

Prílohy

Príloha 1: Zmluva o obstaraní zájazdu cestovnej kancelárie Turancar

ZMLUVA O ZAJAZDE				
uzatvorená podľa § 16 a súv. zák. č. 170/2018 Z. z. o zájazddoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov	rezervačné číslo/variabilný symbol			
ZMLUVNÉ STRANY				
 cestovná kancelária	Cestovná kancelária Viliam Turan TURANCAR Bratislavská 29, 949 01 Nitra IČO 50773950 IČ DPH: SK1122700040 UniCredit: SK87 1111 0000 0068 8592 2041 SLSP: SK08 0900 0000 0002 3255 4643 číslo živnostenského registra 430-50629			
Autorizovaný predajca:				
CESTUJÚCI: Meno a priezvisko	Dátum nar.	OP/pas	Miesto odletu	Miesto nástupu
Adresa trvalého pobytu		E-mail	Telefón	
SPOLUCESTUJÚCI:	Dátum nar.	OP/pas	Miesto odletu	Miesto nástupu
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
Predmetom zmluvy je záväzok cestovnej kancelárie obstaráť pre cestujúceho zájazd				
ZAJAZD				
Destinácia				
Názov zájazdu/bytovania				
Doprava			Strava	
Termín zájazdu			Počet dní/nocí	
Type ubytovania				
a tomu zodpovedajúci záväzok cestujúceho zaplatiť cestovnej kancelárii dohodnutú cenu.				
CENOVÝ ROZPIS				
Názov služby	Cena	Počet	Celkom	
Celková cena zájazdu				
Povinné príplatky platené na mieste (cena je orientačná a môže sa meniť):				
PLATBY				
1.splátka	Dátum úhrady	3.splátka	Dátum úhrady	
2.splátka	Dátum úhrady	Zostatok	Dátum úhrady	
Poznámka (predstavuje špecifickú požiadavku cestujúceho, ktorú cestovná kancelária negarantuje):				
Informácie a pokyny k zájazdu budú doručené: ☐ e-mailom ☐ osobne ☐ poštou ☐ predajcovi				
strana 1/2 zmluvy č.				

Cestovná kancelária týmto informuje a odporúča cestujúcemu uzavretie komplexného cestovného poistenia, ktoré rieši aj prípadné krytie nákladov spojených s odstúpením od zmluvy o zájazde, alebo iných nákladov, ktoré môžu vzniknúť cestujúcemu najmä v prípade nehody, ochorenia alebo inej udalosti. V prípade neuzavretia cestovného poistenia cestujúci berie na vedomie, že v prípade škodovej udalosti alebo pri nenastúpení na cestu si nemôže nárokovat náhradu škody a ani žiadne iné nároky z titulu poistenia. Cestujúci akceptovaním zmluvy vyhlasuje a potvrdzuje, že bol pred akceptovaním zmluvy oboznámený s formulárom štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, s katalógom, resp. s inou písomnou ponukou zájazdov, ktoré obsahovali špecifikáciu zákonných podmienok zájazdu, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.turancar.sk. Cestujúci akceptovaním zmluvy tiež potvrdzuje, že bol oboznámený s príslušnými Všeobecnými zmluvnými podmienkami cestovnej kancelárie a Všeobecnými informáciami a tieto akceptuje a súhlasí s nimi, to všetko aj v mene a na účet všetkých ostatných cestujúcich. CK spracúva osobné údaje na účely plnenia tejto Zmluvy v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Objednávateľ vyhlasuje, že je splnomocnený na poskytnutie údajov o ďalších cestujúcich, v prospech ktorých uzatvára túto Zmluvu a že im poskytol informácie o spracúvaní osobných údajov CK. Blížšie informácie o ochrane osobných údajov sa nachádzajú v príslušných Všeobecných zmluvných podmienkach CK, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.		
Súhlas so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely V zmysle GDPR a zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a v zmysle §3 ods. 7 zákona č. 147/2001 Z.z. o reklame v znení neskorších predpisov súhlasím so spracúvaním osobných údajov obsiahnutých v tejto Zmluve na marketingové a propagačné účely CK, najmä na zasielanie newslettera, katalógu či iných ponukových listov, a to na dobu 5 rokov. So spracúvaním osobných údajov na tento účel : ☐ súhlasím ☐ nesúhlasím Beriem na vedomie, že súhlas so spracúvaním osobných údajov je možné kedykoľvek odvolať a jeho odvolanie nemá spätné účinky. Zároveň vyhlasujem, že som si vedomá/y, že nemám žiadnu povinnosť CK tento súhlas poskytnúť. Neudelenie súhlasu nebude mať vplyv na uzavretie Zmluvy. Celé znenie súhlasu je dostupné na web stránke CK . Podpis Cestujúceho		
Súhlas so spracúvaním zdravotných údajov Výslovne súhlasím so spracúvaním údajov o zdravotnom stave potrebných pre zabezpečenie požadovaných služieb, ktoré na tento účel dobrovoľne poskytujem CK. So spracúvaním osobných údajov na tento účel : ☐ súhlasím ☐ nesúhlasím Beriem na vedomie, že súhlas so spracúvaním osobných údajov je možné kedykoľvek odvolať a jeho odvolanie nemá spätné účinky. Zároveň vyhlasujem, že som si vedomá/y, že nemám žiadnu povinnosť CK tento súhlas poskytnúť. Beriem na vedomie, že ak neposkytnem CK súhlas na spracúvanie zdravotných údajov, ktoré dobrovoľne uvádzam, CK mi nebude môcť zabezpečiť požadované služby, a teda komfort a spokojnosť na mojej dovolenke. Objednávateľ vyhlasuje, že je splnomocnený aj na poskytnutie zdravotných údajov o ďalších cestujúcich, v prospech ktorých dáva tento súhlas, a že im poskytol informácie o spracúvaní osobných údajov CK, aj o podmienkach odvolania súhlasu. Celé znenie súhlasu je dostupné na web stránke CK. Podpis Cestujúceho		
Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde sú Všeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie, informácie zverejnené na webovom sídle www.turancar.sk, príslušný katalóg, ďalšie informačné materiály a formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, s ktorými sa cestujúci oboznámil pred uzavretím tejto zmluvy. V prípade, že niektorá otázka je riešená vo viacerých dokumentoch menovaných v predchádzajúcej vete odlišným spôsobom, platí priorita v poradí ako sú dokumenty vymenované v predchádzajúcej vete s absolútnou prednosťou tohto dokumentu Zmluvy o zájazde.		
CK je poistená pre prípad úpadku podľa zákona 170/2018 Z.z. v Generali Poistovní, pobočka poisťovne z iného členského štátu, používateľ ochrannej známky Európska cestovná poisťovňa, IČO: 54 228 573, v zmysle Všeobecných poistných podmienok poistenia zájazdu a spojených služieb cestovného ruchu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie ECP- VPP-INS-2020, číslo poistnej zmluvy 2408241457. Hlásenie poistnej udalosti zo zahraničia: Europ Assistance s.r.o., Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4, +421 2 544 177 11, fax +421 2 544 101 74 Hlásenie poistnej udalosti zo Slovenska: Generali Poistovní, pobočka poisťovne z iného členského štátu, používateľ ochrannej známky Európska cestovná poisťovňa, Lamačská cesta 3/A, Bratislava, +421 2 544 177 04 Subjekt prostredníctvom ktorého sa cestujúci môže rýchlo kontaktovať s cestovnou kanceláriou a účinne s ňou komunikovať, žiadať o pomoc v ťažkostiach alebo reklamovať zájazd, ak porušenie Zmluvy o zájazde zistí počas poskytovania zájazdu, je Viliam Turan TURANCAR, Bratislavská 29, 949 01 Nitra, email: turancar@turancar.sk, telefón +421 37 655 00 11. Cestujúcemu budú pred cestou oznámené údaje na konkrétne osoby, u ktorých môže postupovať spôsobom podľa predchádzajúcej vety. Medzi cestujúcimi sa nenachádza osoba, ktorá by bola maloletým bez sprievodu rodiča, alebo inej oprávnenej osoby, prípadne iná osoba vyžadujúca špeciálnu starostlivosť. CK informovala cestujúceho (občana SR) o tom, že cestovný doklad musí byť platný najmenej 6 mesiacov od dátumu skončenia zájazdu. Výnimkou môžu byť krajiny EÚ, kde minimálna platnosť dokladu je stanovená návratom do východzieho štátu. Cestujúci nesie výlučnú zodpovednosť za platnosť cestovných dokladov a za dodržiavanie vízových povinností navštevovaných alebo tranzitných štátov.		
Miesto Dátum	podpis cestujúceho	pečiatka a podpis predajcu
strana 2/2 zmluvy č.		

Formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde

Kombinácia ponúkaných služieb cestovného ruchu predstavuje zájazd podľa zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 170/2018 Z. z.“). Vzťahujú sa preto na Vás všetky práva vyplývajúce zo zákona č. 170/2018 Z. z., ktoré sa vzťahujú na zájazdy. Naša spoločnosť Viliam Turan TURANCAR, Bratislavská 29, 949 01 Nitra, IČO 50773950, číslo živnostenského registra 430-50629 (ďalej len „cestovná kancelária“) je plne zodpovedná za riadne poskytnutie zájazdu. Okrem toho ako cestovná kancelária sme v súlade so zákonom chránení, ak ide o refundáciu Vašich platieb a ak je súčasťou zájazdu preprava, ak ide o zabezpečenie Vašej repatriácie, pre prípad, že sa dostaneme do úpadku.

Základné práva podľa zákona č. 170/2018 Z. z.:

- cestujúci dostane všetky podstatné informácie o zájazde pred uzavretím zmluvy o zájazde v zmysle § 14 zákona č. 170/2018 Z. z., napríklad miesto pobytu, spôsob dopravy, základné znaky ubytovacieho zariadenia,
 - cestovná kancelária nesie zodpovednosť za riadne poskytnutie všetkých služieb cestovného ruchu zahrnutých v zmluve o zájazde,
 - cestujúci dostane telefónne číslo pre núdzové situácie alebo údaje o kontaktnom mieste, prostredníctvom ktorých sa môže spojiť s cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil,
 - cestujúci je oprávnený postúpiť zmluvu o zájazde inej osobe v primeranej lehote a s ďalšími primeranými nákladmi,
 - cena zájazdu sa môže zvýšiť, len ak sa zvýšia osobitné náklady (napríklad zmena cien pohonných látok) a ak je to výslovné stanovené v zmluve o zájazde, a v žiadnom prípade nie neskôr ako 20 dní pred začatím zájazdu. Ak zvýšenie ceny zájazdu presiahne 8% ceny zájazdu, cestujúci je oprávnený od zmluvy o zájazde odstúpiť. Ak si cestovná kancelária vyhradí právo na zvýšenie ceny zájazdu, cestujúci má nárok na zníženie ceny zájazdu, ak sa znížili príslušné náklady.
 - cestujúci je oprávnený od zmluvy o zájazde odstúpiť bez zaplataenia odstupného a dostať úplnú refundáciu všetkých platieb, ak sa podstatným spôsobom zmení niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu okrem ceny zájazdu. Ak cestovná kancelária zruší zájazd pred začatím zájazdu, cestujúci je v zmysle zákona č. 170/2018 Z. z. oprávnený na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu a prípadnú náhradu škody.
 - alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta. Oprávnenosť vzniku tejto situácie je posudzovaná v čase 21 dní a menej pred termínom nástupu na zájazd.
 - cestujúci je oprávnený okrem toho kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde za primerané a odôvodnené odstupné,
 - ak po začatí zájazdu nie je možné niektoré podstatné prvky služieb cestovného ruchu poskytnúť v súlade so zmluvou o zájazde, je cestovná kancelária povinná cestujúcemu ponúknuť vhodné náhradné riešenie bez dodatočných nákladov. Cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstupného v prípade, ak služby cestovného ruchu nie sú poskytnuté v súlade so zmluvou o zájazde, táto je porušená podstatným spôsobom a cestovná kancelária nevykoná nápravné kroky v zmysle zákona č. 170/2018 Z. z.
 - cestujúci má v zmysle zákona č. 170/2018 Z. z. právo na zníženie ceny zájazdu alebo na náhradu škody, alebo na oba tieto nároky, ak služby cestovného ruchu neboli poskytnuté alebo neboli poskytnuté riadne,
 - cestovná kancelária je povinná poskytnúť pomoc, ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach,
 - ak sa cestovná kancelária dostane do úpadku, platby cestujúceho budú refundované,
 - ak sa cestovná kancelária dostane do úpadku po začatí poskytovania zájazdu a ak zájazd zahŕňa prepravu, zabezpečená je repatriácia cestujúceho,
 - cestovná kancelária uzatvorila zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku Generali Poistovní, pobočka poisťovne z iného členského štátu, používateľ ochrannej známky Európska cestovná poisťovňa so sídlom Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, IČO: 54 228 573., telefónne číslo 02/54417704 a adresa elektronickej pošty: info@europska.sk (ďalej len „poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku“),
 - cestujúci sa môže obrátiť na poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku, ak sú služby cestovného ruchu odmietnuté z dôvodu úpadku cestovnej kancelárie.
- meno zodpovedného zástupcu subjektu/názov subjektu: Viliam Turan TURANCAR, Bratislavská 29, 949 01 Nitra, elektronická adresa: turancar@turancar.sk, telefónne číslo pre núdzové situácie: 0914 111 777,
 - vymedzenie služieb cestovného ruchu poskytovaných cestujúcemu v rámci skupiny a približná veľkosť skupiny: nevymedzené,
 - súčasťou zájazdu sú iné služby cestovného ruchu poskytované v cudzom jazyku: nie,
 - zájazd nie je vhodný pre osoby so zníženou pohyblivosťou,
 - ubytovacie zariadenie je klasifikované podľa štátu cieľovej destinácie,
 - o predpokladaných letových časoch (časoch odchodu a návratu, miestach a trvaní zastávok) budete informovaní v odovzdaných informáciách a pokynoch k zájazdu,
 - webové sídlo, na ktorom sa nachádza zákon č. 170/2018 Z. z. www.slov-lex.sk

Dôležité upozornenie v súvislosti s opatreniami proti šíreniu ochorenia Covid-19: CK Turancar pozorne sleduje situáciu súvisiacu s potencionálnym rizikom šírenia ochorenia Covid-19 v cieľovej destinácii Vašej dovolenky, resp. na trase k jej dosiahnutiu. Robíme maximum pre to, aby Vaša dovolenka bola čo najbezpečnejšia. Snažíme sa spolupracovať iba s takými poskytovateľmi služieb, ktorí spĺňajú prísne hygienické a epidemiologické opatrenia, čo však môže ovplyvniť poskytovanie niektorých služieb, preto Vás prosíme, aby ste v záujme vlastnej bezpečnosti, ako i v záujme všetkých ostatných spolucestujúcich dodržiavali pravidlá dané prevádzkovateľmi služieb a zároveň aby ste strpeli všetky opatrenia, ktoré sú prijaté predovšetkým v záujme ochrany Vášho zdravia. Veríme, že si dovolenku napriek tomu užijete v maximálne možnej miere.

podpis cestujúceho

strana 1/1 zmluvy č.

Zdroj: TURANCAR. *Dôležité odkazy.* [online]. [cit. 2022-04-15]. Dostupné na: <https://www.turancar.sk/cestovna-kancelaria>

Príloha 2: Všeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie Turancar

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CK TURANCAR.

DEFINÍCIA POJMOV

1. Cestovná kancelária (ďalej len „CK“): Viliam Turan TURANCAR, sídlo: Bratislavská 29, 949 01 Nitra, zapísaná v Živnostenskom registri pod č. 430-50629, IČO: 50773950.
2. Cestujúci: fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v zmluve ručí cestujúci ako za plnenie svojich vlastných záväzkov.
3. Zákon: zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
4. Trvanlivý nosič: prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo CK uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.
5. Predajné miesto: prevádzkareň alebo iný priestor, kde CK alebo CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.
6. Zákonný zástupca: rodič (otec, matka), alebo ním poverená osoba vo veku 18 a viac rokov, ktorá je počas zájazdu povinná dozeráť na bezpečnosť a zdravie dieťaťa (osoba mladšia ako 18 rokov), ktorí sú zároveň cestujúcimi.

I. ZMLUVA O ZÁJAZDE

1. Zmluvou o zájazde sa CK zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu. Zmluva o zájazde vzniká medzi CK a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej alebo inak akceptovanej zmluvy o zájazde potvrdenkej CK alebo inou CK splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK, alebo zaplatením časti ceny zájazdu. Za riadne vyplnenú a podpísanú zmluvu o zájazde cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná, alebo inak akceptovaná zmluva o zájazde jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom. Súčasťou zmluvy o zájazde sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvu o zájazde, ponukový katalóg, resp. ponukový list, informácie na webovom sídle CK, všeobecné informácie a písomné informácie a pokyny k zájazdu alebo službe - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách. CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne cestujúcemu iná, CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie sú súčasťou zmluvy, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných dokladoch vydaných CK alebo zverejnených CK na svojom webovom sídle.
2. Iná, CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v zmluve o zájazde

alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných materiáloch CK alebo na webovom sídle CK a nie je splnomocnená meniť celkovú cenu za zájazd.

3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, podpísom zmluvy o zájazde potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu o zájazde a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadrla súhlas s účasťou na zájazde. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informovala o podmienkach ich spracúvania podľa tejto zmluvy o zájazde.

II. CENA, ZMENA CENY, PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie cena celkom, uvedená v zmluve o zájazde. Zo zliav, poskytovaných CK, má cestujúci 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, cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovné dohodnuté s CK inak. Zľavy sa vzťahujú na základnú cenníkovú cenu zájazdu pre osoby na základnom lôžku, nevzťahujú sa na akékoľvek príplatky. V prípade, ak si cestujúci nezaplatí k zájazdu komplexné cestovné poistenie sprostredkované CK, zníži sa mu aktuálne platná zľava na zájazd o 2%. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde a na ktoré bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom.
2. Pri poskytovaní zliav a špeciálnych cien pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.
3. Právo účasti na zájazde, resp. právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením celkovej ceny zájazdu, resp. zabezpečených služieb v plnej výške a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.
4. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy o zájazde zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50 % celkovej ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb, okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy. Zvyšnú časť ceny za objednaný zájazd alebo za všetky objednané služby je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 21 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.
5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 21 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.
6. Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená v zmysle Zákona o zájazdoch jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:
 - a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takomto prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenami prepravy ku dňu začatia prepravy,
 - b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu

tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu, alebo

- c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EURu pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 7 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.
 9. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči v zmysle zákona spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 tohto článku resp. článku IV. ods. 2.
 10. Ak zvýšenie ceny podľa tohto článku prekročí 8 % celkovej ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. V ods. 1 písm. b).
 11. CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci neúčastní zájazdu z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK.

III. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

1. K základným právam cestujúceho 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 CK známe, ako i oznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK dozvedela neskôr, ako bola zaplatená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá,
 - c) právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VI. týchto podmienok,
 - d) pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči cestovnej kancelárii účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prevej vety donúčené cestovnej kancelárii v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré

vznikli CK v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. CK je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. Základný poplatok, ktorý má CK právo účtovať za zmenu cestujúceho, je 20 EUR. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny zájazdu, je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 čl. II v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená. Dodatočné zmeny v zmluve na podnet cestujúceho v prípade letov pravidelných liniek sú vždy posudzované ako odstúpenie od zmluvy.

e) právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. VII. týchto podmienok a uplatnenie nárokov podľa čl. VIII týchto podmienok,

f) právo na obdržanie dokladu o uzavretí zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku CK,

g) právo na kontakt na zástupcu CK, na ktorého sa cestujúci 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 cestujúceho patrí najmä:

a) poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o zájazde 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 cestujúci povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla.

b) nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmito osobami. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových, zdravotných, hygienických a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.

c) zaplatiť celkovú cenu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť,

d) v prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK,

e) prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených,

f) v prípade, že zistí nesprávnosť údajov, alebo nastala zmena údajov (najmä telefonický kontakt, e-mailový kontakt, poštová adresa alebo zmena priezviska, alebo čísla cestovného dokladu) podľa čl. III. bod 2 písm. e), je povinný o tom bezodkladne informovať CK,

g) pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb a to najmä cestovný doklad platný najmenej 6 mesiacov od dátumu skončenia zájazdu, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.,

h) riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb alebo pri obťažovaní ostatných cestujúcich nevhodným správaním je CK oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu,

i) niešť vylúčnú zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe, či dodávateľovi služieb spôsobil,

j) zaistiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospeleho účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje, v prípade samostatného cestovania osôb vo veku 15 - 18 rokov doložiť písomný súhlas zákonného zástupcu,

k) rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, alebo v autobuse, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, alebo v autobuse, nesprávať sa agresívne a obťažujúco voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete môže byť cestujúci vylúčený z prepravy a je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčast cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb. V prípade straty alebo poškodenia batôžiny počas leteckej prepravy nahlásiť túto skutočnosť neodkladne po ukončení prepravy na vyhradenom mieste na letisku a spísať protokol, nevyhnutný na začatie konania medzi cestujúcim a prepravcom.

l) byť informovaný o zmenách v legislatíve, týkajúcich sa cestovných dokladov a ďalších súvisiacich skutočností a niešť vylúčnú zodpovednosť za dodržiavanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, hygienických, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny do ktorej cestuje, resp. cez ktorú prechádza.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:

a) poskytnúť cestujúcemu kontakt na zástupcu CK (čl. III. bod 1 písm. g),

b) povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku,

c) povinnosť v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu poskytnúť cestujúcemu informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, ako aj plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu do cieľového miesta alebo miesta (ďalej aj „Informácie a pokyny k zájazdu alebo službe“) a to ich zaslaním na adresu cestujúceho uvedenú v zmluve o zájazde, alebo iným spôsobom dohodnutým s CK. Informácie a pokyny k zájazdu alebo službe sa doručujú len jednému cestujúcemu zo zmluvy o zájazde, ktorý je povinný informovať všetkých ostatných cestujúcich z uzatvorenej zmluvy o zájazde, pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak.

