

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY CK SURFTIP

Cestovná kancelária CZECH SURF s.r.o. Buchlovská 9, Velehrad, 68706, tel: 776001109, crew@surf-trip.cz, www.surf-trip.cz, IČO: 03095444., Bankové spojenie : 265212041/300 ČSOB Praha 2, (ďalej ako "CK", alebo cestovná kancelária")

### I. Všeobecné zmluvné podmienky CK SURFTRIP

Tieto všeobecné zmluvné podmienky sa vzťahujú na všetky zájazdy, pobyty a iné obdobné služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou CZECH SURF, s.r.o. so sídlom: Buchlovská 9, 687 06 Velehrad, IČO: 03095444, zapísanú v Obchodnom registri Okresného súdu .... (ďalej len CK CZECH SURF). Všeobecné zmluvné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len Zmluva), ktorú CK CZECH SURF uzatvára s objednávateľom zájazdu. Podpisom zmluvy za dohodnuté služby objednávateľ potvrdzuje, že tieto informácie a podmienky sú mu známe, uznáva ich a súhlasí s nimi.

### ČI. I. – ÚČASTNÍCI ZMLUVNÉHO VZŤAHU

Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

- CK CZECH SURF, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje samostatne alebo prostredníctvom externých autorizovaných predajcov (ďalej iba CK (cestovná kancelária resp. CA (cestovná agentúra)) alebo siete vlastných predajných miest.
- Objednávateľ, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba (ďalej len zákazník).

### ČI. II. – PREDMET ZMLUVNÉHO VZŤAHU

Tieto podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán pri predaji:

- Zahraničného zájazdu, tj. vopred zostavenej kombinácie služieb cestovného ruchu, ponúkané a predávané za súhrnnú cenu (ďalej len zájazd),
- Zájazdu zostaveného na základe individuálnych požiadaviek zákazníka, tj. na objednávku (ďalej len služby na objednávku),
- Ubytovacie, stravovacie, dopravné a iné služby cestovného ruchu, ktoré zabezpečuje CK zákazníkom priamym dodaním vlastných služieb alebo ich sprostredkovaním u iných dodávateľov v tuzemsku a v zahraničí ako jednotlivé služby podľa individuálnych požiadaviek zákazníka (ďalej len jednotlivé služby). Podľa predmetu zmluvného vzťahu sú stanovené nižšie uvedené zmluvné podmienky.

### ČI. III. – VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

- Zmluvný vzťah medzi zákazníkom a CK s predmetom podľa článku II. týchto podmienok vzniká uzatvorením zmluvy o zájazde, tj. prijatím zákazníkom (v prípade právnickej osoby spôsobom a osobou v súlade s právnymi predpismi), prípadne jeho zákonným zástupcom alebo zástupcom na základe predloženej plnej moci, podpísanej zmluvy o zájazde a jej potvrdením zo strany CK.
- Obsah zmluvy o zájazde je určený zmluvou o zájazde, katalógom, prípadne dodatočnou ponukou alebo klientom potvrdenou objednávkou, reklamačným poriadkom a týmito Podmienkami, prípadne zvláštnymi podmienkami

priloženými k potvrdenej objednávke ako jej neoddeliteľná súčasť. Podpisom zmluvy o zájazde zákazník zároveň potvrdzuje svoj súhlas s Prepravnými podmienkami pre cestujúcich, batožinu a tovar zmluvnej prepravnej spoločnosti. Odovzdaním podpísanej zmluvy o zájazde CK alebo odovzdaním podpísanej objednávky zákazník potvrdzuje, že je mu známy plný obsah zmluvy a súhlasí s nim, že bol oboznámený so všetkými zmluvnými podmienkami a súhlasí s nimi.

- Potvrdením zmluvy o zájazde alebo potvrdením objednávky zákazníka sa CK zaväzuje zákazníkovi zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

