

## Zmluvné podmienky Slovakia Incoming s.r.o.

### I. ZMLUVA O OBSTARANÍ ZÁJAZDU

1. Pre potreby týchto zmluvných podmienok sa obstarávateľom zájazdu (ďalej len „obstarávateľ“) rozumie Slovakia Incoming s.r.o. so sídlom: Vilová 13,851 02 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 109294/B.
2. Pre potreby týchto zmluvných podmienok sa objednávateľom zájazdu (ďalej len „objednávateľ“) rozumie osoba, ktorá s obstarávateľom uzatvorila zmluvu o obstaraní zájazdu alebo osoba, v ktorej prospech sa zmluva uzatvorila, alebo osoba, na ktorú sa zájazd v súlade s čl. III. bod 1 písm. d) týchto podmienok previedol. V prípade, že na strane objednávateľa vystupuje viac osôb, používa sa aj na nich označenie v jednotnom čísle „objednávateľ“ a v tomto prípade sú všetky osoby na strane o obstaraní zájazdu spoločne a nerozdielne.
3. Zmluva o obstaraní zájazdu vzniká medzi obstarávateľom a objednávateľom na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o obstaraní zájazdu potvrdenej obstarávateľom alebo inou obstarávateľom splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby obstarávateľa. Za riadne vyplnenú a podpísanú zmluvu o obstaraní zájazdu objednávateľom v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná zmluva o obstaraní zájazdu jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom.
4. Iná obstarávateľom splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby obstarávateľa (podľa čl. I. bod 3 týchto podmienok) nie je splnomocnená (oprávnená) dohodnúť s objednávateľom ustanovenia v zmluve o obstaraní zájazdu alebo poskytovať objednávateľovi informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných prospektoch.
5. Objednávateľ podpisom zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnený v mene objednávateľa zájazdu uzatvoriť zmluvu a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby (podľa § 5 písm. b/ zákona č. 281/2001 Z.z.) táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré objednávateľ od obstarávateľa obdrží alebo na základe ktorých objednávateľ uzatvorí zmluvu, a to najmä ponukový katalóg s cenníkom, ponuka tzv. last minute zájazdov, všeobecné informácie a písomné pokyny - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne objednávateľovi iná obstarávateľom splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby obstarávateľa, nie sú súčasťou zmluvy, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných prospektoch vydaných obstarávateľom.
6. Podpisom zmluvy objednávateľ potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami (čl. I. bod 5 druhá veta) oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto ZMLUVNÝCH PODMIENOK Slovakia Incoming s.r.o.
7. Zmluvný vzťah uzavretý bez priameho kontaktu. Na zmluvné vzťahy založené prostredníctvom telefónu, poštovej korešpondencie, elektronickej komunikácie, internetu, alebo iným spôsobom bez priameho kontaktu sa okrem týchto zmluvných podmienok vzťahujú aj platné Zmluvné podmienky Slovakia Incoming s.r.o. pre zmluvný vzťah uzavretý bez priameho kontaktu, ktoré sú záväznou súčasťou zmluvy v prípade, že došlo k uzavretiu zmluvného vzťahu spôsobom defi novaným v tomto bode.

### II. CENA ZÁJAZDU A SLUŽIEB, PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si objednávateľ objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena, uvedená v zmluve. Zo zliav, poskytovaných obstarávateľom, má objednávateľ nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného

vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, objednávateľ si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s obstarávateľom inak. Ak nie je uvedené v zmluve inak, cena zájazdu nezahŕňa náklady objednávateľa, ktoré musí tento vynaložiť v súvislosti s dodržiavaním pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu.

2. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.

3. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká objednávateľovi až zaplatením úplnej ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

4. Obstarávateľ má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50 % ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí objednávateľ zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy). Zvyšnú časť ceny za objednaný zájazd alebo za všetky objednané služby je objednávateľ povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 46 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.

5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 46 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb je objednávateľ povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.

6. Za objednané služby je možné zaplatiť bankovým prevodom alebo iným dohodnutým spôsobom, pričom za deň zaplatenia sa považuje ten deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet obstarávateľa, resp. prevzaté obstarávateľom v hotovosti.

7. V prípade nezaplatenia ceny zájazdu alebo za objednané služby v obstarávateľom stanovených lehotách je obstarávateľ oprávnený písomne odstúpiť od zmluvy a zájazd alebo služby neposkytnúť, pričom objednávateľ je povinný uhradiť všetky náklady, ktoré obstarávateľovi nesplnením si zmluvných povinností objednávateľom vznikli. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo obstarávateľa na náhradu škody a ušlého zisku.