2. CK si vyhradzuje právo neposkytnúť cestujúcemu zájazd resp. služby cestovného ruchu dohodnuté v zmluve o zájazde v prípade, ak cestujúci riadne a včas neuhradil cenu za zájazd resp. za dohodnuté služby v lehote uvedenej v zmluve o zájazde resp. v súlade s týmito zmluvnými podmienkami, prípadne ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej zo strany CK. CK nie je povinná vyzývať cestujúceho

na úhradu dohodnutej ceny za zájazd resp. za služby cestovného ruchu ani poskytnúť cestujúcemu dodatočnú lehotu na úhradu ceny zájazdu v prípade, ak si cestujúci zakúpil zájazd v akcii „last minute“, ktorého cena je splatná spravidla ihneď, ak zmluva o zájazde neurčuje inak.

3. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci 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 batôžiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

a) zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, ak ide o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK bude informovať cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa v nevyhnutných a opodstatnených prípadoch považuje 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.

b) ak je CK nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) zákona alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde. V takom prípade CK bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o

i) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,

ii) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpeného,

iii) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena b) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a

iiii) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.

Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby za zájazd uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.

2. Počas čerpania služieb:

a) CK je oprávnená 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 CK nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK povinná: • 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 cestujúceho vylúčené, alebo • vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo • poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré

neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo • poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc.

- b) CK nesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených cestujúcim, tretou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu alebo udalostí, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku, spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyviteľnými zo strany CK).
- c) cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie a príslušný rozsah stravovacích služieb, 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, v prípade neskorých nočných letov je do celkového počtu započítaná aj táto noc, ak je cestujúci ubytovaný do 12 hodiny nasledujúceho dňa.
- d) CK má právo na úhradu ceny za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v zmluve o zájazde s cestujúcim, ktoré boli poskytnuté na vyžiadanie cestujúceho alebo so súhlasom cestujúceho počas zájazdu.

VI. ODSÚPENIE OD ZMLUVY CESTUJÚCIM A ODSÚPNÉ

1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpné, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Výška odstúpného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):
- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 10 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 21 dní a viac pred termínom začatia zájazdu,
 - b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 20 - 14 dní pred termínom začatia zájazdu,
 - c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 75 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 13 - 7 dní pred termínom začatia zájazdu,
 - d) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 6 a menej dní pred termínom začatia zájazdu.

V prípade zrušenia účasti na zájazde nie je možné čiastku uhradenú za cestovné poistenie vrátiť, keďže súčasťou poistenia je aj poistenie nákladov súvisiacich so zrušením účasti na zájazde, ktoré nadobúda účinnosť dňom zakúpenia zájazdu. Výška odstúpného pri zájazdoch s letom na pravidelných linkách sa určuje podľa predpisov a podmienok príslušnej leteckej spoločnosti. Skutočne vzniknuté náklady sú prevádzkové náklady CK a zmluvne definované náhrady dohodnuté s dodávateľmi služieb.

2. V prípade, ak cestujúci písomne oznámi odstúpenie od zmluvy niektorého zo spolucestujúcich, uvedených na zmluve o zájazde (napr. zrušenie účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe alebo zrušenie účasti jedného cestujúceho vo viaclôžkovom apartmáne) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je cestujúci povinný uhradiť v rámci odstúpného aj zvýšené náklady na ubytovanie ostatných spolucestujúcich (napr. 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 odstúpného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy. Do počtu dní sa nezapočítava deň nástupu na zájazd, resp. začiatok čerpania služieb.

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

4. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej zmluvy na novú, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstúpného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak. V prípade zmeny termínov na pravidelných linkách platia podmienky príslušnej leteckej spoločnosti.

5. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak

- a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však

* 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 2 dni, alebo

* 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,

* 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo

- b) neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť zmluvu o zájazde a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

6. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstúpné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. U zájazdov, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde, je vylúčené právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa tohto odseku.

VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU

1. CK zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“), s výnimkou leteckej prepravy, kde za dodržanie včasnosti a kvality služieb zodpovedá príslušná letecká spoločnosť.

2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.

3. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, týmto zákonom alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

4. Učtenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu

nevykoná, alebo ak náprava nesieže odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

5. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť

- a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo

- b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúcim v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.

7. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, cestujúci má právo

- a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,

- b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.

8. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak

- a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a) tohto článku,

- b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b) tohto článku,

- c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,

- d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.

9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.

10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7 tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.

11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b) tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnatelnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy

- o zájazde, CK zabezpečí potrebné ubytovanie, alebo uhradí náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, osoby vo veku 15–18 rokov bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
 14. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
 15. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať aj priamo cestovnej kancelárii alebo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná kancelária alebo cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej kancelárii alebo cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.
 15. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím
 - a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
 - b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.
 Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, cestovná kancelária je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.
 16. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. VIII, je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabrániť sa vzniku akýchkoľvek nárokov, alebo škôdám alebo aby sa ich rozsah znížil.
 17. Informácia o reklamačných postupoch:
 - a) cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u zmluvného predajcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu.
 - b) reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Klient má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane podmienok a spôsobu reklamácie.
 - c) osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a zmluvného predajcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu,
 - d) CK zabezpečuje v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať reklamácie po celý čas zájazdu, alebo poskytne cestujúcemu kontakt na poverenú osobu oprávnenú prijímať a vybavovať reklamácie po celý čas zájazdu,
 - e) o vybavení reklamácie bude klientovi vydaný písomný doklad,
 - f) vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou

právnu úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.

VIII. NÁHRADA ŠKODY

1. Cestujúci má okrem práva na primeranú záľavu podľa čl. VII ods. 5 písm. b), ods. 6 alebo ods. 7 aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK; náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.
2. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené
 - a) cestujúcim,
 - b) tretou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
 - c) neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
3. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.
5. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú záľavu podľa čl. VII, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná záľava podľa tohto zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.
6. Poistný vzťah v rámci komplexného cestovného poistenia vzniká priamo medzi cestujúcim a poisťovacou spoločnosťou. CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov a plnení z tohto vzťahu.

IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinností CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo zmluvy o zájazde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inšpekcia, inšpektorát pre Nitriansky kraj, Staničná 1567/9, 949 01 Nitra, a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR). Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>
2. Neoddeliteľnou súčasťou týchto všeobecných zmluvných podmienok sú Všeobecné informácie platné pre zájazdy a služby organizované CK Turancar, ktoré sú súčasťou katalógu a sú zverejnené na webovom sídle CK. Oba dokumenty sú nedeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde uzatváratej s cestujúcim.
3. Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy poskytované CK s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s cestujúcim iný rozsah vzájomných práv a povinností.
4. Podpisom zmluvy cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzavrel zmluvu o zájazde sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto

Všeobecných zmluvných podmienok a dojednaní v nich obsiahnuté akceptuje.

5. CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pri prípad úpadku.
6. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu a cenníku CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe ich spracovania a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s cestujúcim. Opravy, zmeny a aktualizácie katalógu budú zverejnené na webovom sídle www.turancarsk.sk. 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.
7. CK postupuje pri spracovaní osobných údajov v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. CK TURANCAR spracováva osobné údaje, ktoré jej cestujúci poskytne v súvislosti s uzatvorením a plnením Zmluvy o zájazde a poskytovaním objednaných služieb, ktorých spracúvanie je na daný účel nevyhnutné. Cestujúci vyhlasuje, že je splnomocnený na poskytnutie údajov o ďalších cestujúcich, v prospech ktorých uzatvára túto Zmluvu. Cestujúci ďalej berie na vedomie, že osobné údaje môžu byť poskytnuté iným príjemcom, najmä zmluvným partnerom CK za účelom zabezpečovania realizácie objednaných služieb a zároveň môžu byť poskytnuté v rámci cezhraničného toku do tretích krajín za predpokladu, že poskytnutie týchto údajov je nevyhnutnou podmienkou realizácie objednaných služieb CK. Cestujúci potvrdzuje, že bol CK TURANCAR informovaný o spracúvaní jeho osobných údajov podľa čl. 13 a 14 GDPR, tak ako je uvedené na webovej stránke www.turancarsk.sk v časti „Informácie o spracúvaní osobných údajov“, prípadne v prevádzke CK alebo na inom predajnom mieste, a zaväzuje sa uvedené informácie poskytnúť ostatným cestujúcim uvedeným v Zmluve o zájazde. Cestujúci je oprávnený v Zmluve o zájazde vyjadriť svoj súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov uvedených v Zmluve o zájazde na účely marketingu, a to najmä zasielania newslettera, katalógu s aktuálnou ponukou či rôznych ponukových listov CK alebo online identifikátorov prostredníctvom online nástrojov na účely poskytovania osobných ponúk. Cestujúci poskytuje svoj súhlas na dobu 5 rokov. Poskytnutie osobných údajov na vyššie uvedené účely nie je povinné. Cestujúci berie na vedomie, že udelený súhlas je možné kedykoľvek odvolať a odvolanie nemá spätné účinky. Neudelenie súhlasu nebude mať vplyv na uzavretie Zmluvy.
9. Po realizovaní zájazdu môže byť cestujúcemu e-mailom doručený dotazník, ktorý slúži výlučne na overenie kvality zabezpečovaných služieb.
10. Tieto zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 1.12.2021. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukových katalógoch ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok sú aktuálne ku dňu ich spracovania a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich vydania.

Zdroj: TURANCAR. *Dôležité odkazy.* [online]. [cit. 2022-04-15]. Dostupné na:

<https://www.turancarsk.sk/cestovna-kancelaria>

VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE

VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE PLATNÉ PRE ZÁJAZDY A SLUŽBY ORGANIZOVANÉ CK TURANCAR.

Milí priatelia,
ďakujeme, že opäť otvárate našu stránku a máte chuť cestovať. Žijeme v dobe, ktorá nežiči cestovaniu, dovolenkám a stretávaniu, napriek tomu veríme, že leto 2021 bude aj pre Vás očakávanou zmenou. Pripravili sme pre Vás ponuku pobytových aj poznávacích zájazdov a služieb s overenými aj novými zaujímavými miestami, hotelmi, či apartmánmi. Väčšinu našej ponuky nájdete v tlačenom katalógu MORE DOVOLENIEK 2020, doplnky, zmeny a ceny na rok 2021 sú aktuálne na www.turancar.sk. Ak potrebujete viac informácií, radi Vám poradíme mailom, telefonicky alebo na live chate. Stačí si vybrať, ostatné už môžete nechať na nás, naši delegáti aj sprievodcovia Vás už očakávajú. Skôr ako si vyberiete, prečítajte si, prosíme, niekoľko užitočných rád a informácií.

REZERVÁCIA ZÁJAZDU ALEBO SLUŽBY CESTOVNEHO RUCHU.

- ▶ ONLINE v pohodlí svojho domova cez internet na www.turancar.sk
- ▶ pri osobnej návšteve alebo telefonicky v pobočkách CK TURANCAR, kde Vám radi poradíme a pomôžeme pri výbere dovolenky nielen z našej ponuky, ale aj z ponuky ostatných renomovaných cestovných kancelárií zo Slovenska i zahraničia
- ▶ osobne alebo telefonicky u viac ako 500 agentúrnych predajcov na celom území Slovenska a za nezmenenú cenu. Kontakty sú uvedené na www.turancar.sk

PLATBA

- ▶ osobne v hotovosti alebo platobnou kartou v našich pobočkách alebo u predajcov
- ▶ bankovým prevodom alebo hotovostným vkladom na všetkých pobočkách SLSP a UniCredit banky
- ▶ prostredníctvom dovolenkových poukázok spoločností, Ticket service, Benefit plus, UP Slovensko, Vaša stravovacia a iných spoločností (viac informácií na www.turancar.sk)
- ▶ použitím svojich vložených finančných prostriedkov zaplatených v roku 2020 za ne-zrealizovaný zájazd alebo službu - túto skutočnosť treba nahlásiť vopred pri objednaní zájazdu alebo služby.

DARČEKOVÉ POUKÁŽKY

Využite našu ponuku darčkových poukazov a potešte svojich blízkych a priateľov darčekom pod vianočný stromček, k narodeninám, okrúhlym výročiam či iným sviatkom.

DOPRAVA

Kategorizácia dopravných prostriedkov:

- ▶ **klimatizovaný autokar** (v katalógu označený ako KLIM BUS) – autobus s klimatizáciou, tónované sklá alebo záclonky, audio/video, sedačky vysúvateľné do uličky, individuálne osvetlenie, ponuka chladených nápojov.
- ▶ **luxusný autokar** (v katalógu označený ako LUX BUS) – autobus s klimatizáciou so zvýšeným úložným priestorom, tónované sklá alebo záclonky, audio/video, sedačky vysúvateľné do uličky, individuálne osvetlenie, WC, ponuka teplých a chladených nápojov.



Do kategórie luxusný autokar patria i nízkokapacitné autobusy (kapacita menej ako 40 miest), v ktorých nie je k dispozícii toaleta. Nízkokapacitné autobusy sú zaradované na prepravu v prípadoch, ak nie je prihlásený dostatočný počet účastníkov, resp. ak si to vyžadujú prevádzkové podmienky. Kategória autokaru je pre jednotlivé zájazdy uvedená pri cenovej tabuľke. Počas autobusovej dopravy platí prepravný poriadok príslušnej dopravnej spoločnosti, ako aj medzinárodné zmluvy a dohody, ktorým sa prepravca podriaďuje.

NÁSTUPNÉ MIESTA A MIESTENKY

K jednotlivým prepravám sú organizované zvozy a rozvozy klientov. Nástupné miesta sú uvedené pri každej cenovej tabuľke. Typ dopravného prostriedku pre zvoz/rozvoz a jeho uskutočnenie závisí od záujmu klientov a ich počtu na jednotlivých nástupných miestach.

Nástupné miesta budú obsluhované pri minimálnom počte 15 účastníkov v danom nástupnom mieste. V prípade, že daný počet nebude dodržaný, má cestovná kancelária právo zmeniť, resp. zrušiť miesto nástupu, a to i v krátkej dobe pred odchodom zájazdu. Zrušenie zvozu/rozvozu (nie je považované za podstatnú podmienku zmluvy) neoprávňuje objednávateľa k zrušeniu zájazdu bez stornopoplatkov a ani mu nezakladá nárok na úhradu nákladov cestovného do a z miesta nástupu na zájazd. Zaplatená cena za zvoz bude objednávateľovi bezodkladne vrátená. Na zvoz/rozvoz môže byť použitý aj iný typ dopravného prostriedku, ako je popísané vyššie. V individuálnych prípadoch môže byť na zvoz/rozvoz využitá i vlaková doprava. Za príplatok 8 EUR si môžete rezervovať konkrétne miesto v autobuse. Túto službu je možné objednať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu. Miestenka je garantovaná z posledného nástupného miesta na Slovensku. Číslovanie sedadiel je rozdielne podľa typu a veľkosti autobusu, preto sa číslo svojho sedadla dozvie cestujúci pri nástupe do autobusu. Každé vozidlo má určitý batohový priestor, preto batohový limit na osobu je maximálne 15 kg na osobu. Kategóriu určeného dopravného prostriedku a miestenku garantujeme z posledného nástupného miesta na Slovensku. V prípade, že je z nevyhnutných dôvodov zmenený veľkostný typ autobusu, považuje sa za dodržanie zakúpenej miestenky aj porovnateľné miesto v zmenenom type autobusu (napr. vpredu, v strede, vľavo a pod.). Pre pohodlnejšie cestovanie autobusom je možné si za príplatok objednať aj dvojsedadlo pre jednu cestujúcu osobu (v obmedzenom počte).

LETECKÁ DOPRAVA

Leteckú dopravu zabezpečujú renomovaní domáci a zahraniční prepravcovia prostredníctvom charterových letov modernými lietadlami. Kvalita všetkých našich charterových letov zodpovedá ekonomickej triede. Počas leteckej dopravy platí prepravný poriadok príslušnej leteckej spoločnosti, ako aj medzinárodné zmluvy a dohody, ktorým sa letecký prepravca podriaďuje. Môže nastať skutočnosť, že dôjde k zmene letiska, odletových časov alebo dlhšiemu meškaniu lietadla. Tieto zmeny sú spôsobené preplnenosťou vzdušných koridorov, vplyvom zlých poveternostných, resp. technických podmienok a sú realizované v rámci zabezpečenia maximálnej bezpečnosti pasažierov. O prípadných zmenách sa budeme snažiť Vás bezodkladne informovať.

SERVISNÉ POPLATKY V LETECKEJ DOPRAVE

Lietiskové poplatky sú nevyhnutnou súčasťou leteckej dopravy. K nim si rôzne letecké spoločnosti účtujú rôzne ďalšie poplatky ako napr. bezpečnostné, emisné alebo palivové príplatky. Všetky tieto poplatky, vrátane transferu a servisného poplatku CK, uvádzame v jednom servisnom poplatku. Pri kalkulácii cien zájazdov s leteckou dopravou sa vychádzalo z ceny 400 USD/tona leteckého benzínu. Výška palivového príplatku bude stanovená podľa aktuálnych cien a pri zvýšení môže byť v zmysle zákona spätne doúčtovaná aj klientom, ktorí si zájazd už zakúpili. Pre následný výpočet prípadného palivového príplatku sa za základ považuje cena podľa Barges FOB Rotterdam High.

V prípade zmeny cien leteckého benzínu sme v zmysle zákona oprávnení cenu zájazdu zmeniť. Zmena ceny sa bude odvíjať nasledujúcim spôsobom:

- pri cene leteckého benzínu od 250 do 350 USD/tona vrátane klientom 20 EUR
- pri cene leteckého benzínu od 351 do 450 USD/tona nebude účtovaný žiaden doplatok
- pri cene leteckého benzínu od 451 do 550 USD/tona bude účtovaný doplatok do max. výšky 20 EUR
- pri cene paliva od 551 USD/tona bude za každých 100 USD/tona účtovaný poplatok vo výške 15 EUR.

UBYTOVANIE

Oficiálne hodnotenie ubytovacích kapacít vyjadrené hviezdikami, prípadne písmenami je hodnotením miestnych úradov a nezhoduje sa s oficiálnym hodnotením ubytovacích zariadení na Slovensku. Z tohto dôvodu označenie kategórie ubytovania v našom katalógu sľiečkami vyjadruje naše vlastné subjektívne hodnotenie, ktoré vychádza z našich skúseností ako aj z hodnotenia klientov a nemusí zodpovedať oficiálnemu označeniu v danej krajine. Vo väčšine prípadov sa toto hodnotenie zhoduje s oficiálnym hodnotením. V prípadoch, keď sa oficiálne hodnotenie nezhoduje s našim hodnotením, je to uvedené v popise ubytovacej kapacity. Kategorizácia apartmánových domov je v jednotlivých krajinách upravená tak odlišne, že v našom katalógu vyjadrujeme iba naše hodnotenie. Niektoré z hotelov ponúkajú ubytovanie aj v „dependance“ – budovách v rámci hotelového areálu, kde sú umiestnené iba hotelové izby. Klienti tu ubytovaní majú k dispozícii všetky hotelové strediská a služby, poskytované hotelom. Ubytovanie v tejto časti hotela je vždy uvedené v popise hotela.

V popise niektorých ubytovacích zariadení je uvedené, že izby sú orientované na morskú stranu. Neznamená to automaticky, že izby majú výhľad na more. Výhľad na more môže byť z týchto izieb čiastočne alebo aj úplne zakrytý zeleňou alebo inou prekážkou. Podľa medzinárodných zvyklostí ubytovanie v deň príchodu je obvykle možné po 14-tej hodine. V deň



odchodu musí klient opustiť svoju izbu vo väčšine prípadov do 10 hod. Tieto časy sú však len orientačné. Môžu sa prispôbiť podmienkam striedania skupín v závislosti na type ubytovacieho zariadenia. Príchod do miesta pobytu v skorých ranných hodinách alebo odchod v neskorých večerných hodinách neoprávňujú k využívaniu izieb nad stanovený obvyklý čas a CK TURANCAR nemôže garantovať nadväznosť ubytovania na príchod alebo odchod klienta zo strediska. Každé zariadenie má niekoľko typov izieb, ktoré sa môžu odlišovať veľkosťou a vybavením. Každý obmedzený priestor v katalógu neumožňuje znázorniť všetky typy izieb, viac fotografií nájdete v galérii na www.turancar.sk. Ani na našom webovom sídle však nie je možné vždy vyobraziť všetky typy izieb a preto aj tieto fotografie je potrebné považovať za ilustračné. Samotné pridelenie izieb v hoteli je v kompetencii hotela, CK TURANCAR nezodpovedá a ani nemôže ovplyvniť pridelenie konkrétnej izby v hoteli alebo ubytovacím zariadením. Požiadavkám klientov sa hotel snaží vyhovieť podľa možnosti a disponibilnej kapacity. Rovnako prístelky v izbách môžu mať rôznu formu, závisí to od veľkosti izby a možnosti hotela, CK nemôže garantovať prístelku vo forme pevného lôžka. Prístelkou môže byť i pohovka, rozkladací gauč, poschodová posteľ, vysúvacie alebo roztahovacie lôžko a podobne. Znížený komfort prístelky zodpovedá aj jej nižšej cene oproti pevnému plnohodnotnému lôžku. Väčšina ubytovacích zariadení z našej ponuky sa nachádza priamo v centre turistického strediska, resp. v blízkosti pláže. Tieto miesta sa vyznačujú živým turistickým ruchom, je preto potrebné počítať s hlučnejším prostredím aj v neskorších večerných hodinách. CK TURANCAR nemôže ovplyvniť ani stavebnú činnosť v blízkosti ubytovacieho zariadenia a vzhľad a úpravu pozemkov susediacich s daným zariadením. Neovplyvniteľnou skutočnosťou, s ktorou sa môžete stretnúť, je aj náhla zmena poveternostných podmienok (búrky, živelné pohromy), ktoré krátkodobovo ovplyvňujú kvalitu služieb a životného prostredia v letovisku, výskyt hmyzu a drobných živočíchov. Podrobnejšie informácie sú uvedené v „Informáciách a pokynoch k zájazdu alebo službe“, ktoré dostanete najneskôr 7 dní pred začiatkom Vašej dovolenky.