### ČI. IV – CENOVÉ A PLATOBNÉ PODMIENKY

- CK má právo na zaplatenie cien služieb pred ich poskytnutím a zákazník je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.
- Výška záloh a časový rozvrh platieb je dohodnutý takto:
  - U leteckých zájazdov, kedy letenku zabezpečuje CK je zákazník povinný pri vzniku zmluvného vzťahu uhradiť zálohu vo výške minimálne 50% stanovenej ceny služieb. V ostatných prípadoch je zákazník povinný pri vzniku zmluvného vzťahu uhradiť nevratnú zálohu vo výške 140€. Doplatoč celkovej ceny je zákazník povinný uhradiť 20 dní pred realizáciou zájazdu pri všetkých druhoch zájazdu. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 20 dní pred začiatkom realizácie zájazdu je zákazník povinný uhradiť 100% stanovenej ceny služieb. Ak sú v katalógu uvedené odlišné platobné podmienky, majú prednosť pred podmienkami všeobecnými.
  - V prípade nedodržania termínu úhrady ceny zájazdu zákazníkom je CK oprávnená zájazd zrušiť bez ďalšieho upozorňovania. Zákazník hradí náklady spojené so zrušením cesty (storno poplatky).
- CK má právo jednostranným úkonom zvýšiť cenu služieb cestovného ruchu, ktoré sú uvedené v zmluve v prípade, že dôjde k zvýšeniu:
  - ceny za dopravu vrátane pohonných hmôt
  - platieb spojených s dopravou, napr. letiskové, diaľničné a prístavné poplatky
  - menového kurzu českej koruny použiteľného pre stanovenie ceny služieb v priemere o viac ako 10%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.
- 3.1. Ak k uvedeným zmenám dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu, je CK oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu (či služieb) uvedenú v zmluve o zájazde o čiastku oproti cene služieb a platieb zahrnutých v cene zájazdu. V prípade zvýšenia menového kurzu českej koruny použitého pre stanovenie ceny zájazdu v priemere o 10% je CK oprávnená zvýšiť cenu zájazdu maximálne o čiastku zodpovedajúcu percentuálnej výške zmeny kurzu. Písomné oznámenie o zvýšení ceny zájazdu, ktorá je uvedená v zmluve o zájazde podľa tohto odstavca článku IV týchto Podmienok je CK povinná zákazníkovi zaslať doporučený list do miesta bydliska/sídla uvedeného v zmluve o zájazde najneskôr do 21 dní pred začiatkom zájazdu. Zákazník je povinný do 5 dní

od oznámenia o zvýšení ceny zájazdu uvedenej v zmluve o zájazde uhradiť rozdiel v cene zájazdu. Pri porušení tohto záväzku zo strany zákazníka má CK právo od zmluvy odstúpiť, pričom nie je porušené jej právo na náhradu škody.

4. CK má právo pred začiatkom zájazdu, či čerpaním služieb, ktoré sú predmetom zmluvného vzťahu podľa článku II týchto Podmienok, ak je k tomu nútená aj z iných objektívnych dôvodov, než tých, ktoré sú uvedené v odst. 3 tohto článku Podmienok, pri zvýšení cien služieb dodávateľmi upraviť príslušným spôsobom aj cenu služieb a vydať nové cenníky. Takto upravené cenníky služieb cestovného ruchu sú platné odo dňa vyhlásenia úpravy cien CK a vzťahujú sa na všetky zájazdy, služby na objednávku aj jednotlivé služby podľa článku II týchto podmienok, u ktorých nebola do tohto dňa začatá ich realizácia, tj. nebol uskutočnený odlet, odjazd, resp. začiatok čerpania služieb. CK aj zákazník v takýchto prípadoch postupujú spôsobom uvedeným v ustanovení článku VII ods. 2 týchto Podmienok.

#### Čl. V – PRÁVA A PVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

1. K základným právam objednávateľa patria:

- a) Právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb. Pokiaľ bez zavinenia CK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na ich náhradu,
- b) právo vyžadovať od CK informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- c) právo byť v dohodnutých alebo zákonom stanovených lehotách informovaný o všetkých prípadných zmenách týkajúcich sa zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- d) právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VIII týchto Podmienok,
- e) právo na reklamáciu nedostatkov zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb v súlade s ustanovením článku X týchto Podmienok,
- f) právo na ochranu osobných údajov a informácií o cieľoch ciest, ktoré sú obsahom zmluvy príp. ďalších dokumentov pred nepovolnými osobami,
- g) právo na poskytnutie ďalších písomných podrobných informácií o všetkých skutočnostiach, ktoré sú CK známe, pokiaľ nie sú obsiahnuté v Zmluve o zájazde alebo v katalógu,
- h) právo písomne CK oznámiť, že sa namiesto neho na zájazde zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Toto právo však môže objednávateľ uplatniť len v lehote do 30 dní pred začiatkom zájazdu, po uplynutí tejto lehoty toto právo objednávateľovi zaniká. V prípade, že chce objednávateľ toto právo na zmenu v osobe účastníka zájazdu uplatniť v stanovenej lehote je povinný dodržať postup podľa odst. 2, písm. n) tohto článku Podmienok,