8. Obstarávateľ je oprávnený jednostranne zvýšiť cenu zájazdu alebo služieb, a to najneskôr do 21 dní pred termínom začiatku zájazdu, resp. začiatkom čerpania služieb, ak dôjde k:

a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane ceny pohonných hmôt

b) zvýšeniu platieb, spojených so zabezpečenou dopravou, najmä letiskových, cestných, prístavných, palivových a iných poplatkov, ktoré sú zahrnuté do ceny zájazdu alebo zabezpečených služieb

c) zmene kurzu EURa ku kurzu inej meny použitej pri stanovovaní ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 %.

9. V prípade, ak nie je v zmluve o obstaraní zájazdu alebo týchto zmluvných podmienkach určený spôsob výpočtu ceny zájazdu z dôvodov podľa bodu 8. tohto článku inak, bude takéto zvýšenie ceny zájazdu zodpovedať príslušným skutočným nákladom spojeným s potrebou zvýšenia ceny zájazdu.

10. V prípade nevyhnutnosti zvýšiť cenu z dôvodov podľa bodu 8 tohto článku môže tak obstarávateľ urobiť na základe písomného oznámenia, ktoré musí byť objednávateľovi odoslané listom na adresu v zmluve objednávateľom uvedenú najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb, a v ktorom bude presne určený dôvod a spôsob zvýšenia. Objávateľ je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je obstarávateľ oprávnený postupovať podľa bodu 7 tohto článku.

### III. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

1. K základným právam objednávateľa patrí:

a) Právo na riadne poskytnutie úplne zaplateného zájazdu a služieb.

b) Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb (ktoré sú obstarávateľovi známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa obstarávateľ neskôr dozvedel.

- c) Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VI. týchto podmienok.
- d) Právo písomne oznámiť obstarávateľovi, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, uvedená v tomto oznámení, pričom takéto oznámenie môže objednávateľ urobiť v lehote do 30 dní pred uskutočnením čerpania služieb. Musí predložiť výslovný súhlas nového objednávateľa s uzatvorenou zmluvou a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom, ktorý vstupuje do práv a povinností pôvodného objednávateľa, pričom spolu s ním spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu alebo objednaných služieb, ako i úhradu nákladov, ktoré obstarávateľovi v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú. V prípade neuhradenia ceny za objednané služby alebo nákladov, súvisiacich so zmenou objednávateľa, platí čl. II. bod 7 týchto podmienok. Uvedené sa vzťahuje len na tie prípady, keď zmenu objednávateľov je obstarávateľ schopný zabezpečiť, v opačnom prípade obstarávateľ písomne upozorní na nemožnosť zmeny pôvodného objednávateľa. Obstarávateľ si účtuje za každú zmenu objednávateľa a/alebo služieb administratívny poplatok vo výške skutočne vzniknutých nákladov, minimálne však 30 EUR na osobu (s výnimkou vybraných jednodňových poznávacích zájazdov, ktorých cena zájazdu je nižšia ako 30 EUR na osobu, kde poplatok za zmenu je 10 EUR na osobu).
- e) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. VII. týchto podmienok.
- f) Právo na obdržanie dokladu o povinnom zmluvnom poistení obstarávateľa alebo bankovú záruku pre prípad jej úpadku, ktorý obsahuje všetky náležitosti v súlade so zákonom č. 281/2001 Z.z. a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, pokiaľ sa na objednané služby táto povinnosť vzťahuje.
- g) Právo na kontakt na zástupcu obstarávateľa, na ktorého sa objednávateľ môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie.
2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:
- a) Poskytnúť obstarávateľovi súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je objednávateľ povinný uhradiť obstarávateľovi všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov obstarávateľovi vznikla.
- b) Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade obstarávateľ nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.
- c) Zaplatiť celú cenu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť dokladom, ktorý objednávateľ obdrží od obstarávateľa; v opačnom prípade môže obstarávateľ odstúpiť od zmluvy a má okrem storno poplatkov právo aj na náhradu škody, ktorá porušením si povinností objednávateľom obstarávateľovi vznikla.
- d) V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko obstarávateľovi.
- e) Prevziať od obstarávateľa všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.
- f) V prípade, že zistí nesprávnosť údajov podľa čl. III. bod 2 písm. e), je povinný o tom bezodkladne informovať obstarávateľa.

g) Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými obstarávateľom alebo jeho zástupcami v SR alebo v zahraničí, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.).

h) Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu obstarávateľa a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu, v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušení programu zájazdu alebo čerpania služieb je obstarávateľ oprávnený odoprieť objednávateľovi ich poskytnutie, čím objednávateľ stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.

i) Niess sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil.

j) Zaistiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.

k) Rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim apod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť obstarávateľa za neúčast' objednávateľa na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

#### IV. POVINNOSTI OBSTARÁVATEĽA

1. K základným povinnostiam obstarávateľa patrí najmä:

a) Povinnosť najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu poskytnúť objednávateľovi meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu (čl. III. bod 1 písm. g).

b) Povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku.

c) Pred uzavretím zmluvy o obstaraní zájazdu je CK Slovakia Incoming s.r.o. povinná oznámiť spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, ktorým je zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.

-Objedávateľ má právo obrátiť sa na obstarávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na [info@travelisin.sk](mailto:info@travelisin.sk)), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk). Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm).

Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

#### V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

- a) V prípade, že nastanú okolnosti, ktoré znemožňujú obstarávateľovi poskytnúť zájazd alebo služby podľa uzavretej zmluvy, je obstarávateľ povinný zabezpečiť ich zmenu alebo ich zrušiť, pričom je povinný oznámiť tieto skutočnosti bez zbytočného odkladu objednávateľovi.
- b) Pri zrušení zájazdu alebo objednaných služieb zo strany obstarávateľa, pri zmene termínu čerpania služieb o viac ako 48 hodín alebo pri závažnej zmene programu, kategórie ubytovania, spôsobu prepravy a ceny za objednané služby, pričom za závažnú zmenu sa nepovažuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto, zmena ceny zájazdu o menej ako 10%, obstarávateľ navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Objednávateľ má právo voľby či od zmluvy odstúpi alebo prevedie zaplatenú cenu na úhradu iných služieb, ktoré si u obstarávateľa objednal.
- c) Obstarávateľ si vyhradzuje právo zrušiť zájazd alebo služby v prípade, ak nebol prihlásený minimálny počet 10 účastníkov („výhrada minimálneho počtu účastníkov“), pričom o tejto skutočnosti je povinná zaslať objednávateľovi oznámenie najneskôr do 7 dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb.

## 2. Počas čerpania služieb:

- a) Obstarávateľ je oprávnený vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré obstarávateľ nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je obstarávateľ povinný:
- 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 (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky objednávateľa vylúčené, alebo
  - vrátiť objednávateľovi zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo
  - poskytnúť objednávateľovi zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo
  - poskytnúť objednávateľovi bezodkladne pomoc.
- b) Obstarávateľ nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany obstarávateľa).
- c) Objednávateľ berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

## VI. Odstúpenie od zmluvy objednávateľom a stornopoplatky

1. Objednávateľ má právo kedykoľvek pred začatím čerpania služieb od zmluvy odstúpiť, a to písomným oznámením, ktoré je účinné dňom jeho doručenia obstarávateľovi alebo osobne v ktorejkoľvek prevádzke obstarávateľa (v pobočke obstarávateľa). Pri odstúpení od zmluvy je objednávateľ povinný uhradiť obstarávateľovi nasledovné storno poplatky (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):

- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 30 % z ceny zájazdu, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 46 dní a viac pred termínom začatia čerpania služieb,
- b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 40 % z ceny zájazdu, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 45 - 29 dní pred termínom začatia čerpania služieb,
- c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 28 - 15 dní pred termínom začatia čerpania služieb,

d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80 % z ceny zájazdu, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 14 - 6 dní pred termínom začatia čerpania služieb,  
e) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 5 a menej dní pred termínom začatia čerpania služieb.

2. V prípade, ak jeden z viacerých objednávateľov pri jednej zmluve o obstaraní zájazdu ruší svoju účasť na zájazde (napr. storno jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento objednávateľ povinný uhradiť v rámci storno poplatkov aj príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb. Pre určenie počtu dní pri výpočte storno poplatkov sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy. Rovnako sa postupuje aj v prípade zrušenia jednej zmluvy o obstaraní zájazdu, kde tento objednávateľ mal spoločné ubytovanie alebo služby s iným objednávateľom na základe inej zmluvy o obstaraní zájazdu.