ZOZNÁMTE SA, PROSÍM

Ak nechcete cestovať sami, prípadne nechcete, aby sa Vaša dovolenka predražila o príplatok za jednolôžkovú izbu, ponúkame Vám možnosť nájsť si spoliecujúceho prostredníctvom našej internetovej stránky www.turancar.sk v časti ZOZNÁMTE SA.

STRAVOVANIE

Stravovanie v jednotlivých krajinách je výrazne ovplyvnené miestnymi zvyklosťami. Každá národná kuchyňa však ponúka špeciality, na ktorých si môžu pochutnať aj najväčší labučníci. V prípade špecifických nárokov na stravu je nevyhnutné informovať sa o možnostiach jej zabezpečenia pred rezervovaním zájazdu. Pokiaľ nie je uvedené inak, nápoje k jedlám nie sú zahrnuté v cene zájazdu. V našich popisoch nájdete pomenovanie rôznych foriem podávania stravy. Rozsah a kvalita stravovania závisí od kategórie, triedy a ceny ubytovacieho zariadenia, pričom v zariadeniach nižšej triedy je nutné počítať s menším výberom. Množstvo, sortiment a čas podávania stravy a nápojov je plne v kompetencii hotela. Z dôvodu

protiepidemiologických opatrení môže byť forma podávania stravy počas pobytu upravená. Stravovanie formou bufetových stolov alebo bufetu znamená voľný samoobslužný výber jedla. Pod pojmom „kontinentálne raňajky“ rozumieme teplý nápoj, pečivo alebo chlieb, maslo, džem. Pod pojmom „rozšírené kontinentálne raňajky“ rozumieme kontinentálne raňajky rozšírené o jeden ďalší druh jedla, ako napr. saláma, šunka, syr alebo vajčka. Kontinentálne aj rozšírené kontinentálne raňajky môžu byť servirované aj formou bufetu. All inclusive znamená plnú penziu — raňajky, obed, večera — a spravidla časovo obmedzenú konzumáciu nealkoholických a miestnych alkoholických nápojov, doplnenú niekedy ponukou rôznych občerstvení studenej kuchyne počas dňa. Presný popis služieb v rámci all inclusive je uvedený pri každom hoteli, ktorý ho poskytuje. V posledný plánovaný deň čerpania služieb je v zmysle hotelových predpisov možné čerpať služby all inclusive väčšinou len do 12 hod.

PLÁŽE

Pláže pred hotelovými zariadeniami sú takmer všade vo verejnom vlastníctve a ich čistenie je v kompetencii miestnych obcí. Sú prístupné aj miestnemu obyvateľstvu, ktorého správanie a zvyky sa môžu odlišovať od zvyklostí v našej krajine. Taktiež nie je vylúčené, že zmena poveternostných podmienok dočasne obmedzí pobyt na pláži — náplavy rias, vodných tráv a pod. Tieto skutočnosti sú zo strany CK TURANCAR neovplyvniteľné. Denné teploty vzduchu a priemerné teploty mora uvedené pri opise jednotlivých krajín sú iba orientačné.

SLUŽBY DELEGÁTOV A SPRIEVODCOV

Vo väčšine pobytových stredísk zabezpečuje naša cestovná kancelária služby delegáta alebo asistenčnú službu. Môže to byť delegát CK TURANCAR alebo partnerskej slovenskej cestovnej kancelárie s platným osvedčením alebo zástupca zahraničnej partnerskej cestovnej kancelárie hovoriaci slovensky alebo česky. Informáciu o mene a kontakte na delegáta dostanete v „Informáciách a pokynoch k zájazdu alebo službe“ pred nástupom na zájazd. Delegát je obvykle k dispozícii klientom okrem úvodného stretnutia niekoľkokrát do týždňa vo vymedzených hodinách. Niektorí delegáti majú na starosti viac ubytovacích zariadení alebo stredísk, preto odporúčame využívať ich služby najmä počas vymedzených hodín. Všetky dôležité informácie o delegátovi ako aj o zmenách v časoch odchodu autobusu alebo odletu lietadla sú vypísané na informačnej tabuli alebo v informačnej knihe, preto Vás prosíme o ich sledovanie. V rámci technických možností je delegát zastihnuteľný nepretržite. Asistenčná služba je poskytovaná delegátmi v danej lokalite (nie priamo v stredisku), k dispozícii sú klientovi telefonicky v určených hodinách v slovenskom alebo českom jazyku. Pri poznávacích zájazdoch je počas celej doby zájazdu k dispozícii sprievodca našej cestovnej kancelárie s platným osvedčením. Výnimkou môžu byť niektoré letecké poznávacie zájazdy, kedy klientov očakáva sprievodca na letisku po prilete. V takomto prípade zväčša skupine pred odletom poskytne asistenciu technický sprievodca CK Turancar. V niektorých svetových metropolách a významných historických pamiatkach je sprevádzanie upravené

2 | VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE

Zdroj: TURANCAR. *Dôležité odkazy.* [online]. [cit. 2022-04-15]. Dostupné na: <https://www.turancar.sk/cestovna-kancelaria>

Príloha 4: Zmluva o obstaraní zájazdu od cestovnej kancelárie FIFO s.r.o.

		ZMLUVA O ZÁJAZDE uzatvorená v zmysle Zákona č. 170/2018 Z.z. Predmetom zmluvy je záväzok cestovnej kancelárie obstaráť zájazd a tomu zodpovedajúci záväzok objednávateľa zaplatiť cestovnej kancelárii dohodnutú cenu.	
		Obstarávateľ: Cestovná kancelária FIFO, s r.o. Teplická 43, 921 16 Piešťany IČO: 31443770, IČ DPH: 2020388513 Telefón: 033/77 400 71-2 E-mail: fifocd@fifo.sk, web: www.fifo.sk	
Predajca (obchodné meno/názov): Ulica: Miesto podnikania: Telefón: E-mail:			
Objednávateľ (meno a priezvisko):			
Dátum narodenia:		E-mail (povinný):	
Adresa:		Mobil (povinný):	
Cestujúci:			
Meno a priezvisko:	Dátum narodenia:	Adresa:	Nástup:
Číslo vernostnej karty:			
Kód zájazdu:		Rezervačné číslo:	Agentské číslo:
Názov ubytovacieho zariadenia:			
Miesto pobytu:			
Termín od - do:		Počet dní / nocí:	
Typ izby a štruktúra ubytovania:			
Doprava:		Stravovanie:	
Zvláštne dohody (sú súčasťou zmluvy):			
Poznámky (nie sú súčasťou zmluvy):			
Rozpis ceny:	Cena na osobu	Počet osôb	Cena spolu
			0,00 €
			0,00 €
			0,00 €
			0,00 €
			0,00 €
			0,00 €
			0,00 €
			0,00 €
			0,00 €
Cestovné poistenie od-do:			0,00 €
CENA CELKOM:			0,00 €
Preddavok:		Dátum splatnosti:	
Doplatok:	0,00 €	Dátum splatnosti:	

Poistenie zájazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie	POISTNÁ ZMLUVA č. 11-64516
Poisťovateľ ochrany prípad úpadku: Union poisťovňa, a. s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, IČO 31 322 051, www.union.sk, telefón: 0850 00 33 33, e-mail: union@union.sk. Poistenie sa vzťahuje na zájazdy zakúpené v termíne od 01.12.2021 do 30.11.2022 .	
Cestovné poistenie účastníkov zahraničných zájazdov	MANDÁTNA ZMLUVA č. 12-711 053
Cestovné poistenie účastníkov domácich zájazdov	MANDÁTNA ZMLUVA č. 12-712-040
Na vyššie uvedené poistené osoby sa vzťahuje cestovné poistenie pre účastníkov zájazdov za nasledujúcich podmienok: Balík poistenia: A1 - zahraničné zájazdy / A1P - zahraničné zájazdy Pandemic / A3 - zahraničné zájazdy / A3P - zahraničné zájazdy Pandemic / SK - domáce zájazdy Riziková skupina: T - Turista / Š - Šport Územná platnosť: E - Európa / M - Mimo Európy / S - Svet Druh poistného: jednorázové	
Poistenie storna zájazdu je účinné od nulte hodiny nasledujúceho dňa po dni prihlásenia sa na zájazd a končí okamihom nástupu na zájazd. Podmienkou účinnosti poistenia je, že poistná zmluva bola uzatvorená v deň objednania zájazdu. Asistenčná spoločnosť: Eurocross Assistance Czech Republic s.r.o., Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, Česká republika.	
Cestovné poistenie pre účastníkov zájazdov sa riadi Všeobecnými poistnými podmienkami cestovného poistenia pre účastníkov zájazdov VPPCPUZ/0218, ktoré sú k dispozícii na kontaktných miestach poisťovateľa, na www.union.sk a na kontaktných miestach sprostredkovateľa. Poistník svojim podpisom potvrdzuje, že: a) všetky ním uvedené údaje sú úplné a pravdivé, b) mu boli oznámené Všeobecné poistné podmienky cestovného poistenia pre účastníkov zájazdov VPPCPUZ/0218, c) vyššie uvedené poistené osoby mu dali súhlas na poskytnutie ich osobných údajov poisťovateľovi, d) prevzal brožúru s názvom „Cestovné poistenie pre účastníkov zájazdov“, ktorá obsahuje prílohu k poistnej zmluve s názvom „Rozsah poistenia a výška poistného krytia pre cestovné poistenie pre účastníkov zájazdov“, v ktorej je uvedený obsah jednotlivých poistení, poistné krytie a poistné sumy a Základné informácie o ochrane osobných údajov pre dotknutú osobu. Zároveň svojím podpisom potvrdzuje, že sa oboznámil s jej obsahom, a že s ním súhlasí, e) mu bol pred uzavretím poistnej zmluvy odovzdaný Informačný dokument o poistnom produkte pre Cestovné poistenie pre účastníkov zájazdov, f) že berie na vedomie "Informačný formulár k neživotnému poisteniu a životnému poisteniu bez odkupnej hodnoty", ktorý je uvedený nižšie, g) dáva poisťovateľovi súhlas na vyhotovenie zvukových záznamov z telefonických rozhovorov na telefónnych číslach uvedených v Pokynoch pre poistených v brožúre s názvom „Cestovné poistenie pre účastníkov zájazdov“, v prípade vzniku poistnej udalosti týkajúcej sa poisteného v zmysle § 12 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, h) tieto vyhlásenia neboli urobené pod nátlakom ani v časovej tiesni alebo za iných nevýhodných podmienok. INFORMAČNÝ FORMULÁR K NEŽIVOTNÉMU POISTENIU A ŽIVOTNÉMU POISTENIU BEZ ODKUPNEJ HODNOTY Názov poisťovateľa: Union poisťovňa a.s. Názov poistného produktu: Cestovné poistenie pre účastníkov zájazdov Výška celkového poistenia je uvedená v tejto Zmluve o zájazde. Z toho: 45% na krytie rizík 17% na úhradu nákladov na uzavretie poistenia 38% na úhradu ostatných nákladov, daňových a odvodových povinností poisťovateľa a zisk poisťovateľa	
Spracovanie osobných údajov	
Objednávateľ berie na vedomie informáciu obstarávateľa, že poskytnutie požadovaných osobných údajov (meno, priezvisko, titul, dátum narodenia, adresa bydliska, e-mailová adresa objednávateľa, telefónne číslo objednávateľa, číslo cestovného pasu resp. občianskeho preukazu cestujúcich) všetkých osôb uvedených v tejto zmluve je povinné a nevyhnutné na uzavretie tejto zmluvy. Neposkytnutie osobných údajov by znemožnilo túto zmluvu uzavrieť. Osobné údaje všetkých osôb uvedených v zmluve, budú poskytnuté aj tretím osobám, ak je to potrebné pre plnenie zmluvy. Objednávateľ prehlasuje, že sa oboznámil so "Zásadami ochrany osobných údajov v spoločnosti Cestovná kancelária FIFO s r.o.", tak ako sú uvedené na internetovej stránke a zaväzuje sa oboznámiť s nimi všetky osoby uvedené v tejto zmluve.	
Informovanosť o dôležitých dokumentoch	
Objednávateľ akceptovaním zmluvy vyhlasuje a potvrdzuje, že pred uzavretím tejto zmluvy bol oboznámený s "Predzmluvnými informáciami" a že prevzal "Všeobecné zmluvné podmienky CK FIFO s r.o.", ktoré sú súčasťou tejto zmluvy, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma, a to aj v mene všetkých cestujúcich.	

Dátum

Podpis objednávateľa

Potvrdenie predajcu

Zdroj: FIFO. *Dôležité dokumenty*. [online]. [cit. 2022-04-15]. Dostupné na: <https://www.fifo.sk/dolezite-dokumenty/>

Príloha 5: Všeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie FIFO, s.r.o.



Všeobecné zmluvné podmienky Cestovnej kancelárie FIFO s r. o.

Všeobecné zmluvné podmienky Cestovnej kancelárie FIFO s r. o. (ďalej iba Všeobecné zmluvné podmienky) sú konkretizovaním všeobecnej právnej úpravy obsiahnutej najmä v zákone č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, v zákone č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v ďalších súvisiacich právnych predpisoch, a sú záväzné pre všetky zájazdy a služby cestovného ruchu obstarávané Cestovnou kanceláriou FIFO s r. o. Všeobecné zmluvné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službách cestovného ruchu, ktorú Cestovná kancelária FIFO s r. o. uzatvára s Objednávateľom.

I. Vznik zmluvného vzťahu

- 1) Účastníkmi zmluvného vzťahu pre účely týchto Všeobecných zmluvných podmienok sú:
 - a) Obstarávateľ Cestovná kancelária FIFO s r. o., Teplická 43, 921 01 Piešťany, zapísaná v Obchodnom registri OS Trnava, oddiel Sro, vložka 3239/T, IČO: 31 443 770, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje vo vlastnom mene prostredníctvom siete vlastných predajných miest (pobočiek) alebo prostredníctvom zmluvných predajcov (ďalej iba CK FIFO),
 - b) Cestujúci, ktorý je fyzická alebo právnická osoba a ktorý uzatvára Zmluvu o zájazde (ďalej len Zmluva) alebo Zmluvu o službách cestovného ruchu (ďalej len Zmluva) ako zmluvná strana, ďalej len Objednávateľ.Cestujúci, ktorému majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe Zmluvy a ktorý je v tejto Zmluve uvedený, ďalej len Cestujúci.
- Objednávateľ môže a nemusí byť Cestujúci.
- 2) Zmluvný vzťah vzniká medzi CK FIFO a Objednávateľom na základe podpísanej Zmluvy alebo zaplatením zálohy/platby za zájazd alebo za služby cestovného ruchu. Vznik zmluvného vzťahu pri Zmluve uzatvorenej na diaľku je upravený v ods. 9 a 10 tohto článku. Zmluva zaväzuje aj všetky ďalšie osoby, ktoré sú v nej uvedené ako Cestujúci. Objednávateľ ručí za plnenie zmluvných povinností všetkých Cestujúcich uvedených v Zmluve, v mene ktorých rezerváciu vykonáva, ako aj za plnenie svojich vlastných povinností, ku ktorým sa zaviazal v Zmluve. Objednávateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov svojich a všetkých Cestujúcich uvedených v Zmluve.
- 3) V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby Objednávateľ podpisom Zmluvy alebo zaplatením zálohy/platby prehlasuje, že je oprávnený v mene tejto osoby uzavrieť Zmluvu a že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK FIFO vie doložiť, a súčasne túto osobu informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK FIFO.
- 4) Predmet Zmluvy je určený na základe Predzmluvných informácií k zájazdu alebo informácií k službe cestovného ruchu (ďalej len služba CR). Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú tieto Všeobecné zmluvné podmienky, prípadne písomne osobitne dohodnuté podmienky.
- 5) Potvrdením Zmluvy sa CK FIFO Objednávateľovi zaväzuje obstaráť zájazd alebo služby CR v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami, a Objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu alebo služieb CR. Ak Objednávateľ nie je Cestujúci, zodpovedá za zaplatenie celkovej ceny zájazdu alebo služieb CR spoločne a nerozdielne s Cestujúcim.
- 6) Zmluva o zájazde sa spravuje najmä ustanoveniami zákona č. 170/2018 Z. z. zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon).
- 7) Predmetom zmluvného vzťahu medzi Objednávateľom a CK FIFO, ktorý zakladá Zmluva o službách cestovného ruchu, sú služby CR, ktoré podľa § 3 zákona nie sú zájazdom alebo podľa § 4 zákona nie sú spojenou službou.
- 8) Zmluvou uzatvorenou na diaľku sa rozumie Zmluva uzatvorená najmä prostredníctvom webovej stránky alebo e-mailu bez súčasnej fyzickej prítomnosti Objednávateľa a Obstarávateľa.
- 9) Zmluvný vzťah uzatvorený prostredníctvom webovej stránky vzniká prijatím návrhu na uzavretie Zmluvy zo strany CK FIFO. Po správnom a úplnom vyplnení všetkých častí objednávky na webovej stránke a odsúhlasení týchto Všeobecných zmluvných podmienok prostredníctvom internetovej stránky ich zakliknutím, odošle Objednávateľ CK FIFO záväzný a účinný návrh na uzavretie Zmluvy kliknutím na tlačidlo „Objednať a zaplatiť“ (návrh v zmysle § 43a ods. 1 Občianskeho zákonníka). Dokladom o prijatí tohto návrhu prostredníctvom webovej stránky je potvrdenie vygenerované rezervačným systémom CK FIFO vo forme Zmluvy vo formáte .pdf, ktoré Objednávateľ obdrží po zaplatení na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke.
- 10) Zmluvný vzťah uzatvorený prostredníctvom e-mailu vzniká na základe zaslaného skenu Zmluvy podpísanej Objednávateľom alebo zaplatením zálohy/platby.

II. Cenové podmienky

- 1) Cenou za zájazd alebo cenou za služby CR, ktoré si Objednávateľ objednal, sa rozumie celková cena uvedená v Zmluve (ďalej len celková cena).
- Zmluvné strany berú na vedomie, že do celkovej ceny môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré

nie sú vopred známe alebo ktoré nemožno určiť pred uzatvorením Zmluvy, na čo bol cestujúci vopred upozornený.
2) Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.
3) Právo na poskytnutie zájazdu alebo objednaných služieb CR na základe Zmluvy vzniká Cestujúcemu až zaplatením celkovej ceny a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

III. Platobné podmienky

1) CK FIFO má právo požadovať pri uzatváraní Zmluvy zaplatenie zálohy vo výške minimálne 50% ceny zájazdu alebo služieb CR, okrem cestovného poistenia, ktoré, ak je súčasťou Zmluvy, je Objednávateľ povinný zaplatiť v plnej výške už pri podpise Zmluvy. Zvyšnú časť celkovej ceny zájazdu alebo služieb CR je Objednávateľ povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 45 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím ich čerpania. CK FIFO si vyhradzuje právo upraviť platobné podmienky podľa ods. 5 tohto článku.
2) V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 45 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb CR, je Objednávateľ povinný zaplatiť 100% celkovej ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu. Táto povinnosť platí aj pri špeciálnych ponukách s podmienkou 100% platby ceny zájazdu alebo služby CR pri vzniku zmluvného vzťahu.
3) Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK FIFO, resp. prevzaté v hotovosti.
4) V prípade, že Objednávateľ nedodrží platobné podmienky podľa ods. 1 alebo 2 tohto článku a ani náhradný termín plnenia, je CK FIFO oprávnená odstúpiť od Zmluvy a požadovať zaplatenie odstúpného (storno poplatku) podľa čl. VII. ods. 2 týchto Všeobecných zmluvných podmienok, ak neboli dohodnuté iné podmienky odstúpného.
5) Iný režim platobných podmienok môže byť špecifikovaný v Predzmluvných informáciách alebo v Zmluve.
V tom prípade má táto špecifikácia prednosť pred informáciami o platobných podmienkach uvedených v tomto článku.

