záväzná právne predpisy upravujúce konanie pre súdmi umožňujú.

10.6 Zmluvný vzťah medzi Objednávateľom a Cestovnou kanceláriou sa riadi ustanoveniami Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe, týmito Všeobecnými podmienkami, ustanoveniami zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

Poistenie insolventnosti:

Allianz - Slovenská poisťovňa, a.s.
Dostojevského rad 4
815 74 Bratislava
www.allianzsp.sk

Adresa:

ETI Slovensko, spol. s r.o.
Palisády 56, SK-811 06 Bratislava
tel.: ++421 2 3211 1132
www.eti-slovensko.sk
Platné od októbra 2010.
Zmena vyhradená.