2. K základným povinnostiam objednávateľa patria:

- a) povinnosť poskytnúť CK súčinnosť, ktorá je potrebná k riadnemu obstaraniu a poskytnutiu zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uviesť požadované údaje v Zmluve o zájazde alebo v objednávke a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom, bezodkladne

oznámiť a preukázať zmeny týchto údajov a predložiť doklady požadované CK,

- b) zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka, obdobne zabezpečiť sprievod a dohľad na osoby, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,
- c) predložiť súhlas zákonného zástupcu v prípade, že zákazník starší ako 15 a mladší ako 18 rokov čerpá služby bez sprievodu a dohľadu,
- d) povinnosť nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov z dôvodu prípadnej vízovej povinnosti a pod.,
- e) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom IV týchto Podmienok,
- f) bez zbytočného odkladu oznámiť CK svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
- g) povinnosť prevziať od CK doklady potrebné pre čerpanie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb (pokyny na cestu, letenky, voucher a pod.), riadne ich skontrolovať pred začatím zájazdu,
- h) povinnosť mať u seba po celý čas zájazdu platný cestovný doklad, vízum a ďalšie potrebné doklady, dodržiavať colné a pasové predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov znáša účastník zájazdu,
- i) splniť očkovacie, poprípade ďalšie zdravotné povinnosti pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodné zdravotné predpisy,
- j) povinnosť dodržiavať po celý čas zájazdu pokyny sprievodcu, delegáta alebo iného povereného zástupcu CK a dodržiavať stanovený program,
- k) povinnosť počínať si po celý čas zájazdu tak, aby nedochádzalo ku škodám na majetku CK, ani ku škodám ani inej ujme na zdraví, osobnosti a majetku ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov zmluvne dohodnutých služieb a iných tretích osôb,
- l) dbať o včasné a riadne uplatnenie nárokov voči dodávateľom služieb podľa ustanovení článku X týchto Podmienok,
- m) v prípade odstúpenia od zmluvy je zákazník povinný takéto odstúpenie zaslať písomným oznámením aj s uvedením základných údajov dôležitých pre identifikáciu zmluvy, od ktorej odstupuje (osobné dáta objednávateľa, č. zájazdu, č. rezervácie, č. objednávky a pod.), alebo spísaním a podpísaním záznamu o odstúpení od zmluvy v príslušnom predajnom mieste,
- n) v prípade, že zákazník v stanovenej lehote využije svojho práva na oznámenie zmeny v osobe účastníka zájazdu podľa odst. 1, písm. h) tohto článku Podmienok je povinný:
  - oznámenie urobiť písomne a zaslať doporučenou poštou alebo doručiť na predajné miesto, kde uzavrel zmluvný vzťah
  - k oznámeniu priložiť prehlásenie nového zákazníka, že súhlasí s uzavretou zmluvou o zájazde s úradne overeným podpisom
  - k oznámeniu priložiť prehlásenie nového zákazníka, že spĺňa podmienky stanovené pre účasť na zájazde, pokiaľ sú tieto podmienky definované v zmluve o zájazde

alebo v katalógu, s úradne overeným podpisom. V prípade zmeny v osobe účastníka zájazdu podľa tohto ustanovenia pôvodný a nový zákazník spoločne a nerozdielne odpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, pokiaľ CK v súvislosti so zmenou zákazníka vzniknú.