IV. Práva a povinnosti Objednávateľa a Cestujúceho

1) K základným právam Objednávateľa a Cestujúceho patria najmä:
a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
b) právo vyžadovať od CK FIFO informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
c) právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách zoznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
d) právo odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb v súlade so zákonom a podľa článku VII. týchto Všeobecných zmluvných podmienok,
e) právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto Všeobecných zmluvných podmienok,
f) právo na kontakt na zástupcu CK, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach so žiadosťou o pomoc, a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie,
g) v prípade Zmluvy o zájazde právo pred začatím zájazdu oznámiť CK FIFO na trvanlivom nosiči, že zájazd sa namiesto niektorého z Cestujúcich zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Súhlas tretej osoby s postúpením Zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena Cestujúceho je voči CK FIFO účinná, ak bolo oznámenie o postúpení Zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené CK FIFO v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu. Dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva Cestujúcim. Pôvodný Cestujúci a nový Cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie celkovej ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré preukázateľne vzniknú v súvislosti so zmenou Cestujúceho (náklady za zmenu) a o ktorých ich CK FIFO informuje. Súhlas nového Cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou Zmluvou o zájazde a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo všetky dohodnuté podmienky na čerpanie objednaných služieb. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového Cestujúceho za zaplatenie celkovej ceny zájazdu a nákladov za zmenu, je CK FIFO oprávnená postupovať podľa článku II. ods. 3 týchto podmienok v prípade, že celková cena zájazdu a nákladov za zmenu nebude uhradená.
h) v prípade Zmluvy o službách cestovného ruchu právo pred začatím čerpania služieb CR oznámiť CK FIFO na trvanlivom nosiči a v primeranej lehote, najneskôr však päť dní pred začiatkom čerpania služieb CR, že službu bude čerpať iný Cestujúci. Zmena Cestujúceho je voči CK FIFO účinná doručením do CK FIFO. Dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva Cestujúcim. Oznámenie musí obsahovať súhlas nového Cestujúceho so Zmluvou o službách cestovného ruchu a jeho prehlásenie, že spĺňa podmienky pre čerpanie služieb. Pôvodný Cestujúci a nový Cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie celkovej ceny služieb CR a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov (náklady za zmenu), ktoré preukázateľne vzniknú v súvislosti so zmenou Cestujúceho a o ktorých ich CK FIFO informuje. Ak celková cena služieb CR a náklady za zmenu nebudú Cestujúcim uhradené, je CK FIFO oprávnená postupovať podľa článku II. ods. 3 týchto Všeobecných zmluvných podmienok.
2) K základným povinnostiam Objednávateľa a Cestujúceho patria najmä:
a) poskytnúť cestovnej kancelárii potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým

pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v Zmluve, bez zbytočného odkladu informovať o ich zmene, a prípadne predložiť ďalšie doklady potrebné pre riadne poskytnutie dohodnutých služieb, ak sa predloženie dokladov pre poskytnutie služby vyžaduje. Zodpovednosť za škodu, ktorá vznikne poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov, nesie cestujúci. Náklady, ktoré vyplývajú zo zodpovednosti za škodu, idú na ťarchu Cestujúceho.

b) zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka v priebehu zájazdu a maloleté osoby, ktoré cestujú s cudzími osobami, vybaviť písomným súhlasom rodičov podľa podmienok cieľovej destinácie a tranzitných krajín, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,

c) informovať CK FIFO o osobách, ktoré nie sú štátnymi príslušníkmi Slovenskej republiky, ak sú uvedení v Zmluve.

V prípade nenahlásenia osôb, ktoré nie sú štátnymi príslušníkmi Slovenskej republiky nemôže CK FIFO zodpovedať za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb CR týmto Cestujúcim. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za zistenie a 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.

d) zaplatiť celkovú cenu za zájazd alebo služby CR pred ich poskytnutím a v prípade potreby túto skutočnosť preukázať,

e) bez zbytočného odkladu alebo najneskôr v stanovenej lehote, oznamovať CK FIFO svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,

f) prevziať od CK FIFO doklady potrebné pre čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených a v prípade zistenia nesprávnosti údajov bezodkladne informovať CK FIFO,

g) mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (ak je vyžadované), informovať sa o colných a devízových predpisoch krajín, do ktorých cestuje a aj tranzitných krajín, a tieto dodržiavať. Dieťa musí mať vlastný platný cestovný doklad. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, idú na ťarchu Cestujúceho.

h) splniť očkovacie, príp. ďalšie zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi,

i) pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK FIFO alebo jej zástupcami, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov,

j) počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných cestujúcich, dodávateľov služieb alebo CK FIFO,

k) rešpektovať bezpečnostné predpisy a všetky pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy,

Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK FIFO za neúčast cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb CR.

l) uhradiť škodu, ak ju spôsobil svojím konaním počas zájazdu a/alebo čerpania dohodnutých služieb,

m) v prípade, že Cestujúci porušuje Zmluvu tak, že využíva služby, ktoré nie sú dohodnuté v Zmluve, je povinný tieto služby bezodkladne uhradiť v plnej výške.

K povinnostiam Objednávateľa ďalej patrí:

a) oboznámiť všetkých Cestujúcich uvedených v Zmluve s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami ako aj so všetkými ďalšími informáciami, ktoré od CK dostane,

b) zabezpečiť, aby všetci cestujúci plnili základné povinnosti Cestujúcich, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť, a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý Cestujúci.

V. Povinnosti a práva CK FIFO

1) CK FIFO je povinná pred uzatvorením Zmluvy informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa rozsahu služieb uvedených v Zmluve, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu alebo služby CR,

2) CK FIFO je povinná mať uzatvorenú Zmluvu o poistení pre prípad úpadku cestovnej kancelárie, na základe ktorej vzniká Objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípade úpadku CK FIFO,

3) v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu poskytnúť Cestujúcemu doklady potrebné pre čerpanie objednaných a zaplatených služieb a informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, ak aj plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu na cieľové miesto alebo miesta (Cestovné informácie). Doklady a Cestovné informácie sa doručujú len jednému Cestujúcemu zo Zmluvy ich zaslaním na elektronickú adresu uvedenú v Zmluve alebo osobným odovzdaním na pobočke CK alebo predajcu, prípadne poštou na adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy, ak bolo doručenie poštou dohodnuté.

4) CK FIFO je povinná poskytnúť primeranú pomoc Cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, najmä poskytnutím:

a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,

b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

Ak sa Cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK FIFO je oprávnená požadovať od Cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK FIFO poskytnutím pomoci Cestujúcemu.

5) CK FIFO nie je povinná poskytnúť Cestujúcim plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.

6) CK FIFO má právo na zaplatenie celkovej ceny zájazdu alebo služieb CR pred ich poskytnutím.

7) CK FIFO je oprávnená odstúpiť od Zmluvy a požadovať zaplatenie odstupného podľa článku VII. ods. 2 týchto Všeobecných zmluvných podmienok v prípade, ak Zmluva obsahuje ďalšie podmienky, ktorých splnenie je nevyhnutné na poskytnutie zájazdu alebo služby CR, a Objednávateľ ich do dohodnutého termínu a ani náhradného termínu nespĺnil.

VI. Zmena dohodnutých podmienok

A. Pred začiatkom čerpania služieb

1) Ak je CK FIFO nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy o zájazde alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne Objednávateľovi zmenu Zmluvy o zájazde. V takom prípade CK FIFO informuje Objednávateľa o:

- a) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na celkovú cenu zájazdu,
- b) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného,
- c) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena b) neprijme navrhované zmeny Zmluvy o zájazde, táto zmluva zanikne,
- d) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd Objednávateľovi ponúknutý.

Ak Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK FIFO je povinná vrátiť Objednávateľovi všetky platby uskutočnené Objednávateľom bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde.

2) Zmluvné strany sa dohodli, že CK FIFO je oprávnená pred začatím čerpania služieb zmeniť podmienky Zmluvy, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná, a CK FIFO bude informovať Objednávateľa o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom. Za zanedbateľnú zmenu podmienok Zmluvy sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu v nevyhnutnom a odôvodniteľnom prípade (napr. preobsadenie alebo technické problémy ubytovacej kapacity) za podmienky, že je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena trasy prepravy, medzipristátie, zmena leteckej spoločnosti, zmena času odletu a príletu, zmena miesta odletu/odchodu a príletu/príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.

Za zanedbateľnú zmenu podmienok Zmluvy sa považuje aj skutočnosť, že let môže zasahovať do predchádzajúceho resp. nasledujúceho dňa deklarovaného ako začiatok alebo koniec zájazdu.

3) Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade nedostupnosti kapacity uvedenej v Zmluve, ktorá bola uzatvorená na diaľku, navrhne CK FIFO Objednávateľovi zmenu Zmluvy. Zmenu Zmluvy CK FIFO oznamuje Objednávateľovi písomne zaslaním na e-mailovú adresu uvedenú v Zmluve spolu s termínom na vyjadrenie Objednávateľa k navrhovanej zmene. Ak sa Objednávateľ do uvedeného termínu nevyjadrí, platí, že navrhovanú zmenu Zmluvy neakceptoval, Zmluva zanikla a CK FIFO je povinná bezodkladne vrátiť Objednávateľovi celú zaplatenú sumu na účet, z ktorého bola platba uskutočnená.

B. Počas čerpania služieb

1) CK FIFO je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb CR, ak z objektívnych dôvodov, najmä zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK FIFO nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu alebo služby CR zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK FIFO povinná:

- a) zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcim 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 cestujúceho vylúčené, alebo
- b) vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo
- c) poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo
- d) poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo
- e) zabezpečiť iné práva podľa zákona.

2) CK FIFO 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 „vis major“ (najmä z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného neudelením letových povolení, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom, živelnou pohromou a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK FIFO).

VII. Odstúpenie od Zmluvy a odstupné

1) Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb vyplývajúcich zo Zmluvy odstúpiť od Zmluvy. Pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstupné (storno poplatok). Odstúpenie od Zmluvy Cestujúci oznamuje CK FIFO písomne.

2) Výška odstupného zohľadňuje čas odstúpenia od Zmluvy pred začatím čerpania služieb, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z

náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Odstupné predstavuje skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 60€ za každého cestujúceho, resp. pri leteckom zájazde a zájazde s kombinovanou dopravou 120€ za cestujúceho v lehote 45 a viac dní pred dňom začatia čerpania služieb, najmenej však 45 % z ceny za príslušného cestujúceho v lehote 44 až 29 dní pred dňom začatia čerpania služieb, najmenej však 60 % z ceny za príslušného cestujúceho v lehote 28 až 15 dní pred dňom začatia čerpania služieb, najmenej však 80 % z ceny za príslušného cestujúceho v lehote 14 až 6 dní pred dňom začatia čerpania služieb, najmenej však 100% z ceny za príslušného cestujúceho v lehote 5 a menej dní pred dňom začatia čerpania služieb.

3) CK FIFO je povinná na žiadosť Cestujúceho poskytnúť odôvodnenie výšky odstúpeného.

4) Iný režim odstúpeného (lehoty a výška) môže byť špecifikovaný v Predzmluvných informáciách alebo v Zmluve. V tom prípade má táto špecifikácia prednosť pred informáciami o odstúpení uvedených v tomto článku.

5) Pre určenie počtu dní pri výpočte odstúpeného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od Zmluvy, teda deň, kedy CK FIFO preukázateľne prijala písomné oznámenie o odstúpení. Do tohto počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba (deň odchodu, odletu alebo nástupu).

6) V prípade odstúpenia od Zmluvy iba niektorého Cestujúceho alebo viacerých Cestujúcich uvedených v Zmluve z jednej jednotky ubytovacieho zariadenia sa vypočíta nová celková cena pre cestujúcich pre príslušnú ubytovaciu jednotku (napríklad príplatok za jednolôžkovú izbu alebo uplatnenie ceny za základné lôžko pre osobu, ktorá bola pôvodne umiestnená na prístelke a podobne). V takomto prípade je Objednávateľ alebo Cestujúci povinný zaplatiť okrem odstúpeného podľa článku VII. ods. 2 aj novú celkovú cenu pre príslušnú ubytovaciu jednotku a ďalšie náklady vzniknuté týmto odstúpením.

7) Ak Cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať dohodnuté služby CR z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK FIFO, nie je CK FIFO povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu alebo služieb CR. V prípade, že Cestujúci na základe vlastného rozhodnutia niektorú službu nevyčerpá alebo ju vyčerpá iba čiastočne, nie je CK FIFO povinná vrátiť cenu za nečerpanú službu alebo jej časť.

8) V prípade žiadosti Objednávateľa alebo Cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej Zmluvy na nové podmienky, ak takúto zmenu je CK FIFO schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od Zmluvy, pričom platia podmienky odstúpeného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

9) CK FIFO môže pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu Objednávateľovi alebo Cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak:

a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa Zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote určenej v Zmluve o zájazde, najneskôr však 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní, 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní, 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo

b) neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK FIFO plniť Zmluvu o zájazde a CK FIFO oznámi Objednávateľovi odstúpenie od Zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu bezodkladne po zistení dôvodu na odstúpenie.

Ak CK FIFO odstúpi od Zmluvy o zájazde podľa tohto odseku je CK FIFO povinná vrátiť Objednávateľovi všetky platby, ktoré od neho prijala bezodkladne, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení.

10) Pri Zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je Objednávateľ resp. Cestujúci oprávnený odstúpiť od Zmluvy o zájazde v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy o zájazde bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstúpené. Oprávnenie odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez povinnosti zaplatiť odstúpené podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení Zmluvy o zájazde.

11) CK FIFO má právo odrátať odstúpené od zaplatenej zálohy alebo zaplatenej ceny objednaných služieb.

12) CK FIFO je povinná bezodkladne vrátiť Objednávateľovi zostatok zaplatenej zálohy alebo ceny objednaných služieb uvedenej v zaniknutej Zmluve.

VIII. Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie služieb

1) CK FIFO zodpovedá za porušenie Zmluvy, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu alebo služby CR (ďalej len „porušenie Zmluvy“), ak osobitný predpis nestanovuje iné. CK FIFO nezodpovedá za úroveň akýchkoľvek služieb a akcií mimo zmluvne dojednaných služieb, ktoré si Cestujúci objedná v mieste pobytu prostredníctvom sprievodcu, hotela, alebo si ich objedná u inej organizácie.

2) Ak niektorá z dohodnutých služieb nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou, je Objednávateľ alebo Cestujúci povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK FIFO alebo jej poverenému zástupcovi. Pri riešení nárokov podľa tohto článku Objednávateľ resp. Cestujúci poskytuje CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a aby zabránil prípadným škodám alebo ich udržal v čo možno najmenšom rozsahu.

3) CK FIFO je povinná vykonať nápravu uvedením služby do súladu so Zmluvou, ak je to vzhľadom na okolnosti možné, alebo ak to nespôsobí CK FIFO neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy a hodnotu dotknutých služieb.

4) V prípade uzatvorenej Zmluvy o zájazde, ak CK FIFO nevykoná nápravu podľa ods. 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby, pričom tieto náhradné služby musia byť

a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedené v Zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo

- b) nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb.
- 5) Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa ods. 4 tohto článku, ak náhradné služby nie sú porovnateľné so službami uvedenými v Zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestujúcim v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb, ktoré sú predmetom oznámenia podľa ods. 2 tohto článku, a CK FIFO poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu.
- 6) V prípade uzatvorenej Zmluvy o zájazde, ak CK FIFO nevykoná nápravu podľa ods. 3 tohto článku a ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby podľa ods. 4 tohto článku, cestujúci má právo
- a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK FIFO náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
 - b) odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie Zmluvy o zájazde.
- 7) CK FIFO je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
- a) nevykoná nápravu podľa ods. 3 alebo ods. 4 písm. a) tohto článku,
 - b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby podľa ods. 4 písm. b) tohto článku,
 - c) cestujúci v súlade s ods. 5 prvou vetou náhradné služby odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
 - d) cestujúci podľa ods. 6 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.
- 8) Objednávateľ alebo Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu písomnou formou v sídle a ktorejkoľvek prevádzky CK FIFO do dvoch rokov od skončenia čerpania služieb, alebo ak sa zájazd, resp. čerpanie služieb CR neuskutočnilo, odo dňa, keď sa mal zájazd, resp. čerpanie služieb CR skončiť podľa Zmluvy. Ak je to možné, Cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa ods. 7 tohto článku.
- 9) Objednávateľ alebo Cestujúci je oprávnený reklamáciu, ktorá sa týka poskytovania zájazdu, doručiť aj priamo zmluvnému predajcovi, prostredníctvom ktorého si zájazd zakúpil. Zmluvný predajca je v takom prípade povinný postúpiť doručený podnet CK FIFO bezodkladne. Deň doručenia podnetu zmluvnému predajcovi sa považuje za deň doručenia CK FIFO.
- 10) CK FIFO je povinná vydať Objednávateľovi alebo Cestujúcemu písomný doklad o vybavení reklamácie, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie poštou doporučené, ak nebolo dohodnuté inak. Reklamácia podaná elektronickou poštou (e-mailom) sa nepovažuje za platne podanú, pokiaľ nie je Objednávateľovi resp. Cestujúcemu spätne písomne potvrdené jej zaregistrovanie.
- 11) Objednávateľ alebo Cestujúci má právo na primeranú zľavu. Ak CK FIFO nepreukáže, že porušenie Zmluvy spôsobil Objednávateľ alebo Cestujúci uvedený v Zmluve, je povinná do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť Objednávateľovi časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia Zmluvy, tým nie je dotknuté právo požadovať náhradu škody.
- 12) Na zľavu zo Zmluvy o zájazde sa vzťahujú ods. 4 písm. b), ods. 5 alebo ods. 6 tohto článku.
- 13) Ak je súčasťou zájazdu aj preprava Cestujúceho, CK v prípadoch podľa ods. 5 a ods. 6 písm. b) tohto článku zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
- 14) Ak Objednávateľ alebo Cestujúci nie je spokojný so spôsobom, akým CK FIFO vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že CK FIFO porušila jeho práva, a tiež ak CK FIFO na reklamáciu odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala v zákonom stanovenej lehote, môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. Subjektom alternatívneho riešenia sporov medzi cestovnou kanceláriou a Objednávateľom resp. Cestujúcim je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava. Iné subjekty alternatívneho riešenia sporov sú zapísané v zozname, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR.
- Platforma na podanie návrhu na alternatívne riešenie sporov online:
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.
- 15) Pre zabezpečenie informácií o správnom postupe pri vybavovaní reklamácií vydáva CK FIFO Reklamačný poriadok, ktorý je k dispozícii na všetkých predajných miestach CK FIFO, u poverených zástupcov CK FIFO v miestach pobytu alebo v cieľových miestach zájazdu, a tiež na webovej stránke www.fifo.sk.

IX. Cestovné poistenie

- 1) Súčasťou ponuky služieb CK FIFO je cestovné poistenie pre cestujúcich. V rámci rozsahu cestovného poistenia je zahrnuté okrem iného aj poistenie pre prípad, že Objednávateľovi resp. Cestujúcemu vzniknú náklady v súvislosti s odstúpením od Zmluvy najmä v prípade nehody, ochorenia, úmrtia v rodine a pod.
- 2) Poistný vzťah vzniká priamo medzi Objednávateľom resp. Cestujúcim a poisťovňou. Objednávateľ, resp. Cestujúci berie na vedomie, že akékoľvek nároky vyplývajúce z poistného vzťahu si bude uplatňovať priamo v poisťovni, s ktorou uzatvoril zmluvu.

X. Ochrana osobných údajov

- 1) Osobné údaje Objednávateľa a Cestujúcich v rozsahu meno, priezvisko, titul, bydlisko, dátum narodenia, e-mailová adresa a telefónne číslo Objednávateľa, a ak je nevyhnutné číslo cestovného pasu alebo občianskeho preukazu Cestujúcich, sú spracúvané za účelom uzatvorenia a plnenia Zmluvy, t. j. pre písomnosti priamo súvisiace so

zabezpečením služieb, vrátane riešenia všetkých ďalších otázok záväzkového vzťahu založeného Zmluvou. V súlade s platnou legislatívou sa na spracúvanie osobných údajov nevyhnutných na plnenie Zmluvy súhlas dotknutej osoby nevyžaduje.

2) Tretie strany, ktorým sú osobné údaje klientov poskytnuté: zmluvné poisťovne, zmluvné cestovné kancelárie, zmluvné letecké spoločnosti, zmluvné autobusové a dopravné spoločnosti, ubytovacie zariadenia podľa miesta pobytu klienta uvedeného v Zmluve.

3) Tretie krajiny, do ktorých sa predpokladá prenos osobných údajov, krajina členského štátu EÚ alebo štátu mimo EÚ, v ktorej sa nachádza ubytovacie zariadenie podľa miesta pobytu klienta uvedeného v Zmluve.

4) CK FIFO používa osobné údaje Objednávateľa a Cestujúcich na základe "Zásad ochrany osobných údajov v spoločnosti Cestovná kancelária FIFO s r. o.", tak ako sú uvedené na webovej stránke www.fifo.sk.

XI. Záverečné ustanovenia

1) Platnosť týchto Všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby CR poskytované CK FIFO len vtedy, ak nie je CK FIFO stanovený či vopred s Objednávateľom dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.

2) Objednávateľ potvrdzuje podpisom Zmluvy alebo zaslaním skenu podpísanej Zmluvy e-mailom alebo uhradením zálohy/platby za zájazd resp. služby cestovného ruchu, že sa s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami oboznámil, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.

3) Všetky údaje a informácie o službách, cenách a cestovných podmienkach obsiahnuté v katalógu a v elektronickej podobe na webových stránkach zodpovedajú informáciám známym v dobe ich tlače a/alebo ich zverejnenia na webovej stránke. CK FIFO si vyhradzuje právo kedykoľvek pred uzatvorením Zmluvy vykonať zmenu v Predzmluvných informáciách a v popisoch služieb na webovej stránke. O zmene bude cestujúci pred uskutočnením rezervácie jasne a zrozumiteľne informovaný.

4) Na Zmluvu o službách cestovného ruchu, sa nevzťahujú nasledovné ustanovenia týchto Všeobecných zmluvných podmienok: článok IV. ods. 1 písm. g), článok V. ods. 2 a 3, článok VI. časť A ods. 1, článok VII. ods. 9, článok VIII. ods. 4, 5, 6, 12, 13. Na Zmluvu o zájazde sa nevzťahuje čl. I. ods. 7, čl. IV. ods. 1 písm. h) týchto podmienok.

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 01.12.2021.

Zdroj: FIFO. *Dôležité dokumenty*. [online]. [cit. 2022-04-15]. Dostupné na: <https://www.fifo.sk/dolezite-dokumenty/>

Príloha 6: Zmluva o obstaraní zájazdu od cestovnej kancelárie Orex travel, s.r.o.