3. V prípade, že objednávateľ nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie časti ceny zájazdu za nečerpané služby

4. V prípade žiadosti objednávateľa o zmenu termínu alebo ubytovania pôvodnej objednávky na novú, ak takúto zmenu je obstarávateľ schopný zabezpečiť, postupuje sa ako pri storne pôvodnej objednávky a zavedení novej, pričom platia storno podmienky podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

## VII. REKLAMAČNÉ KONANIE A ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

1. V prípade, že rozsah a kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká objednávateľovi právo na odstránenie chybné poskytovanej služby. Toto svoje právo je objednávateľ povinný uplatniť bezodkladne priamo u dodávateľa služieb alebo zástupcu obstarávateľa, v spolupráci ktorých sa vyhotoví aj písomný záznam. Objávateľ berie na vedomie a súhlasí, že písomný záznam nie je reklamáciou v zmysle príslušnej právnej úpravy.

2. Ak obstarávateľ nezabezpečí riadne a včas nápravu namietaných služieb, musí objednávateľ uplatniť svoju reklamáciu bezodkladne po návrate, najneskôr do 3 mesiacov od ukončenia čerpania služieb, alebo ak služby neboli vôbec čerpané, odo dňa, kedy sa mali služby vyčerpať podľa zmluvy, u obstarávateľa, inak právo zaniká. Na uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam urobený podľa predchádzajúceho bodu 1. V prípade oprávnenej reklamácie má objednávateľ nárok na zľavu zo zaplatenej ceny služieb, zodpovedajúcu rozdielu medzi objednanými a skutočne poskytnutými službami.

3. Obstarávateľ je zbavený zodpovednosti za škodu spôsobenú porušením jeho povinností pri poskytovaní služieb alebo odstúpením od zmluvy, ak škodu nezavinil on ani jeho 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.

4. Pri riešení reklamácie je objednávateľ povinný poskytovať obstarávateľovi maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

5. Obstarávateľ nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si objednávateľ sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

## VIII. POISTENIE PROTI INSOLVENTNOSTI OBSTARÁVATEĽA

1. Obstarávateľ si splnil svoje povinnosti ohľadne povinného zmluvného poistenia zájazdov obstarávateľa pre potenciálnu možnosť úpadku v zmysle zákona č. 281/2001Z.z., na základe čoho bude objednávateľovi poskytnuté náhradné plnenie (doprava do SR vrátane nevyhnutého

ubytovania a stravovania do odchodu do 24 hodín od oznámenia, vrátenie zaplatenej ceny nečerpaných služieb) v prípade:

- neposkytnutia dopravy z miesta pobytu v zahraničí do SR, ak je doprava súčasťou objednaných a zaplatených služieb,
- nevrátenia zaplateného preddavku alebo ceny zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil vôbec,
- nevrátenia rozdielu medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý len sčasti.

#### IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované obstarávateľom, s výnimkou prípadov, ak obstarávateľ vopred dohodne písomne s objednávateľom iný rozsah vzájomných práv a povinností.

2. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v ponuke o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v čase vytvorenia ponuky a obstarávateľ si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.

3. Osobné údaje objednávateľa sú spracúvané podľa zákona v zmysle čl. 6 ods. 1. písm. a) a čl. 7 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) Obstarávateľ spracúva osobné údaje objednávateľa v rozsahu uvedenom na zmluve na účely realizácie práv a povinností zo zmluvy o obstaraní zájazdu a pravdivé osobné údaje a bez zbytočného odkladu informovať obstarávateľa o zmene vo svojich osobných údajoch. Osobné údaje sa budú spracúvať po dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú zo zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a obstarávateľom, vrátane poskytnutia týchto údajov obchodným partnerom obstarávateľa a cezhraničného toku osobných údajov do krajiny podľa tejto zmluvy výlučne za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávateľa, a likvidácie spracovaných osobných údajov v zmysle čl. 6 ods. 1. písm. a) a čl. 7 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) V prípade, ak sa objednávateľ domnieva, že predávajúci alebo spracovateľ vykonáva spracovanie jeho osobných údajov v rozpore so zákonom, môže požiadať obstarávateľa o vysvetlenie, popr. odstránenie závadného stavu. Podľa zákona o ochrane osobných údajov má objednávateľ právo okrem iného na opravu nesprávnych, neúplných a neaktuálnych osobných údajov, na informácie o zozname osobných údajov, ktoré o Vás predávajúci spracúva a ďalšie práva uvedené v v zmysle čl. 6 ods. 1. písm. a) a čl. 7 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

4. Tieto zmluvné podmienky obstarávateľa nadobúdajú platnosť dňa 24.5.2018. Všetky údaje, ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok sú aktuálne ku dňu ich spracovania a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich vydania.