[illegible]

ZMLUVA O ZÁJAZDE	
uzatvorená podľa § 16 a nasl. zák. č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov	
Rezervačné číslo:	
Požiadavky cestujúceho (predstavujú osobitné požiadavky cestujúceho s ktorými CK súhlasila):	
Poznámka (predstavuje špecifickú požiadavku cestujúceho, ktorú CK negarantuje):	
CK informovala a odporúča cestujúcemu uzavretie komplexného cestovného poistenia, ktoré rieši aj prípadné krytie nákladov spojených s odstúpením od zmluvy o zájazde, alebo iných nákladov, ktoré môžu vzniknúť cestujúcemu najmä v prípade nehody, ochorenia alebo smrti. V prípade neuzavretia cestovného poistenia cestujúci berie na vedomie, že v prípade škodovej udalosti alebo pri nenastúpení na cestu si nemôže nárokovat' náhradu škody a ani žiadne iné nároky z titulu poistenia.	
Cestujúci akceptovaním zmluvy vyhlasuje a potvrdzuje, že bol pred akceptovaním zmluvy oboznámený s formulárom štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, s katalógom CK, resp. s inou písomnou ponukou zájazdu, ktoré obsahovali špecifikáciu zákonných podmienok zájazdu, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.orextravel.sk . Cestujúci akceptovaním zmluvy tiež potvrdzuje, že bol oboznámený so Všeobecnými zmluvnými podmienkami CK a Dôležitými informáciami CK tieto Všeobecné zmluvné podmienky a Dôležité informácie akceptuje a súhlasí s nimi, to všetko aj v mene a na účet všetkých ostatných cestujúcich.	
Cestujúci akceptovaním zmluvy súhlasí so spracovaním všetkých osobných údajov všetkých osôb, ktoré sú cestujúcimi v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov a v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracovávaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, v informačnom systéme cestovnej kancelárie, ktoré poskytol prostredníctvom tejto zmluvy. Cestujúci súčasne vyhlasuje, že je splnomocnený ostatnými osobami, ktoré sú cestujúcimi, ktorých osobné údaje sú uvedené v tejto zmluve, na uvedenie ich osobných údajov do tejto zmluvy a na udelenie ich súhlasu na ich použitie na účel spracovania a na dobu potrebnú na poskytnutie zájazdu a realizácie súvisiacich práv a povinností. Účelom spracovania je zabezpečenie poskytnutia služieb tvoriacich zájazd. Osobné údaje budú poskytnuté tretím stranám za účelom plnenia služieb dohodnutých v tejto zmluve a to aj cezhranične.	
Cestujúci akceptovaním zmluvy vyjadruje súhlas / nesúhlas so spracovaním osobných údajov obsiahnutých v tejto zmluve o zájazde CK a to na marketingové účely, vrátane vytvárania personalizovaných ponúk s využitím cookies, googleanalytics, prípadne iných nástrojov. Tento súhlas trvá 10 rokov od okamihu poskytnutia poslednej služby, alebo tovaru a je ho možné kedykoľvek odvolať dorúčením oznámenia CK. Uvedený súhlas je daný aj za všetky ostatné osoby, ktoré sú cestujúcimi. Cestujúci prehlasuje, že bol riadne poučený o svojich právach súvisiacich s ochranou osobných údajov ako dotknutej osoby, tak ako sú tieto upravené na www.orextravel.sk v časti dokumenty, ako aj v osobitom dokumente upravujúcom ochramu osobných údajov a o uvedenom bude informovať všetkých cestujúcich.	
☐ Súhlasím ☐ Nesúhlasím	
Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde sú Všeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie, Dôležité informácie, informácie zverejnené na webovom sídle www.orextravel.sk , príslušný katalóg s cenníkom, ďalšie informačné materiály a formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, s ktorými sa cestujúci oboznámil pre uzavretím tejto zmluvy. V prípade, že niektorá otázka je riešená vo viacerých dokumentoch menovaných v predchádzajúcej vete odlišným spôsobom, platí priorita v poradí ako sú dokumenty vymenované v predchádzajúcej vete s absolútnou prednosťou tohto dokumentu zmluvy o zájazde. Poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku je UNIQA poisťovňa, a.s., pobočka poisťovne z iného členského štátu, so sídlom Krasovského 3986/15, 851 01 Bratislava, IČO: 00653501.	
Subjekt prostredníctvom ktorého sa cestujúci môže rýchlo kontaktovať s cestovnou kanceláriou a účinne s ňou komunikovať, žiadať o pomoc v ťažkostiach alebo reklamovať zájazd, ak porušenie zmluvy o zájazde zisti počas poskytovania zájazdu, je orextravel s.r.o., adresa: Dunajská 8, 811 08 Bratislava, email: sk.info@orextravel.eu , tel.: 0850 900 999. Cestujúcemu budú oznámené údaje aj ďalšej osoby u ktorej môže postupovať spôsobom podľa predchádzajúcej vety. Medzi cestujúcimi sa nenachádza osoba, ktorá by bola maloletým bez sprievodu rodiča, alebo inej oprávnenej osoby, prípadne iná osoba vyžadujúca špeciálnu starostlivosť. Prílohou tejto zmluvy je formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde.	
..... Podpis objednávateľa	 Pečiatka a podpis obch. zástupcu
..... Potvrdenie CK	
Dátum:	
Bez potvrdenia CK je zmluva chápaná ako objednávka bez nároku na plnenie. Pre obchodného zástupcu je potvrdením zmluvy faktúra vystavená CK. Prajeme krásnu dovolenku!	

Zdroj: OREX TRAVEL. *Dokumenty na stiahnutie* [online]. [cit. 2021-04-15]. Dostupné na: <https://www.orextravel.sk/pages/dokumenty>

Príloha 7: Predzmluvný formulár cestovnej kancelárie Orex travel, s.r.o.

Formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde

Kombinácia ponúkaných služieb cestovného ruchu predstavuje zájazd podľa zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 170/2018 Z. z.“).

Vzťahujú sa preto na Vás všetky práva vyplývajúce zo zákona č. 170/2018 Z. z., ktoré sa vzťahujú na zájazdy.

Naša spoločnosť **orex travel s.r.o.**, IČO: 45942536, sídlo: Dunajská 8, 811 08 Bratislava, Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 69189/B (ďalej len „cestovná kancelária“) je plne zodpovedná za riadne poskytnutie zájazdu ako celku.

Okrem toho ako cestovná kancelária sme v súlade so zákonom chránení, ak ide o refundáciu Vašich platieb a ak je súčasťou zájazdu preprava, ak ide o zabezpečenie Vašej repatriácie, pre prípad, že sa dostaneme do úpadku.

Základné práva podľa zákona č. 170/2018 Z. z.:

- cestujúci dostane všetky podstatné informácie o zájazde pred uzavretím zmluvy o zájazde v zmysle § 14 zákona č. 170/2018 Z. z., napríklad miesto pobytu, spôsob dopravy, základné znaky ubytovacieho zariadenia,
 - cestovná kancelária nesie zodpovednosť za riadne poskytnutie všetkých služieb cestovného ruchu zahrnutých v zmluve o zájazde,
 - cestujúci dostane telefónne číslo pre núdzové situácie alebo údaje o kontaktnom mieste, prostredníctvom ktorých sa môže spojiť s cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil,
 - cestujúci je oprávnený postúpiť zmluvu o zájazde inej osobe v primeranej lehote a s ďalšími primeranými nákladmi,
 - cena zájazdu sa môže zvýšiť, len ak sa zvýšia osobitné náklady (napríklad zmena cien pohonných látok) a ak je to výslovne stanovené v zmluve o zájazde, a v žiadnom prípade nie neskôr ako 20 dní pred začatím zájazdu. Ak zvýšenie ceny zájazdu presiahne 8 % ceny zájazdu, cestujúci je oprávnený od zmluvy o zájazde odstúpiť. Ak si cestovná kancelária vyhradí právo na zvýšenie ceny zájazdu, cestujúci má nárok na zníženie ceny zájazdu, ak sa znížili príslušné náklady.
 - cestujúci je oprávnený od zmluvy o zájazde odstúpiť bez zaplatenia odstupného a dostať úplnú refundáciu všetkých platieb, ak sa podstatným spôsobom zmení niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu okrem ceny zájazdu. Ak cestovná kancelária zruší zájazd pre začatím zájazdu, cestujúci je v zmysle zákona č. 170/2018 Z. z. oprávnený na vrátenie zaplatennej ceny zájazdu a prípadnú náhradu škody.
 - cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu bez zaplatenia odstupného, ak v cieľovom mieste alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta,
 - cestujúci je oprávnený okrem toho kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde za primerané a odôvodnené odstupné,
 - ak po začatí zájazdu nie je možné niektoré podstatné prvky služieb cestovného ruchu poskytnúť v súlade so zmluvou o zájazde, je cestovná kancelária povinná cestujúcemu ponúknuť vhodné náhradné riešenie bez dodatočných nákladov. Cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného v prípade, ak služby cestovného ruchu nie sú poskytnuté v súlade so zmluvou o zájazde, táto je porušená podstatným spôsobom a cestovná kancelária nevykoná nápravné kroky v zmysle zákona č. 170/2018 Z. z.
 - cestujúci má v zmysle zákona č. 170/2018 Z. z. právo na zníženie ceny zájazdu alebo na náhradu škody, alebo na oba tieto nároky, ak služby cestovného ruchu neboli poskytnuté alebo neboli poskytnuté riadne,
 - cestovná kancelária je povinná poskytnúť pomoc, ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach,
 - ak sa cestovná kancelária dostane do úpadku, platby cestujúceho budú refundované,
 - ak sa cestovná kancelária dostane do úpadku po začatí poskytovania zájazdu a ak zájazd zahŕňa prepravu, zabezpečená je repatriácia cestujúceho,
 - cestovná kancelária uzatvorila zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku poisťovňa UNIQA poisťovňa, a.s., pobočka poisťovne z iného členského štátu, so sídlom Krasovského 3986/15, 851 01 Bratislava, IČO: 00653501, 0850 111 400, E-mail: poisťovna@uniqa.sk (ďalej len „poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku“),
 - cestujúci sa môže obrátiť na poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku, ak sú služby cestovného ruchu odmietnuté z dôvodu úpadku cestovnej kancelárie.
-
- názov subjektu: orex travel s.r.o., adresa: Dunajská 8, 811 08 Bratislava, elektronická adresa: sk.info@orextravel.eu, telefónne číslo pre núdzové situácie: +421 918 377 541, +421 918 377 539.
 - vymedzenie služieb cestovného ruchu poskytovaných cestujúcemu v rámci skupiny a približná veľkosť skupiny: nevymedzené,
 - súčasťou zájazdu sú iné služby cestovného ruchu poskytované v cudzom jazyku: nie,
 - zájazd nie je vhodný pre osoby so zníženou pohyblivosťou.

Webové sídlo, na ktorom sa nachádza zákon č.170/2018 Z.z.: www.slov-lex.sk

Zdroj: OREX TRAVEL. *Dokumenty na stiahnutie* [online]. [cit. 2021-04-15]. Dostupné na: <https://www.orextravel.sk/pages/dokumenty>

Príloha 8: Všeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie Orex travel, s.r.o.

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

DEFINÍCIA POJMOV

Pre potreby týchto Všeobecných zmluvných podmienok (ďalej ako "VZP") sa rozumie:

1. Cestovná kancelária: orex travel s.r.o., zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., dňa 09.12.2010; Oddiel: Sro, Vložka č. 69189/B, so sídlom Dunajská 8, 811 08 Bratislava, IČO:45942 536 (ďalej ako „CK“).
2. Cestujúci: fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne (ďalej ako „cestujúci“).
3. Objednávateľ: fyzická osoba ktorá s CK uzatvorila zmluvu o zájazde, ale táto osoba môže a aj nemusí byť cestujúcim, avšak ak Objednávateľ nie je cestujúcim, zodpovedá za zaplatenie celej ceny zájazdu spoločne a nerozdielne spolu s cestujúcim (ďalej ako „objednávateľ“).
3. Zákon: zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „zákon“).
4. Trvanlivý nosič: prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo CK uchovávať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenenú reprodukciu uložených informácií, najmä papier, e-mail, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača (ďalej ako „trvanlivý nosič“).
5. Predajné miesto: prevádzkareň alebo iný priestor, kde obchodník obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán (ďalej ako „predajné miesto“).

I. ZMLUVA O ZÁJAZDE

1. Zmluvný vzťah medzi CK a zákazníkom vzniká na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o zájazde, potvrdenej zo strany CK a zaslaním potvrdenia o zájazde zákazníkovi (tzv. akceptácia), resp. prostredníctvom CA.

Za riadne vyplnenú a podpísanú zmluvu o zájazde cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná zmluva o zájazde jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom. Súčasťou zmluvy o zájazde sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvu o zájazde, ponukový katalóg s cenníkom, ponuka tzv. last minute zájazdov, všeobecné informácie a písomné pokyny - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle www.orextravel.sk. CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne cestujúcemu iná CK splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie sú súčasťou zmluvy, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných dokladoch vydaných CK.

2. Iná CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v zmluve o obstaraní zájazdu alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných prospektach a dokumentoch.

3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, podpisom zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadřila súhlas s účasťou na zájazde. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informoval o

podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenia zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci.

4. Podpisom zmluvy objednávateľ alebo cestujúci potvrdzuje, že:

mu boli spolu s návrhom zmluvy o zájazde poslané Všeobecné zmluvné podmienky CK, Dôležité informácie, Reklamačný poriadok, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde, a ktoré sú zároveň k dispozícii na webovom portáli CK orextravel, že s týmito podmienkami oboznámil seba aj ostatných cestujúcich, a že s nimi všetci cestujúci bez výhrad súhlasia.

5. Pokiaľ nie je dohodnuté alebo upresnené inak, tak platí, že objednávateľ je súčasne zmluvným platcom. Za neplnoletú osobu podpisuje Zmluvu jej zákonný zástupca. Pokiaľ tuzemec objednáva zájazd alebo služby pre cudzozemca, je povinný o tejto skutočnosti informovať našu CK už pri objednávaní zájazdu alebo služieb. Súčasťou zmluvného vzťahu sa stávajú len tie služby, ktoré sú dohodnuté písomne.

6. Katalóg, alebo iná písomná forma ponuky, ako aj všetky ďalšie doplňujúce informácie a užitočné a dôležité informácie, platné pre zájazdy organizované CK orex travel s.r.o., tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o obstaraní zájazdu, pokiaľ neboli dohodnuté iné podmienky. Obsah zmluvného vzťahu je vymedzený obsahom zmluvy, VZP, katalógom, dodatočnými ponukami ako aj informáciami, uvedenými na web stránke CK. CK si vyhradzuje právo uviesť pre klientov v špeciálnych písomných ponukách v prípade nutnosti odlišné podmienky a špecifikácie, ako sú uvedené vo VZP.

7. Iná splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK nie je splnomocnená bez osobitného súhlasu CK prijímať peňažné plnenia a ani dohodnúť s objednávateľom osobitné ustanovenia alebo podmienky v Zmluve alebo poskytovať objednávateľovi akékoľvek informácie, uistenia a písomné doklady, ktoré majú byť súčasťou zmluvného vzťahu alebo uzatváraanej Zmluvy, ktoré sú v rozpore s popisom alebo informáciami o zájazde v katalógu alebo iných oficiálnych materiáloch a prameňoch CK orextravel, uverejňovaných najmä na oficiálnej stránke www.orextravel.sk. Popisy služieb v katalógoch alebo na webových stránkach poskytovateľov služieb, napr. hotelov, nie sú pre CK záväzné.

II. CENA ZÁJAZDU SLUŽIEB A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v zmluve o zájazde. Zo zliav poskytovaných CK, má cestujúci 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, cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde a na čo bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom. Pokiaľ nie je v zmluve o zájazde uvedené, platí, že v cene zájazdu nie sú zarátané náklady, ktoré musí cestujúci vynaložiť v súvislosti s obstaraním pasových, colných, devízových a iných poplatkov a s tým súvisiace náklady na dodržanie predpisov krajiny miesta zájazdu.

Celková cena zájazdu je konečná a zahŕňa: dopravu, ubytovanie a stravovanie, letiskové taxy, bezpečnostné poplatky, transfery v destinácii, služby delegáta (ak nie je v popise zájazdu uvedené inak). Celková cena nezahŕňa: pobytovú taxu splatnú na mieste, cestovné poistenie, prípadné vízum, voľiteľné nepovinné služby v destinácii.

Pri niektorých destináciách sa platí miestna odletová taxa, ktorú nie je možné zahrnúť do ceny. Aktuálne informácie dostane zákazník v pokynoch pred odletom.

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 cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

4. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy o zájazde zaplatať zálohu v minimálnej výške:
30% z ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb + 100% ceny poistného pri uzatvorení zmluvy do 30 dní pred odletom. Zvyšnú časť ceny zájazdu alebo za všetky objednané služby je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.
Nezaplatenie doplatku nenahradzuje oznámenie o odstúpení od zmluvy zo strany objednávateľa.
5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.
- V prípade zájazdu na vyžiadanie skladá zákazník vopred dohodnutú zálohu (výška zálohy je závislá od termínu zájazdu). Po potvrdení služieb zaplatí objednávateľ bezodkladne doplatok. V prípade nepotvrdenia hotela sa obe zmluvné strany dohodli, že sa takáto zmluva ruší a CK vráti garančnú zálohu v plnej výške. V prípade odstúpenia od zmluvy zo strany cestujúceho platí odstúpenie podľa článku VI. týchto Všeobecných zmluvných podmienok.
- Záväznou a dohodnutou cenou zájazdu je cena, ktorá je uvedená na Zmluve potvrdení CK a podpísanou cestujúcim, resp. jeho splnomocneným zástupcom alebo zákonným zástupcom.
6. Cenu zájazdu je možné uhradiť nasledovnými spôsobom: hotovosť, bankovým prevodom, platobnou kartou, pričom za deň zaplataenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti. Všetky platby by mali byť uskutočnené s uvedením variabilného symbolu, resp. rezervačného čísla uvedeného na potvrdení rezervácie / faktúre.
- V prípade omeškania s úhradou môžu byť vyčíslené úroky z omeškania v zmysle Obchodného zákonníka (§365).
7. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:
- a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenou prepravy ku dňu začatia zájazdu,
- b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu, alebo
- c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 7 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.
9. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči v zmysle zákona spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplataenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny zájazdu, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 tohto článku.
10. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8 % ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. V ods. 1 písm. b/.
11. CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezdáčil zájazdu z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK.

III. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

1. K základným právam cestujúceho patrí:

- a) Cestujúci má právo na riadne a včasné poskytnutie len zaplatených služieb.
- b) Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, ak bola zaplataená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá.
- c) Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VI. týchto VZP.
- d) Pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde (dopelú osobu je možné zmeniť len za dospelú osobu, dieťa je možné zmeniť len za dieťa, pričom musí byť dodržaná veková hranica podľa jednotlivých ubytovacích zariadení); súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené CK v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Zmena všetkých osôb v rezervácii, resp. v jednom type ubytovania je považovaná ako odstúpenie od zmluvy a návrh novej zmluvy. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplataenie zvýšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK informuje (strata nároku na FM zľavu alebo iné špeciálne zľavy vrátane vernostnej), najmenej však: do 60 dní pred začatím zájazdu resp. čerpania služieb 30€/osoba od 59 do 7 dní pred začatím zájazdu resp. čerpania služieb 50€/osoba. Do výpočtu dní sa nezapočítava deň odletu.
- Poplatok sa účtuje vždy na každú osobu vrátane detí a je splatný ihneď. Žiadosť klienta o pridanie osoby alebo osôb na zájazd je možné za poplatok do 60 dní pred začatím zájazdu resp. čerpania služieb 30€/osoba, od 59 do 7 dní pred začatím zájazdu resp. čerpania služieb 50€/osoba. Do výpočtu dní sa nezapočítava deň odletu. Klient sa zaväzuje uhradiť aktuálnu cenu zájazdu, platnú ku dňu pridania osoby resp. osôb na zájazd, a všetky prípadné príplatky a iné náklady, ktoré vzniknú v súvislosti s pridaním cestujúceho, a o ktorých CK informuje.

Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. CK je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou o zájazde a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplataenie ceny zájazdu, je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 čl. II v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená.

V prípade zmeny osoby, ktorá má zaknihované poistenie sa účtuje 100% storno poplatok ceny poistenia, poistenie nie je možné postúpiť na nového cestujúceho. Nový zákazník má právo uzatvoriť si prostredníctvom CK poistenie.

e) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. VII. týchto podmienok a uplatnenie nárokov podľa čl. VIII. týchto podmienok.

f) Právo na kontakt na zástupcu CK, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby cestujúci prehlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK.

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

- a) Poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o zájazde 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 cestujúci povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla.

- b) Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK 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 cenu zájazdu v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť; bez nutnosti ďalšej výzvy.
- d) V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK.
- e) Prevziať od CK 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 CK. V prípade, že klient nenahlási chybný údaj, nesie sám zodpovednosť a prípadnú náhradu škody.
- g) Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, 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 CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, 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 CK oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu a ďalej je cestujúci povinný uhradiť CK náklady spojené so spätnou dopravou.
- i) Nieť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobí.
- j) Zaisťovať u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaisťovať 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 spocestujúcim apod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčasť cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

IV. POVINNOSTI CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:
 - a) poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu (čl. III. bod 1 písm. f).
 - b) Povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.
2. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci 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.

V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):
 - a) Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začiatkom zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK bude informovať cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa považuje 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.

- b) Ak je CK nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) zákona alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde. V takom prípade CK bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o

- i) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,
- ii) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstupného,
- iii) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a
- iiii) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.

Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.

2. Počas čerpania služieb:

- a) CK je oprávnená 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 CK nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK povinná:

- 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 cestujúceho vylúčené, zmena poradí 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, alebo
- vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo
- poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo
- poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo
- zabezpečiť iné práva podľa zákona.

- b) CK 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 spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyviteľnými zo strany CK).
- c) Cestujúci 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. ODSÚPENIE OD ZMLUVY O ZÁJAZDE CESTUJÚCIM A ODSÚPNÉ

1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstupné, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Výška odstupného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):

- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50€/ osoba, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 60 dní a viac pred termínom

začatia zájazdu,

b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 20 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 59 - 45 dní pred termínom začatia zájazdu,

c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 40 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 44 - 30 dní pred termínom začatia zájazdu,

d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 29 - 20 dní pred termínom začatia zájazdu,

e) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 70 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 19 - 14 dní pred termínom začatia zájazdu,

f) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 90 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 13 - 6 dní pred termínom začatia zájazdu,

g) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 5 a menej dní pred termínom začatia zájazdu.

Pri zájazdoch operovaných na linkových letoch sa vždy kalkuluje 100% storno poplatok z ceny letenky bez ohľadu času odstúpenia od zmluvy objednávatelom.

2. Na určenie počtu dní pre výpočet storno poplatku je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň odchodu, odletu resp. nástupu na zájazd.

3. V prípade čiastočného zrušenia účasti na zájazde, ktoré bude mať za následok zmenu v obsadenosti alebo type izby, je zákazník povinný doplatiť rozdiel v cene bez nároku na zľavu, ktorá bola platná v čase potvrdenia rezervácie (FM zľavy, vernostná zľava, špeciálne akcie a pod.) .

Storno poplatky sa vzťahujú aj na zájazdy na vyžiadanie v procese ich vyžiadania v destinácii.

4. CK má právo odpočítať storno poplatok (v ktorom je zahrnuté aj poistné) od zloženej zálohy alebo zo zaplatenej ceny zájazdu.

5. Žiadosť zákazníka o zmenu termínu zájazdu alebo destinácie/hotelového komplexu uvedeného v uzatvorenej Zmluve, nezakladá dôvod zbavenia sa povinnosti zo strany zákazníka zaplatiť storno poplatok za zrušenie Zmluvou objednaného zájazdu, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

6. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve o zájazde ruší svoju účasť na zájazde (napr. zrušení účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstúpeného aj príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb. Rovnako sa postupuje aj v prípade zrušenia jednej zmluvy o zájazde, kde tento cestujúci mal spoločné ubytovanie alebo služby s iným cestujúcim na základe inej zmluvy o zájazde.

7. V prípade, že cestujúci 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 ceny zájazdu za nečerpané služby.

8. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu, typu ubytovania, destinácie, hotela alebo odletového miesta podľa pôvodnej zmluvy na nové podmienky, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstúpeného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

Storno poplatky za poistenie: v prípade osoby, ktorá má zaklihané poistenie, sú účtované 100% storno poplatky z ceny kúpeného poistenia.

Storno poplatky za objednané parkovanie predstavujú 100% ceny parkovania.

9. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradíť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak

- a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však
 - 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
 - 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6

dni,

- 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo

b) neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť zmluvu o zájazde a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

c) že si zákazník vytvoril duplicitnú rezerváciu, v takomto prípade sú zákazníkovi účtované storno poplatky podľa týchto podmienok.

d) v prípade, že zákazník neuhradí plnú sumu za objednané služby najneskôr do dňa stanoveného v čl.II. týchto VZP.

10. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odpustné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. Oprávnenie cestujúceho podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa prvej vety. U zájazdov, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde je vylúčené právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa tohto odseku.

VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU

1. CK zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (*ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“*).

2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.

3. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, týmto zákonom alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava nesnesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho. 5. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť

a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo

b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.

7. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, cestujúci má právo

- a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
- b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstúpeného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.

8. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
- a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a), všetko tohto článku,
 - b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b) tohto článku,
 - c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
 - d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.
9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do (2) dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.
10. Cestujúci má právo na primeranú závalu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7, všetko tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhrádza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac (3) troch nocí na (1) jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
14. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
15. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.
16. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím
- a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
 - b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.
- Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.
17. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. VIII., je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýchkoľvek nárokov, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
18. Informácia o reklamačných postupoch:
- a) cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
 - b) Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení

reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Klient má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.

- c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
- d) CK zabezpečuje v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.
- e) O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.
- f) Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.
- g) CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

VIII. NÁHRADA ŠKODY

1. Cestujúci má okrem práva na primeranú závalu podľa čl. VII ods. 5 písm. b), ods. 6 alebo ods. 7 aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK; náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.
2. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené
 - a) cestujúcim,
 - b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
 - c) neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
3. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselné spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.
5. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú závalu podľa čl. VII, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná závalu podľa tohto zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.
6. Pri posudzovaní počtu dní dovolenky treba počítať s tým, že do prvého a posledného dňa čerpania služieb sa zarátava transfer a že do nich v rôznej miere zasahujú dopravné, ubytovacie a stravovacie služby. Aj v prípade obsadenia izby v skorých ranných hodinách sa predchádzajúca noc počíta ako poskytnuté ubytovanie. Stravovanie začína a končí spolu s ubytovacími službami, CK neručí za škody, ktoré môžu vzniknúť objednávateľovi z týchto dôvodov a nekompenzuje služby, ktoré sa z týchto dôvodov nečerpali. Reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.
7. Objednávateľ je uzročený s tým, že CK nevie ovplyvniť prípadné meškanie alebo zrušenie letu leteckým prepravcom a upozorňuje na možnosť ich vzniku z technických a prevádzkových dôvodov, nepriaznivého počasia, prípadne z dôvodu preplnenia vzdušných koridorov.
8. CK neručí a nezodpovedá:
 - a. za majetok cestujúceho v prípade jeho poškodenia, straty alebo krádeže,
 - b. za udelenie víz príslušnými zastupiteľskými úradmi,
 - c. za prípadné meškanie autobusovej prípadne autokarovej dopravy z technických alebo dopravno-prevádzkových dôvodov a neručí ani nezodpovedá za škody, ktoré týmto účastníkom vzniknú.
 - d. za služby, ktoré nie sú súčasťou zájazdu podľa zmluvy o zájazde alebo ktoré si cestujúci počas zájazdu sám objedná nad rámec zmluvy o zájazde, a ktoré budú poskytnuté zo strany tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky

súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, omeškanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu a pod.) sa riadi výlučne príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

IX. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Cestujúci a objednávateľ Zákazník je uzročený s tým, že CK je oprávnená na účely plnenia zmluvy o zájazde ako aj za účelom plnenia zákonných povinností spracovávať jeho osobné údaje v rozsahu: meno, priezvisko, rodné číslo, typ cestovného dokladu, číslo cestovného dokladu, dátum expirácie dokladu, bankové spojenie, dátum narodenia, bydlisko, e-mailová a doručovacia adresa. Všetky osobné údaje budú uložené len po dobu ustanovenú zákonom, prípadne po dobu nevyhnutnú.
2. Na účely plnenia zmluvy o zájazde budú informácie uvedené v predchádzajúcom bode v nevyhnutnom rozsahu poskytnuté tiež dodávateľom CK uvedeným v dokumentoch, ktoré má Zákazník k dispozícii (najmä hotely, prepravné spoločnosti, delegáti, ...). Ak sa zájazdová destinácia nachádza mimo krajiny Európskeho hospodárskeho priestoru, berie Zákazník na vedomie, že osobné údaje Zákazníka budú poskytnuté príjemcom osobných údajov v tejto tretej krajine (najmä hotely) či inej tretej krajine (najmä letecké spoločnosti). Informácie o tom, či existuje rozhodnutie Európskej komisie o primeranej ochrane dát a ďalšie informácie o vhodných zárukách ochrany osobných údajov pri odovzdaní osobných údajov do tretej krajiny poskytne CK na písomnú žiadosť Zákazníka (právo na informovanie o primeraných zárukách podľa článku 46 Nariadenia týkajúcich sa prenosu).
3. Cestujúci berie na vedomie, že CK je v rozsahu a za podmienok ustanovených platnými právnymi predpismi povinná prediť osobné údaje Zákazníka na účely stanovené zákonom.
4. Cestujúci môže súhlasiť, najmä zaškrtnutím políčka v zmluve o zájazde, ale aj iným vyhlásením, s tým, že CK bude spracovávať jeho osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, adresa, telefónne číslo a emailová adresa za účelom zasielania obchodných oznámení, vrátane telemarketingu. Obchodné oznámenia je CK oprávnená zasielať formou SMS, MMS, elektronickej pošty, poštou či oznamovať telefonicky. Proti zasielaniu obchodných informácií môže Zákazník vzniesť kedykoľvek námietku, a to buď na adrese CK alebo e-mailom zaslaným na e-mailovú adresu info@orextravel.sk. V tomto prípade nebude CK cestujúcemu ďalej zasielať obchodné oznámenia, ani inak spracovávať jeho osobné údaje na účely priameho marketingu.
5. Cestujúci berie na vedomie, že ako subjekt údajov má najmä tieto práva:
 - Požadovať od CK prístup k osobným údajom týkajúcich sa jeho osoby, ich opravu alebo vymazanie, popr. požadovať obmedzenie spracovania osobných údajov, vznášať námietky proti spracovaniu osobných údajov, ako aj práva na prenosnosť údajov. Požadovať, aby CK obmedzila spracovanie jeho osobných údajov, ak
 - (I) popiera presnosť svojich osobných údajov, a to na dobu potrebnú na to, aby CK overila presnosť jeho osobných údajov;
 - (II) spracovanie jeho osobných údajov bolo protiprávne, ale nepožiadala o vymazanie osobných údajov, ale o obmedzenie ich použitia;
 - (III) CK už nepotrebuje jeho osobné údaje pre účely spracovania, ale Zákazník ich požaduje pre určenie, výkon alebo obhajobu svojich nárokov; alebo
 - (IV) Osobné údaje musia byť vymazané, aby sa splnila zákonná povinnosť podľa práva Únie alebo práva členského štátu, ktorému CK podlieha,
 - (V) vznikol námietku proti spracovaniu, a to do doby než budú overené, či oprávnené dôvody CK prevažujú nad jeho oprávnenými dôvodmi. Ak bolo obmedzené spracovanie jeho osobných údajov, môžu byť jeho údaje spracované, s výnimkou uloženia, iba s jeho súhlasom. Toto právo sa nemusí uplatniť, ak sú splnené podmienky v čl. 17 Nariadenia, napríklad ak je spracúvanie potrebné na preukazovanie, uplatňovanie alebo

obhajovanie právnych nárokov. V takýchto prípadoch vykoná CK posúdenie, či oprávnené záujmy CK prevažujú nad dôvodmi, ktoré Zákazník uviedol vo svojej námietke.

- Právo, aby CK oznámila všetky opravy, výmazy a obmedzenia spracovania jeho osobných údajov svojim dodávateľom, hlavne hotelom a leteckým spoločnostiam, ktorí taktiež spracovávajú jeho osobné údaje, ak sa to neukáže ako nemožné alebo to nevyžaduje neprimerané úsilie.
- Získať od CK kedykoľvek potvrdenie, že jeho osobné údaje sú spracovávané, a ak je to tak, je CK povinná mu na požiadanie poskytnúť nasledujúce informácie a vydať mu o nich kópiu spracúvaných osobných údajov:
 - (I) účel spracovania;
 - (II) kategórie dotknutých osobných údajov, ktoré spracováva,
 - (III) príjemcovia alebo kategórie príjemcov, ktorým moje osobné údaje boli alebo budú sprístupnené;
 - (IV) plánovaná doba, po ktorú budú osobné údaje uložené, alebo ak ju nie je možné určiť, kritériá použité na stanovenie tejto doby;
 - (V) existencia práva požadovať od správcu opravu alebo vymazanie osobných údajov týkajúcich sa Zákazníka alebo obmedzenie ich spracovania a namietať proti tomuto spracovaniu;
 - (VI) právo podať sťažnosť u dozorného úradu;
 - (VII) ak sa osobné údaje nezískali od Zákazníka ako dotknutej osoby, akékoľvek dostupné informácie, pokiaľ ide o ich zdroj;
 - (VIII) skutočnosť, že dochádza k automatizovanému rozhodovaniu, vrátane profilovania.
- Získať svoje osobné údaje, ktoré CK spracováva, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte, a tieto môže odovzdať inému správcovi, ak (I) je spracovanie osobných údajov Zákazníka založené na súhlase so spracovaním osobných údajov; alebo (II) spracovanie sa vykonáva automatizovane. Toto právo však nesmie mať nepriaznivé dôsledky na práva a slobody iných.
- Ak bude Zákazník požadovať aby CK jeho osobné údaje preniesla priamo inému správcovi ak je to možné, odovzdá CK ako správca osobných údajov osobné údaje Zákazníka inému správcovi a na tieto účely bude CK od Zákazníka potrebovať kontaktné údaje nového správcu (e-mail a telefónne číslo).
- V prípadoch, ktoré stanovuje Nariadenie v čl. 18, má Zákazník právo požiadať, aby CK obmedzila spracovanie jeho osobných údajov spôsobom, ktorý upravuje Nariadenie.
- Bez toho, aby boli dotknuté akékoľvek iné správne alebo súdne prostriedky nápravy má právo podať sťažnosť u dozorného orgánu, najmä v členskom štáte svojho obvyklého pobytu alebo mieste údajného porušenia, ak sa domnieva, že spracovávanie osobných údajov, ktoré sa ho týka, je v rozpore s Nariadením. Miestne príslušným dozorným orgánom je najmä: Úrad na ochranu osobných údajov SR, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Slovenská republika, <https://dataprotection.gov.sk/uouu/>.

X. CESTOVNÉ POISTENIE A POISTENIE PROTI INSOLVENTNOSTI

1. CK uvádza, že si splnila svoje povinnosti ohľadne povinného zmluvného poistenia zájazdov CK pre potenciálnu možnosť úpadku v zmysle zákona č. 281/2001 Z.z., na základe čoho bude objednávateľovi poskytnuté náhradné plnenie (doprava do SR vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania do odchodu do 24 hodín od oznámenia, vrátenie zaplatenej ceny nečerpaných služieb) v prípade:
 - a. neposkytnutia dopravy z miesta pobytu v zahraničí do SR, ak je doprava súčasťou objednaných a zaplatených služieb,
 - b. nevrátenia zaplateného preddavku alebo ceny zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil vôbec,
 - c. nevrátenia rozdielu medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý len sčasti.
2. V prípade uzatvorenia cestovného poistenia prostredníctvom CK, je súčasťou všetkých zájazdov CK na základe dohody zmluvných strán komplexné cestovné poistenie vrátane poistenia storno

poplatkov pre účastníkov zájazdu a zároveň objednávateľ prehlasuje, že obdržal od CK poisťné podmienky a rozsah komplexného cestovného poistenia, s ktorým sa oboznámil, aj v zastúpení s ním spolucestujúcich osôb.

3. Poisťný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odsúhlasení poisťnej udalosti je poisťovnía v priamom vzťahu k účastníkom zájazdu a CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

XI. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

1. V zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (Zákon) má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu pri splnení nasledovných podmienok:

- Cestujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým CK vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že CK porušila jeho práva, obrátiť sa na CK so žiadosťou o nápravu a
- CK jeho žiadosť zamietol alebo na ňu neodpovedal v stanovenej lehote.

2. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (SARS) s CK je Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a SARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk alebo inú príslušnú oprávnenú právnickú osobu zapísanú v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteckych-sporov/146987s>), pričom cestujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Na uvedenej stránke sú zverejnené aj ďalšie dôležité informácie o alternatívnom riešení sporov pre spotrebiteľov. Možnosť cestujúceho obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Úplný zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na web stránke Ministerstva hospodárstva SR. Na web stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie sú uvedené podrobné informácie vrátane kontaktov a príslušných formulárov. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže Klient využiť formulár, ktorého vzor je Klient k dispozícii na webovom sídle ministerstva (<http://www.mhsr.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteckych-sporov-clr/146956s>) alebo každého subjektu alternatívneho riešenia sporov alebo v Prílohe č. 1 Zákona. K návrhu Klient i priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

3. Návrh cestujúceho na začatie alternatívneho riešenia sporu musí v zmysle § 12 ods. 3) zákona 391/2015 Z.z. obsahovať:

- a) meno a priezvisko cestujúceho, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
- b) presné označenie CK,
- c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
- d) označenie, čoho sa cestujúci ako spotrebiteľ domáha,
- e) dátum, kedy sa cestujúci ako spotrebiteľ obrátil na CK so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s CK bol bezvýsledný,
- f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) Zákona.

4. Prostredníctvom SARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi CK, a Klientom a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. a

sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20,- EUR. Návrh na začatie konania u SARS sa podáva k SARS podľa ust. § 3 zákona 391/2015 Z.z. a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona 391/2015 Z.z. SARS môže od cestujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu, maximálne však do výšky 5,- EUR s DPH.

5. Podrobný obsah návrhu je uvedený v § 2 Zákona. Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je bezodplatné. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.

6. Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná online na

https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main_home2.show&lng=SK. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinností CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo zmluvy o zájazde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR).

7. Cestujúci pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažností. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho sporov online. Cestujúci môže priložiť dokumenty na podporu svojich sťažností. SARS môže požadovať od cestujúceho úhradu poplatku za začatie SARS, maximálne však do výšky 5,- EUR s DPH. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má cestujúci. Okrem SARS má cestujúci právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecny súd.

XII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

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

2. Všetky údaje a informácie obsiahnuté v katalógu a cenníku CK o službách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK sa vyhradzuje právo na ich zmenu do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.

3. Podpisom zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto Všeobecných zmluvných podmienok a dojednaní v nich obsiahnuté akceptuje.

4. CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku.

5. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu a cenníku CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s cestujúcim. 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.

6. Tieto VZP nadobúdajú platnosť dňa 20.09.2021. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukových katalógoch ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok sú aktuálne ku dňu ich spracovania do tlače a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich vydania. Zmluvné vzťahy, ktoré vznikli medzi cestujúcim a CK pred 20.09.2021 a právne vzťahy z nich vyplývajúce, sa riadia právnou a zmluvnou úpravou platnou a účinnou pred 20.09.2021.

Príloha 9: Dôležité informácie cestovnej kancelárie Orex travel, s.r.o.

CK OREX TRAVEL s.r.o. Dôležité informácie

Dôležité informácie sú neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných zmluvných podmienok CK orex travel s.r.o. Preto Vás prosíme aby ste ich brali na vedomie a oboznámili sa s nimi ešte pred zakúpením zájazdu.

Rezervovanie zájazdu

Zájazdy možno rezervovať priamo v pobočkách našej cestovnej kancelárie (ďalej ako „CK“), telefonicky, elektronickou poštou alebo prostredníctvom našich zmluvných partnerov, ktorých zoznam nájdete na našich internetových stránkach. Naše ponuky sú časovo obmedzené len v prípade first - momentových zliav, inak sú podmienené voľnými kapacitami ubytovacích zariadení a leteniek. K rezervácii prosíme dodať nasledujúce údaje:

- krstné mená a priezviská objednávateľa zájazdu a všetkých jeho spolocestujúcich
- dátumy narodenia, štátnu príslušnosť objednávateľa zájazdu a všetkých jeho spolocestujúcich
- konkrétnu požiadavku (termín, hotel)
- kontaktnú poštovú adresu, elektronickú adresu, telefonický (najlepšie mobilný) kontakt
- v prípade rezervácie viacerých izieb odporúčame informovať pred rezerváciou zájazdu pracovníkov CK alebo prostredníctvom našich zmluvných partnerov o konkrétnom rozdelení cestujúcich na jednotlivých izbách.

S Vašimi osobnými údajmi budeme zaobchádzať a uchovávať ich, t. j. ukladať ich na nosiče dát, upravovať ich, vyhľadávať v nich, poskytovať ich tretím osobám, triediť ich, kombinovať ich, likvidovať ich v súlade so Zákonom č. 122/2013 Zb. o ochrane osobných údajov, a to až do odvolania písomnou formou. Súhlas sa poskytuje na dobu neurčitú a možno ho kedykoľvek písomne odvolať. Ďakujeme za Vašu spoluprácu a pochopenie. Prosíme Vás, aby ste pre nevyhnutné prípady pred odchodom na dovolenku informovali príbuzných o čase a mieste Vášho pobytu na dovolenke.

Zmeny služieb v dôsledku pandemickej situácie COVID-19

Vzhľadom na vládne opatrenia prijaté v súvislosti s ochorením COVID-19 môžu nastať zmeny v konceptoch hotelov. Hotely si vyhradujú právo na zmenu konceptu a obsahu služieb v snahe zabrániť možnosti šírenia vírusu COVID-19.

Vylúčenie zo zájazdu

CK si vyhradzuje právo na vylúčenie objednávateľa alebo spolocestujúceho z prepravy alebo z celého zájazdu, pokiaľ svojim chovaním alebo konaním narušuje ich priebeh, prípadne hrozí nebezpečenstvo, že by táto situácia mohla nastať (napr. páchanie násilia, trestnej činnosti, násilie, inzultácia, krádež). Z prepravy môžu byť vylúčení aj objednávateľia alebo spolocestujúci, ktorí slovné alebo fyzicky napadajú zástupcu CK, alebo sa hrubo či vulgárne vyjadrujú o CK, jej zástupcoch alebo spolupracujúcich osobách. V prípade vylúčenia si vylúčená osoba znáša náklady súvisiace s ubytovaním, stravou v mieste zájazdu a návratom do SR v celom rozsahu sama, prípadne je povinná tieto náklady preplatiť CK pokiaľ takéto náklady CK vzniknú.

Zájazdy Last Minute

Upozorňujeme, že pri dovolenkách typu last minute ide zväčša o posledné voľné izby v danom ubytovacom zariadení alebo dopravnom prostriedku, resp. v termíne. Ide teda o obmedzenú ponuku izieb niekedy dokonca bez možnosti výberu. Vzhľadom na predaj na poslednú chvíľu dostanú hotely rezervácie last minute v určitých prípadoch len niekoľko hodín pred príchodom klienta. Preto sa môže stať, že bude objednávateľovi zájazdu pridelená izba lokalizovaná a zariadená inak ako pre ostatných klientov, ktorí si zájazd zakúpili podstatne skôr, čo je zohľadnené v cene zájazdu vo forme zľavy. Hlavné z tohto dôvodu sa žiaľ stáva, že hotely preplnia svoje kapacity. Takúto informáciu sa Vám pokúsime doručiť včas, napriek tomu, že aj cestovné kancelárie sa ju dozvedia až v poslednej chvíli. V takomto prípade budeme postupovať so snahou ubytovať Vás na rovnakom mieste, v hoteli rovnakej alebo vyššej kategórie.

Program zájazdu

Programy všetkých zájazdov sú podobné, menia sa len v závislosti od dĺžky pobytu. Prvý (prípadne druhý) a posledný (prípadne predposledný) deň pobytu/zájazdu je určený najmä na dopravu do a z letiska, teda na príchod, resp. odchod a činnosti s tým spojené (transfer, ubytovanie a pod.) Pri posudzovaní počtu dní dovolenky treba počítať s tým, že do prvého (prípadne aj druhého) a posledného (prípadne aj predposledného) v rôznej miere zasahujú dopravné a ubytovacie služby. Pri príchode na miesto určenia sú ubytovacie kapacity štandardne k dispozícii od 14:00 hod. a v deň odchodu je štandardom uvoľniť izby do 10:00 hod. (pokiaľ nie je uvedené inak). Aj v prípade obsadenia izby alebo uvoľnenia izby v skorých ranných hodinách sa predchádzajúca noc počíta ako poskytnuté ubytovanie v plnom rozsahu. CK nenúti za škody, ktoré môžu vzniknúť objednávateľovi zájazdu z týchto dôvodov a nekompenzuje služby, ktoré z týchto dôvodov neboli čerpané. Pobyt ako taký a služby samotné sa vždy počítajú na počet prenocovaní, t. j. cena zájazdu je vždy kalkulovaná na počet nocí.

Zmena dĺžky a programu zájazdu

Z dôvodu možných zmien v organizácii leteckej dopravy, upozorňujeme klientov, že odlet z dovolenkovej destinácie pri návrate domov sa môže uskutočniť aj v noci z posledného pobytového dňa na nasledujúci deň. Zájazd sa tak môže predĺžiť. Rovnako odlet zo Slovenska do zahraničia sa môže uskutočniť v noci z prvého na druhý deň zájazdu. CK nezodpovedá za škody spôsobené predĺžením zájazdu a zmenou programu zájazdu. Odporúčame neplánovať v krátkom čase po plánovanom príchode žiadne dôležité stretnutia či pracovné povinnosti.

Predĺženie pobytu zo zahraničia

Predĺženie pobytu zo zahraničia možno len vo výnimočných prípadoch, a aj to len po predchádzajúcom povolení zo strany CK. Podmienkou je voľné miesto v hoteli a platná letenka. Doplatok sa uskutoční priamo v letovisku delegátovi alebo v pobočke CK orex travel.

Cestovné doklady

Cestovné doklady – ubytovací poukaz (voucher), cestovné poistenie – obdržite elektronickou poštou (prosíme vytlačiť), resp. osobne na našich pobočkách, alebo partnerov. Voucher obdržíte zvyčajne (7) sedem dní pred nástupom na dovolenku. V prípade, že sa jedná o last minute zájazd, po zaplatení celej čiastky zájazdu. Klient je povinný mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), byť zaočkovaný (pokiaľ je to vyžadované), dodržiavať pasové, devízové, zdravotné, dopravné, bezpečnostné predpisy ako i zákony a zvyklosti krajín a miest, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu. Vlastným cestovným dokladom musia disponovať aj deti bez ohľadu na vek. Odporúčame Vám pred kúpou zájazdu v dostatočnom predstihu overiť platnosť cestovného dokladu objednávateľa alebo spolocestujúceho a podmienky vstupu do danej krajiny, ktoré je možné si overiť na stránkach ministerstva zahraničných vecí SR: <https://www.mzv.sk/cestovanie-a-konzulne-info>. Každý objednávateľ alebo spolocestujúci nesie plnú zodpovednosť za platné cestovné doklady a v prípade, že mu nebude dovolené cestovať z dôvodu nesplnenia si tejto povinnosti, nenesie za to letecká spoločnosť ani cestovná kancelária žiadnu zodpovednosť.

Doprava

Cestovná kancelária zabezpečuje priame charterové lety. To znamená, že našich cestujúcich prepravíme z miestneho letiska (ak to nie je v Zmluve o obstaraní zájazdu uvedené inak) na letisko cieľového štátu. V prípade, že sa v spojitosti s leteckou prepravou vyskytnú problémy (napr. štrajk, nepriaznivé počasie, alebo iné technické problémy, ktoré CK nemohla predvídať), budeme Vás informovať v čo najkratšom čase. Doba čakania s týmto spojením však nie je v našich silách skrátiť alebo úplne odstrániť. Letecká spoločnosť, ako aj CK Orex Travel si vyhradzuje právo na zmenu trasy do cieľovej destinácie. Informácie o leteckej spoločnosti, ako aj o dĺžke letu majú len informatívny charakter. CK nenesie zodpovednosť za prípadné skreslené informácie.

Prosíme, aby ste sa k vybavovaciemu pultu na letisku (check-in) dostavili v čase určenom v pokynoch k odletu. Vaša príručná batožina by nemala presiahnuť hmotnosť 5 kg (rozmery 50 x 40 x 20 cm). Na palubu si neberte ostré predmety, nástroje alebo zbraň a iné predmety vyňaté z osobnej leteckej prepravy. Hmotnosť ostatnej bezplatne prepravovanej batožiny nesmie presiahnuť povolenú hmotnosť na osobu uvedenú v pokynoch na odlet. V prípade tehotenstva cestujúcu nemôžeme prepraviť po 34. týždni tehotenstva a od 24. týždňa vyžadujeme lekárske potvrdenie. Dojčatá, za ktoré sa označujú deti do 2 rokov veku, nemajú na palube lietadla nárok na sedadlo z bezpečnostných dôvodov. Letiskové poplatky sú započítané do ceny zájazdu. Zmena výšky letiskových poplatkov je vyhradená.

Miesta v lietadle pridelujú pracovníci letiska pri kontrole identity a odovzdávaní batožiny – tzv. check-in a CK nemá na toto pridelovanie vplyv.

Upozorňujeme, že let môže z hľadiska dĺžky trvania čiastočne, aj celkom presahovať do nasledujúceho dňa. V prípade nočných letov, kedy je príchod alebo odchod do/z hotela realizovaných v nočných alebo skoro ranných hodinách, si hotel účtuje prenocovanie v plnej sume, t. j. celú cenu ubytovania (od 14:00 do 10:00 hod. nasledujúceho dňa). Preto prvý (prípadne aj druhý) a posledný (prípadne aj predposledný) deň pobytu je určený na presun do a z destinácie. Pri posudzovaní počtu dní dovolenky treba počítať s tým, že do prvého (prípadne aj druhého) a do posledného (prípadne aj posledného) dňa v rôznej miere zasahujú dopravné a ubytovacie služby. Zmeny letových časov sa nedajú vylúčiť a môžu sa uskutočniť aj niekoľko hodín pred odletom v dôsledku nepriaznivého počasia, prevádzkových problémov letísk alebo leteckých spoločností a pod.

Letové časy a letový plán stanovuje letecká spoločnosť a CK ich môže len v minimálnej miere ovplyvniť. V prípade vášho oneskorenia alebo omeškania CK nezodpovedá za vzniknuté komplikácie a klient nemá nárok

CK OREX TRAVEL s.r.o.

Dôležité informácie

na žiadnu kompenzáciu ani v prípade nevycestovania. Objednávateľ berie na vedomie, že CK nevie ovplyvniť prípadné meškanie alebo zrušenie letu leteckým prepravcom a upozorňuje na možnosť ich vzniku z technických a prevádzkových dôvodov, z dôvodu nepriaznivého počasia, prípadne z dôvodu preplnenia vzdušných koridorov.

Transfer

Po prilete do určenej destinácie prevezú cestujúcich do hotelov a späť klimatizované autobusy alebo mikrobuses; preprava je započítaná do ceny zájazdu. Transfer do hotela a z hotela môže prebehnúť s miestnym sprievodcom. Autobusy počas transferu zastavujú vo viacerých hoteloch, čomu je prispôbený aj konečný čas celej prepravy, ktorý je variabilný. Za možné neprijemnosti vyplývajúce z prepravy sa vopred ospravedlňujeme a prosíme o Vaše porozumenie. Prepravu atypickej batožiny (napr. surfová doska, golfový alebo potápačský výstroj) nedokážeme garantovať. Naša CK nemá dosah na ovplyvnenie vzniknutých zmien v doprave, ktoré môžu predĺžiť dĺžku trvania dopravy deklarovanú v katalógu. Rovnako sa môžu vyskytnúť prípady, že sa autobus nedokáže dostať až ku vchodu hotela, a preto treba niekedy prejsť ku vchodu niekoľko desiatok metrov pešo. V prípade VIP- transferu (individuálna preprava) účtujeme zvláštny príplatok.

Dopravné prostriedky

Infraštruktúra dopravy je dobre vyvinutá hlavne vo väčších mestách a v letoviskách. Medzi jednotlivými lokalitami premáva viackrát denne množstvo miestnych alebo medzimestských autobusových liniek. Okrem toho môžete využiť malé autobusy, tzv. dolmuše (cca. 2 eurá/cesta/osoba). Väčšie mestá alebo letoviská disponujú poľovňami áut. Klientom sú za poplatok k dispozícii aj služby miestnych taxislužieb.

Ubytovanie

Turistické kategórie, stupeň vybavenosti, hlavné charakteristické znaky a triedy ubytovania uvedené u príslušných hotelových zariadeniach sú stanovené národnými úradmi pre turistický ruch, sú v súlade s právnymi predpismi príslušného štátu, v ktorom sa zájazd realizuje a riadia sa výlučne podľa ich kritérií a nie sú totožné s kritériami Slovenskej republiky. Očakávaná, predstava a možnosti zákazníkov sú rozličné. Preto sa v našej ponuke nachádzajú ubytovacie zariadenia od najjednoduchších až po najluxusnejšie, aby sme uspokojili požiadavky každého. Záleží len na Vás, akú kategóriu a cenovú skupinu ubytovania si vyberiete. Triage ubytovacieho zariadenia zodpovedá i forma a pestrosť stravovania i kvalita a rozsah služieb. Podľa medzinárodných štandardov môžu byť klienti ubytovaní v deň príchodu po 14:00 hod. resp. 15:00 hod a v deň odchodu sú povinní opustiť izbu resp. apartmán, či štúdio do 10:00 resp. 12:00 hod, prípadne skôr pokiaľ to vyžaduje časový harmonogram odchodu. Čas odchodu je vždy uvedený na informačnej tabuli, resp. k dispozícii na recepcii hotela, zvyčajne deň pred odchodom po 18:00 hod., v opačnom prípade prosíme kontaktovať delegáta CK. Prosíme tiež o porozumenie pri organizácii ubytovania, prihlasovaní sa na ubytovanie na recepciách a príprave ubytovania, kedy pri väčších skupinách, nočných priletoch a striedaní turnusov môže dôjsť k dlhším čakacím dobám, pričom miestny zástupca CK, resp. delegát musí pokračovať v transfere s ostatnými turistami do ďalších hotelov. Ak je to z kapacitných dôvodov možné, o neskoršom vysťahovaní z izby je možné sa individuálne dohodnúť na recepcii. Táto služba (late check out) je však spoplatnená priamo na mieste (cena doplatku závisí od cenníka hotela). Je potrebné upozorniť, že v čase plnej obsadenosti izieb hotel túto službu z kapacitných dôvodov nemusí poskytovať. Pri nočných odletoch / priletoch býva zvyčajne možnosť odloženia batožiny do priestorov vyčlenených na tento účel. CK negarantuje možnosť strávenia batožiny v hotelovom zariadení pred ubytovaním v deň príchodu a pri ukončení ubytovania v deň odjazdu. V prípade, že hotel nezabezpečuje kvalifikované strázenie takejto batožiny, zodpovedá za ňu v plnom rozsahu klient.

Vybavenie, veľkosť a poloha izieb (aj rovnakej triedy) nie sú vždy rovnaké. Pri ubytovaní (check in) môže hotel požadovať kreditnú / platobnú kartu, ktorej údaje slúžia ako záloha za prípadnú útratu v hoteli, alebo spôsobenú škodu. V prípade, že nie ste držiteľom kreditnej resp. platobnej karty, môže hotel požadovať hotovosť (kaucia).

Hotelový komplex sa môže skladať z niekoľkých budov, alebo z niekoľkých budov postavených v blízkosti hlavnej budovy. Ubytovanie vo vedľajšej budove garantuje rovnaký štandard ubytovacích služieb ako ubytovanie v hlavnej budove. CK negarantuje ubytovanie v hlavnej budove, pokiaľ to nie je vyslovené v Zmluve uvedené.

Niektoré hotely disponujú rodinnými izbami. Ide o rozmerovo väčšie izby, v niektorých prípadoch úplne, alebo čiastočne oddelené dvč miestnosťami, kde sa nachádzajú lôžka minimálne pre 4 osoby.

Niektoré hotely (zvyčajne vyššej triedy) ponúkajú ubytovanie v tzv. suitách. Jedná sa o komfortnejšie a priestrannejšie ubytovanie v 2-lôžkových hotelových izbách (s možnosťou 1, resp. 2 prísteliek).

V ubytovacích zariadeniach je za (3) trojlôžkovú izbu považovaná (2)

dvojlôžková izba s prístelkou. V ubytovacích zariadeniach je za (4) štvorlôžkovú izbu považovaná (2) dvojlôžková izba s 2 prístelkami.

Hotelový apartmán je vyššia forma ubytovania s 2 klasickými lôžkami a 1-2 prístelkami, kde nájdete oddelenú spálňu a dennú obývaciu časť, pričom vo vybraných ubytovacích kapacitách sa môže v apartmáne nachádzať aj kuchyňa.

V niektorých ubytovacích kapacitách má klient možnosť zakúpiť si takzvanú „ekonomickú izbu“, „promo“ alebo „club“. Jedná sa o izbu, ktorá je nižšieho štandardu. Vybavením a rozmermi nezodpovedá štandardnej izbe. Často krát sa nachádza mimo hlavnej budovy v menej atraktívnom prostredí areálu hotela, resp. v nezurekonštruovanej časti. Nižší štandard je zohľadnený v cene zájazdu.

Prístelka – dodatočné, doplnkové a nie vždy plnohodnotné lôžko, ktoré je možné využiť vo väčšine ubytovacích zariadení. V niektorých prípadoch ide o lôžko menších rozmerov alebo rozkladacie lôžko, určené najmä pre deti. Prístelka je súčasťou vybavenia väčšiny 3 a 4 lôžkových izieb, pričom podlahová plocha týchto izieb môže byť totožná s plochou 2 lôžkových izieb. V ponuke sa nachádzajú aj 4 lôžkové izby s 1 manželskou a 1 poschodovou posteľou. Treba si uvedomiť, že menšie pohodlie v 3 až 4 lôžkovej izbe je zohľadnené nižšou cenou pre osoby na prístelke. Prístelkou môže byť aj pohovka, rozkladací gauč, rozkladacie kreslo, ležadlo, skladacia posteľ, poschodová posteľ, vysúvacie lôžko a pod.

Detiské postieľky sú väčšinou k dispozícii podľa možnosti hotela a spravidla za poplatok. V prípade, že požadujete detiskú postieľku, odporúčame Vám nahlásenie tejto požiadavky už pri rezervácii zájazdu. Poskytnutím postieľky môže prísť k priestorovému obmedzeniu. Ďalšie pomôcky, ktoré sú pre malé deti väčšinou potrebné nie sú väčšinou v hoteli k dispozícii.

Niektoré hotely ponúkajú aj 1 lôžkové izby, ktoré sú zvyčajne menšie ako štandardné izby a môže sa stať, že poloha a vybavenie týchto izieb nie sú tak dobré ako pri 2 lôžkových izbách. Za 1 lôžkové izby sa väčšinou účtuje príplatok.

Výhľad na more, resp. izba obrátená na morskú stranu je izba väčšinou s balkónom a s priamym alebo bočným výhľadom na more, ktorému môže čiastočne brániť zeleň alebo časť budovy.

Klienti sa na nás často obracajú so špeciálnymi požiadavkami. Sú to individuálne prania ohľadom ubytovania, napr. v konkrétnej izbe, ktoré nie sú spoplatnené. Pri kúpe zájazdu môžete vysloviť špeciálnu požiadavku, ako napr. ubytovanie na prízemí, na poschodí, s výhľadom na bazén, resp. na more, ubytovanie vedľa známych. Samozrejme sa snažíme zabezpečiť ubytovanie v izbách vedľa seba a túto vašu požiadavku vopred nahlasujeme na recepcii nášho ubytovacieho zariadenia. Rozdelenie izieb je však plne v kompetencii hotela, ktorých vychádza z aktuálnej obsadenosti izieb a CK nemá na toto žiaden vplyv. Z toho dôvodu sa najmä počas hlavnej sezóny môže stať, že napriek Vašej požiadavke a našej snahy nebudete ubytovaní vedľa seba, resp. vo Vami vytýpaných izbách. Naša CK sa snaží Vaše požiadavky v maximálnej miere splniť, avšak tie z našej strany nemôžu byť pred odchodom potvrdené, keďže sa nejedná o spoplatnenú službu. Pokiaľ sa tieto špecifické požiadavky nepodari zabezpečiť, naša CK Vám nemôže poskytnúť kompenzáciu ani zľavu, nakoľko na tieto požiadavky nevzniká právny nárok.

CK Orex Travel Vám ponúka ubytovanie v prevažne alotmentových kapacitách, to znamená že naše ubytovacie kapacity sú na vyžiadanie. Vďaka čomu Vám ponúkame bezkonkurenčný výber ubytovacích zariadení. Z tohto dôvodu sa však môže stať, že Vami zvolené ubytovacie zariadenie nebude v danom čase dostupné. Našu vždy aktuálnu ponuku si preto môžete overiť na našej stránke www.orextravel.eu, na našich pobočkách, reps. u našich partnerov.

Bohužiaľ, napriek všetkým našim snahám sa nie vždy podarí zabezpečiť Vami objednaný hotel, a to aj v prípade, že ste si ho objednali dlhodobo pred odletom. Zákony hostiteľských krajín totiž povoľujú vyšší príjem objednávok ako je skutočná kapacita hotela. V tomto prípade je hotel povinný zabezpečiť Vám náhradné ubytovanie, vždy tej istej alebo vyššej triedy.

Prosíme Vás tiež o porozumenie pri organizácii ubytovania, prihlasovaní sa na ubytovanie na recepciách a príprave ubytovania, kedy pri väčších skupinách, nočných priletoch a striedaní turnusov môže dochádzať k dlhším čakacím dobám, pričom miestny zástupca CK, resp. delegát musí pokračovať v transfere s ostatnými turistami do ďalších hotelov.

Upozorňujeme, že CK nemá možnosť ovplyvniť rozsah, obsah a podmienky TV/SAT vysielať, ktoré si určuje prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia sám a tiež že z rôznych dôvodov môžu kedykoľvek nastať výpadky wifí pripojenia. CK tak isto nezodpovedá za kvalitu pripojenia.

Upozorňujeme cestujúcich, že CK nemá možnosť ovplyvniť národnostné zloženie klientely hotela. Vo väčšine hotelov sa nachádza medzinárodná

CK OREX TRAVEL s.r.o.

Dôležité informácie

klientela, s rôznymi kultúrnymi prípadne náboženskými zvyklosťami, ktoré sa môžu líšiť od zvyklostí cestujúcich.

Kategorizácie ubytovacích zariadení

Vzhľadom na to, že neexistuje jednotný medzinárodný systém na kategorizáciu ubytovacích zariadení a v jednotlivých krajinách sú rôzne kritériá a rôzne označenia kvality ubytovacích zariadení (mnohokrát sa stáva, že ubytovacie zariadenia tej istej kategórie a triedy sa kvalitou a úrovňou svojich služieb môžu v rôznej miere líšiť napr. v závislosti od destinácie, alebo cenovej relácie ubytovacieho zariadenia). Oficiálne hodnotenie udáva oficiálnu triedu (počet hviezdíčiek) v zmysle platnej legislatívy štátu, kde sa ubytovacie zariadenie nachádza a nie je totožná s oficiálnou triedou ubytovacieho zariadenia podľa legislatívy SR.

Pre Vašu objektívnu a jednotnú orientáciu sme pri niektorých hoteloch uviedli vlastné hodnotenie, pričom berieme do úvahy nasledujúce kritériá: kvalita ubytovania, kvalita a pestrosť služieb, celková poloha, vybavenie hotela a pod.. Niektoré ubytovacie zariadenia svojim vybavením, polohou, kvalitou a rozsahom služieb či inými charakteristikami čiastočne spĺňajú požiadavky vyššej triedy. V prípade, že sa oficiálna kategória hotela líši od nami odporúčanej, je oficiálna trieda v zmysle platnej legislatívy štátu, kde sa ubytovanie nachádza uvedená v popise hotela.

Fotografie a popis kapacít

V katalógu našej CK a na web stránke našej CK nájdete hotelom vyhotovené fotografie ubytovacích zariadení. Každé ubytovacie zariadenie má niekoľko typov izieb, ktoré sa môžu líšiť veľkosťou a vybavením, resp. môžu mať iný dizajn, farbu, atď. Upozorňujeme, že vzhľadom k tomu, že hotely môžu izby zariadiť v rôznych farebných, dekoratívnych, sanitárnych či nábytkových prevedeniach, fotografie v katalógu a na našej stránke nemusia presne zodpovedať Vám pridelené, prípadne interiéru či exteriéru ubytovacieho zariadenia môžu byť vzhľadom na čas vyhotovenia fotografie odlišné. Izba, ktorú si však v našej CK zakúpite, vždy disponuje vybavením uvedeným v popise. Súčasťou katalógu sú i takzvané ilustračné fotografie, ktoré dopĺňajú predstavu o danej destinácii. Popis jednotlivých ubytovacích zariadení a ich okolia ako aj popis hotelových služieb zodpovedá skutočnosti známej k 20.09.2021. Nie je v kompetencii CK ovplyvňovať nepredvídané vplyvy životného prostredia na kvalitu služieb (napr. krátkodobé znečistenie mora).

Miestne zvyklosti

S ohľadom na množstvo zrejmych odlišností v mentalite každého etnika, dotýkajúce sa hlavne náboženských, kultúrnych a hygienických zvyklostí i postupov ich uplatňovania v bežnom živote, je nutné tieto miestne zvyklosti plne rešpektovať. V prípade, že prejavy spojené s popisovanými zvyklosťami sú odlišné od európskych štandardov, nie je možné na tomto základe vzniesť reklamáciu.

Stavebné práce

Dynamicky sa rozvíjajúci cestovný ruch so sebou prináša aj stavebnú činnosť, ktorá sa neobmedzuje len na mimo sezónu. Staveniská vznikajú prakticky zo dňa na deň, CK na stavebnú činnosť nemá žiaden vplyv a nie je vždy možné disponovať najaktuálnejšími informáciami o prebiehajúcej výstavbe. Prosíme o Vaše pochopenie pre krátkodobé obmedzenia, ktoré sú spojené s údržbou hotela.

Stravovanie

V turistických destináciách sú ponúkané jedlá miestnej kuchyne, ktoré sa často pripravujú s neobvyklým korením a prísadami a podávajú sa vždy horúce. Berte prosím na vedomie, že telo často potrebuje niekoľko dní, aby sa prispôbilo odlišnej klíme a neobvyklej strave, prípadne, že všetky tieto okolnosti a požívanie ľadových nápojov môžu viesť k žalúdočným problémom a ochoreniam. Odporúčame tak pred cestou sa poradiť so svojim lekárom alebo lekárnikom a zobrať si so sebou príslušné lieky.

V zariadeniach hotelového typu je pre Vás zabezpečené stravovanie formou raňajok, polpenzie (raňajok a večere), plnej penzie (raňajky, obed a večera), resp. formou all inclusive, príp. ultra all inclusive. Rozsah a kvalita stravovania závisí od triedy, kategórie, veľkosti a ceny ubytovacieho zariadenia, ako aj miestnych tradícií a zvyklostí.

Podľa kategórie a triedy ubytovacieho zariadenia Vám budú podávané raňajky:

kontinentálne, skladajúce sa z pečiva, masla, džemu, kávy, čaju, prípadne nealkoholického nápoja

kontinentálne rozšírené, ktoré navyše zahŕňajú šunku, syr alebo vajíčko a pod.

Švédске stoly – samoobslužná, bufetová forma výberu jedál, kde pestrosť ponuky závisí od kategórie, triedy a ceny ubytovacieho zariadenia v danej krajine. Pri švédskych (bufetových) stoloch Vám môže asistovať aj hotelový personál. Množstvo a rôznorodosť stravy je však plne v kompetencii hotela, pričom pri kapacitách nižšej triedy je nutné počítať s menším výberom. Obed, resp. večera môže byť servírovaná, pričom na výber môže byť niekoľko druhov teplých jedál, alebo opäť samoobslužná – bufetová forma švédskych stolov. Ak nie je uvedené inak, nápoje nie sú zahrnuté v cene obedom a večerí.

Forma stravovania all inclusive zahŕňa plnú penziu (raňajky, obedy, večere)

formou švédskych (bufetových) stolov, nealkoholické a miestne alkoholické nápoje počas dňa, prípadne občerstvenie. Časový harmonogram poskytovania služieb all inclusive služieb určuje hotel.

Ultra all inclusive môže obsahovať aj ďalšie služby, ako napríklad skóre a neskoré raňajky, ľahké studené a teplé občerstvenie, kávu, čaj, sušienky, zmrzlinu, importované alkoholické nápoje, tematické večere, fľašu vína na izbu, osušky, slnečníky a ležadlá pri bazénoch a na pláži zdarma (ak nie je uvedené inak), animačné programy, detský mini klub, rôzne športové a zábavné aktivity. Program, resp. poskytovanie služieb v rámci ultra all inclusive je v hotelovom režime.

Využívanie stravovania v á la carte reštauráciách hotelových zariadení sa uskutočňuje výhradne na rezerváciu klienta, ktorú je potrebné uskutočniť v dostatočnom časovom predstihu. O konkrétnych podmienkach rezervácie sa informujte na recepcii hotela. Uvedená forma stravovania nie je súčasťou služieb All inclusive resp. Ultra all inclusive, pokiaľ nie je pri konkrétnom zariadení alebo koncepte All inclusive resp. Ultra all inclusive uvedené inak.

Rozsah, obsah, kvalita, miesto a časové rozvrhnutie služieb all inclusive a ultra all inclusive je plne v kompetencii hotela a môže sa líšiť v závislosti od kategórie, triedy, ceny ubytovacieho zariadenia a zvyklostí danej krajiny. Služby all inclusive a ultra all inclusive sú uvedené pri každom hoteli, ich obsah však môže byť manažmentom hotela počas sezóny upravený, preto popis v katalógu CK, prosím, berte ako orientačný. V určitých časoch hotely v reštauráciách a baroch dochádzajú k čakacím dobám. Vo väčšine hotelov v režime all inclusive je potrebné nosiť plastový náramok. Nevyužitie služby all inclusive nie je možné finančne kompenzovať. V posledný deň pobytu je spravidla možné čerpať služby all inclusive do 10:00 hod, resp. 12:00 hod., pričom presné informácie dostanete priamo na mieste od nášho delegáta, resp. pracovníkov ubytovacieho zariadenia.

Stravovacie služby pri hotelovom ubytovaní začínajú v prvý deň pobytu v zahraničí spravidla večerou a končia raňajkami. V čase neskorého príchodu do hotela a skorého odchodu z hotela môže byť klientom servírovaná neskorá večera, resp. skoré raňajky v obmedzenom režime. alebo formou stravných balíčkov, ak hotel túto službu poskytuje. O poskytnutie stravného balíčka je potrebné požiadať zvyčajne deň vopred do 17:00 hod. na recepcii. Upozorňujeme, že niektoré hotely službu stravných balíčkov neposkytujú vôbec a klienti, ktorí z rôznych dôvodov nečerpujú stravu, alebo služby all inclusive v hoteli, nemajú nárok na kompenzáciu nečerpaných služieb. V prípade zmeškania stravy zahrnutej v cene zájazdu z dôvodu neskorého príchodu alebo skorého odchodu z hotela nie je možné zmeškanú stravu nahradiť. Podávanie nápojov v plastových, resp. v akrylových pohároch (i v hoteloch vyššej triedy) je možné najmä z dôvodov bezpečnosti klientov (pohyb bosými nohami) a s ohľadom na legislatívu danej krajiny. Objednávateľia alebo spoliecestujúci ubytovaní na jednej izbe musia čerpať rovnaký druh stravy. Vo väčšine hotelov platí zákaz donášania vlastného jedla a nápojov.

Klimatizácia

Klimatizácia / kúrenie je len v tých hoteloch, kde je táto informácia uvedená priamo v popise hotela. V mnohých prípadoch je klimatizácia ovládaná centrálnou, a tak jej zapínanie a vypínanie je z hľadiska času a dĺžky v kompetencii hotela. Často je klimatizácia v prevádzke iba v hlavnej sezóne (cca od 15. júna do 15. septembra) v závislosti od destinácie a hotela, a to iba niekoľko hodín denne. V mnohých zariadeniach funguje klimatizácia len pri zatvorených dverách a oknách, pri použití hotelového kľúča, takže prevádzka klimatizácie automaticky končí pri opustení izby, prípadne otvorení okien či dverí. Hluk pri prevádzke klimatizácie nie je možné vylúčiť.

Voda a elektrické napätie

Vo väčšine destinácií sa voda z vodovodu nepoužíva na pitie a varenie. Pitnú vodu odporúčame zakúpiť si v miestnych obchodoch alebo v hoteloch. V hoteloch môže dôjsť k výpadku teplej vody a z tohto dôvodu tečie občas iba vlažná voda. V niektorých krajinách môže dochádzať i k opakovaným, krátkodobým výpadkom elektrickej energie a zásobovania vodou. S tým samozrejme súvisí aj výpadok klimatizácie, či iných elektrických zariadení. Tieto skutočnosti CK nezodpovedá a nevie ich ovplyvniť. Elektrické napätie a zásuvky nie vždy zodpovedajú normám SR. Odporúčame objednávateľom alebo spoliecestujúcim aby si pred cestou overili, či v cieľovej destinácii je potrebné použitie redukcie do zásuviek a v prípade potreby si túto zabezpečili.

More, pláž

Väčšina pláží je prístupná aj miestnemu obyvateľstvu.

Ležadlá a slnečníky na pláži sa prenajímajú za poplatok (pokiaľ nie je v katalógu uvedené inak). Ich počet je obmedzený a nezodpovedá presne počtu ubytovaných hostí v hoteli, preto táto služba nie je priamo nárokovateľná. Hotely zvyčajne neakceptujú obsadenie si ležadli. CK nemôže vylúčiť, že z dôvodu „vis maior“ resp. klimatických podmienok, vietor, príliv a odliv a morské prúdy spôsobia väčšie vlnobitie, nánosy, nájavy napr. rias, vodných tráv, nečistôt, kameňov, prípadne zníženie morskej hladiny a pod., čo môže viesť k obmedzeniam alebo zmenám

CK OREX TRAVEL s.r.o.

Dôležité informácie

podmienok na pláži ako i k odchýlkam od popisu v katalógu. Tento faktor je však neregulovateľný a zo strany CK neovplyviteľný (vis maior). CK nevie ovplyvniť a predpokladať charakter morského podlažia (kamenné platne, skaly, korálové útesy, nerovnosti a pod.) pri priľahlých plážach. Tento fakt je zo strany CK neovplyviteľný a nezakladá zákazníkovi nárok na finančnú náhradu alebo kompenzáciu. CK ani hotely nezodpovedajú za kvalitu, čistotu, údržbu a stav pláže okrem prípadu, že sa jedná o výlučne súkromnú hotelovú pláž. Vzdialenosť k pláži udáva orientačnú vzdialenosť od pláže k najbližšej časti areálu hotelového komplexu vzdušnou čiarou. Cesta pešo alebo jazda môže byť dlhšia.

Bazény

Hotely zvyčajne neakceptujú obsadenie si ležadiel na viacerých miestach pri bazéne a na terase súčasne alebo tiež skoro ráno pred prevádzkovou dobou bazénových komplexov. Hygienická nezávadnosť vody v bazénoch je pravidelne kontrolovaná. Preto z hygienických dôvodov kontroly a výmeny vody môžu byť bazény počas sezóny nevyhnutnú dobu zatvorené. Zvyčajne sú bazény v hotelových komplexoch k dispozícii od 8:00 do 18:00 hod. O časovom harmonograme prevádzky tobogánov, šmykľaviek a iných hotelových atrakcií rozhoduje výlučne hotel, preto sa informujte na recepcii o obmedzeniach. Vnútoré bazény môžu byť na základe rozhodnutia hotelového manažmentu počas letnej sezóny mimo prevádzky. Väčšina pláží je verejná a prístupná aj miestnemu obyvateľstvu a čistenie pláží je obvykle v kompetencii obcí.

Hmyz a domáce zvieratá

K prímorským krajinám so špecifickými klimatickými podmienkami patrí aj špecifická miestna fauna a flóra, hmyz, drobné plazy, prípadne výskyt tradičných domácich zvierat a drobného vtáctva. Ich výskyt však neznamená, že ubytovanie, stravovanie, resp. hotelové stredisko nie je bezpečné, čisté alebo hygienické. Môže sa stať, že aj napriek intenzívnej snahe hoteliérov a miestnych úradov sa môžu uviesť skutočnosti v určitých oblastiach vyskytovať vo zvýšenej miere. Odporúčame pribalíť do príručnej batôžiny prostriedky proti hmyzu (repelent) a nenechávať v izbách a priľahlých priestoroch nechránené potraviny. V snahe o zníženie výskytu hmyzu sa v hoteloch zvyčajne v podvečerných hodinách vykonávajú postreky, ktoré môžu byť agresívnejšie, preto si nenechávajte otvorené balkónové dvere, okná a bielizeň vo vonkajších priestoroch a rešpektujte prosím vždy pokyny personálu hotela.

Hygiena

Vo väčšine destinácií sú hygienické zvyklosti odlišné od našich. Miestne hygienické predpisy sú omnoho tolerantnejšie, taktiež aj predpisy vo vzťahu k životnému prostrediu. Upozorňujeme že hlavne v Grécku alebo Turecku je bežný výskyt mačiek a to aj v reštauračných zariadeniach. Mačky sú považované za obľúbených domácich miláčikov a sú v hoteloch rešpektované, aj keď sa to niektorým objednávateľom alebo spolocestujúcim môže zdať nevhodné a preto je potrebné túto skutočnosť vopred zvážiť.

Delegát CK

Po príchode do cieľovej krajiny (ak nie je v popisu zájazdu uvedené inak) (okrem destinácie Egypt a Spojené arabské emiráty, kde služby delegáta nie sú v cene zájazdu) Vás na letisku privíta zástupca CK. Delegát je k dispozícii v jednotlivých hoteloch, v určitých dňoch a hodinách. Na začiatku pobytu (resp. nasledujúci deň po príchode do destinácie) vám delegát predstaví letovisko, oboznámi vás s dôležitými informáciami, ponúkne vám fakultatívne výlety, oboznámi vás s organizáciou spiatocnej cesty domov. Prosíme vás, aby ste sa s každým prípadným problémom, požiadavkou alebo reklamáciou obrátili na nášho delegáta, resp. kontaktnú osobu.

Fakultatívne výlety

Delegát Vám počas informačného stretnutia ponúkne rôzne fakultatívne výlety, ktoré možno na mieste vyplatiť v hotovosti v eurách, resp. v miestnej mene. Za organizáciu výletu a jeho program plne zodpovedá zahraničná partnerská CK. Ponuka a popis jednotlivých vybraných fakultatívnych výletov v katalógu CK sú orientačné. Presnejší popis ako aj ceny a harmonogram sa dozviete od nášho delegáta. V prípade akékoľvek nespokojnosti s organizáciou, resp. s priebehom výletu zakúpeného u delegáta, je nutné riešiť reklamáciu priamo na mieste s organizátorom výletu – partnerskou cestovnou kanceláriou a to prostredníctvom nášho pobytového delegáta, nakoľko sa nejedná o produkt našej CK a naša CK nie je kompetentná tieto reklamácie riešiť.

Nočný klub

K dovolenke patrí aj večerná zábava, bary, reštaurácie, diskotéky, nočné kluby, ktoré môžu pôsobiť hlučne. Ich prevádzka prebieha na základe úradných povolení a nie je preto možné tomu zabrániť. Taktiež zvuková priestupnosť medzi jednotlivými miestnosťami v ubytovacích zariadeniach môže byť rôzna podľa stavebného štýlu objektu. Absolútny pokoj v turistických centrách nie je možné nájsť. Prosíme aby ste zohľadnili, že v hoteloch a klubových zariadeniach môže byť aj po 22:00 hod. hluk.

Šport, zábava, animácie

Letoviská disponujú možnosťami na športovanie, ktoré sú prístupné v závislosti od poveternostných podmienok. Vo veľkých hoteloch sa stáva, že záujem o šport presahuje kapacitu športových možností, a preto treba čakať na uvoľnenie športoviska. Upozorňujeme aj na fakt, že z dôvodu veľkého záujmu a nadmerného používania kvalita športovísk nie vždy zodpovedá očakávaniam záujemcov.

Účasť na animačných programoch je na vlastnú zodpovednosť, rodičia sú zodpovední za deti. Dovoľujeme si upozorniť, že niektoré programy sa uskutočnia len v prípade dostatočného záujmu. Animačné programy prezentujú v miestnom, nemeckom, anglickom alebo ruskom jazyku. Zábavu pre deti, popr. detský klub nemožno porovnávať s materskou školou a najmä nemožno deťom nútiť účasť na týchto aktivitách proti ich vôli. Animačné programy sú dostupné iba v niektorých hoteloch. Prosíme vás o pochopenie aj v tom, že v medzinárodných kluboch a hotelových zariadeniach sa aj zábavný program a zábava ponúkajú viaczjazyčne. Určité zábavné programy sa vykonávajú len pri zodpovedajúcom dopyte, popr. dosiahnutím minimálneho počtu účastníkov. Podrobný program aktivít si môžete vyžiadať priamo u cestovnej kancelárie pred podpisom zmluvy o zájazde alebo bude k dispozícii v danom hoteli. Prevádzka klubu bude prebiehať v období hlavnej sezóny, ak nie je uvedené inak. Upozorňujeme na možnosť zmeny prevádzkového obdobia klubu (napr. z dôvodu malej obsadenosti hotela slovenskými klientmi). Účasť dieťaťa v klube je podmienená vyplnením "Protokolu o zverení dieťaťa", ktorý musí zákonný zástupca / dospelá osoba vykonávajúca nad dieťaťom dohľad vyplniť a podpísať každý deň pred odovzdaním dieťaťa do klubu.

Dovolenka s deťmi

Ak plánujete dovolenku s deťmi, je dôležité vopred starostlivo zvážiť miesto pobytu, termín a všetky okolnosti spojené s pobytom. Kto hodlá cestovať s deťmi, musí si byť vedomý, že táto skutočnosť nie je vždy možné osobitne zohľadniť a niektoré procesy nemožno urýchliť alebo zmeniť. Pri výbere hotela treba brať do úvahy a rozumné zvážiť polohu, vzdialenosti a možnosti pohybu s detským kočíkom. Tiež odporúčame venovať dôkladnú pozornosť výberu fakultatívnych výletov, ktorých sa majú zúčastniť Vaše deti a to, z hľadiska klimatických podmienok. Rozhodujúcim kritériom pri uplatňovaní detských zliav je dosiahnutý vek dieťaťa a počet dospelých osôb ubytovaných spoločne s dieťaťom. Pri každom hoteli je uvedené, do akého veku môže dieťa čerpať prípadné špeciálne ponuky alebo zľavy. Pod vekom dieťaťa sa rozumie vek, ktorý dieťa nemôže dovŕšiť v deň plánovaného návratu do SR (dieťa do 2 rokov nemôže v deň priletu do SR dovŕšiť 2 roky, dieťa do 12 rokov nemôže v deň priletu do SR dovŕšiť 12 rokov a pod.) Niektoré štáty požadujú písomný súhlas rodičov s cestovaním dieťaťa do zahraničia, pokiaľ dieťa cestuje bez sprievodu rodičov, zväčša v preklade do Anglického jazyka. Pokiaľ štát takéto potvrdenie vyžaduje, je to uvedené na webových stránkach Ministerstva zahraničných vecí. Pre overenie či doplnenie tejto informácie je potrebné kontaktovať priamo veľvyslanectvo daného štátu. Aj v prípade, že tento doklad nie je druhým štátom vyžadovaný, odporúčame písomný súhlas rodičov alebo zákonného zástupcu na konkrétnu cestu. V písomnom súhlase sa odporúča dostatočne identifikovať dieťa (meno, priezvisko, dátum narodenia, číslo cestovného dokladu), rovnakým spôsobom aj sprevádzajúcu osobu, destináciu a dátum cesty a overiť podpis vysielajúceho rodiča u notára (nie u zamestnanca notára).

Servis a služby

Úroveň a rýchlosť služieb poskytovaných personálom ubytovacích zariadení zodpovedá miestnym zvyklostiam a mentalite obyvateľstva. Preto je nutné počítať niekedy s menšou skúsenosťou a určitou neľnosťou, na druhej strane často s veľmi priateľským a milým prístupom.

Oblečenie

V hoteloch vyššej kategórie sa minimálne počas večere vyžaduje primerané oblečenie, t.j. u pánov dlhé nohavice, nezriedka v kombinácii s košeľou s dlhými rukávami. Vo všeobecnosti sa nepovažuje za vhodné zúčastniť sa hlavných jedál v reštaurácii v plavkách, tunikách a pod.

Poistenie

Naši klienti majú možnosť si na našich pobočkách alebo prostredníctvom našich partnerov uzatvoriť cestovné poistenie proti prípadným nevyhnutným liečebným nákladom, v prípade choroby, úrazu, ako aj proti krádeži batôžiny a stornovania zájazdu. O podmienkach poistenia sa informujte v našej CK alebo na www.orextravel.eu, pričom všeobecné poistné podmienky a výluky si vopred preverte v poisťovni.

Pri vzniku akékoľvek poistnej udalosti (poškodenie vecí, strata dokladov, lekárske ošetrenie a hospitalizácia, ...) je potrebné túto situáciu riešiť priamo s poisťovňou v zmysle poistných podmienok, ktoré sú k dispozícii na našich pobočkách, u našich partnerov a na našom webe.

Reklamácie

Naša CK robí všetko pre Vašu bezproblémovú dovolenku. V prípade, že sa vyskytne nejaký problém, prosíme Vás, aby ste ho čo najskôr oznámili delegátovi, resp. inej poverenej osobe, ktorý sa ho pokúsi vyriešiť na mieste k vašej plnej spokojnosti. Pokiaľ nebude možné vyriešiť problém okamžite,

CK OREX TRAVEL s.r.o.

Dôležité informácie

prosíme o jeho zápis, ktorý odovzdajte nášmu delegátovi, resp. inej poverenej osobe na podpis. Reklamácia musí byť doručená výhradne v písomnej forme s podpisom reklamujúceho a to na adresu sídla CK Orex Travel bezodkladne po návrate z dovolenky, pretože v opačnom prípade môžu nastať komplikácie s dôkazovým materiálom, najneskôr však do 2 rokov od skončenia zájazdu.

Zdroj: OREX TRAVEL. *Dokumenty na stiahnutie* [online]. [cit. 2021-04-15]. Dostupné na: <https://www.orextravel.sk/pages/dokumenty>