- o) povinnosť dostaviť sa v stanovenom čase na stanovené miesto zrazu alebo ubytovacieho zariadenia so všetkými potrebnými dokladmi,
  - p) dodržiavanie, pasových, colných, zdravotných a ďalších predpisov krajiny, do ktorej cestuje. Cudzí štátni príslušníci sú povinní sa informovať na vízovú povinnosť u zastupiteľstiev krajín, do ktorých cestujú. Všetky náklady a dôsledky, ktoré vzniknú nedodržaním tohto ustanovenia hradí objednávateľ,
  - q) všetky nedostatky a odchýlky od objednaných služieb bezodkladne po ich zistení na mieste oznámiť písomne zástupcovi CK a poskytnúť súčinnosť k ich odstráneniu.
3. K povinnostiam objednávateľa – právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu s predmetom podľa článku II, ďalej patria:
- a) zoznámiť svojich účastníkov s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami cestovnej kancelárie, ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK dostanú a predovšetkým ich informovať o rozsahu a kvalite služieb,
  - b) v prípadoch, kedy je predmetom zmluvného vzťahu so zákazníkom a právnickou osobou zájazd podľa článku II odst. 1 týchto podmienok, zoznámiť svojich účastníkov zájazdu s dokladom poisťovne, ktorý obdržal podľa článku VI ods.4 týchto podmienok,
  - c) zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť len jednotlivý účastník,
  - d) určiť vedúceho skupiny v prípade, keď podľa dohody s CK nie je zabezpečený sprievodca CK. Tento vedúci organizačne zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od dodávateľov a dbá na plnenie programu služieb,
  - e) vopred odovzdať CK menný zoznam účastníkov, u detí do 15 rokov uviesť plný dátum narodenia a uviesť osoby zodpovedné za dohľad a sprievod podľa čl. V, odst. 2, písm. a) týchto Podmienok.

#### **ČL. VI – POVINNOSTI A PRÁVA CK**

1. k právam a povinnostiam objednávateľom v článku V. týchto Podmienok sa vzťahujú zodpovedajúce povinnosti a práva CK.
2. CK je povinná pravidelne a riadne informovať zákazníka o veciach a skutočnostiach týkajúcich sa dohodnutých služieb, ktoré sú pre zákazníka dôležité a ktoré sú CK známe.
3. CK nie je povinná poskytnúť zákazníkovi plnenie nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
4. CK je povinná mať uzatvorenú poisťnú zmluvu, na základe ktorej vzniká zákazníkovi, s ktorým CK uzatvorila zmluvu o zájazde podľa článku III odstavcu č.1 týchto Podmienok, právo na plnenie v prípadoch, kedy CK v prípade svojej nesolventnosti:
  - a) neposkytuje zákazníkovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do ČR, pokiaľ je táto doprava súčasťou zájazdu

- b) nevráti zákazníkovi zaplatenú zálohu alebo cenu zájazdu v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, alebo
5. nevráti zákazníkovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého v prípade, že sa zájazd uskutočnil len z časti.

Ďalej je CK povinná v týchto prípadoch odovzdať zákazníkovi súčasne so zmluvou o zájazde aj doklad poisťovne určený týmto zákazníkovi, ktorý obsahuje informácie o uzatvorení poistení, predovšetkým označenie poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poisťovej udalosti. Prevzatie tohto dokladu zákazník potvrdzuje podpisom zmluvy o zájazde.

#### **ČL. VII – ZRUŠENIE A ZMENY SLUŽIEB**

1. Zrušenie zájazdu a čerpanie služieb, ktoré sú predmetom zmluvného vzťahu podľa článku II týchto Podmienok:
  - a) CK má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého s objednávateľom podľa článku III odst. 1 týchto Podmienok v prípade, že do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet zákazníkov zájazdu, ktorý je pre všetky zájazdy stanovený počtom 10 zákazníkov, pokiaľ nie je v katalógu uvedený iný minimálny počet zákazníkov zájazdu. Ak CK zruší zájazd z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu zákazníkov, je povinná túto skutočnosť zákazníkovi oznámiť doporučeným listom, najneskôr však v lehote 7 dní pred začiatkom zájazdu.
  - b) Ak CK zájazd podľa písm. a) tohto odstavca Podmienok zruší, má objednávateľ právo požadovať, aby mu CK na základe novej zmluvy o zájazde poskytla iný zájazd v kvalite maximálne zodpovedajúcej pôvodnej zmluve o zájazde, ak môže CK takýto zájazd ponúknuť. Ak v takomto prípade nepríde k uzatvoreniu novej zmluvy o zájazde v lehote 20 dní odo dňa odoslania listu podľa bodu a) objednávateľovi, je CK povinná bez zbytočného odkladu vrátiť objednávateľovi všetko, čo od neho obdržala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy o zájazde, bez toho aby bol objednávateľ povinný platiť odstupné pre CK. Ak dôjde k uzavretiu novej zmluvy o zájazde, platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy o zájazde sa považujú za platby podľa novej zmluvy o zájazde. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako boli uskutočnené platby, je CK povinná takto vzniknutý rozdiel objednávateľovi bez zbytočného odkladu vrátiť.
  - c) CK má právo zrušiť služby cestovného ruchu, ktoré sú predmetom zmluvného vzťahu podľa článku II týchto Podmienok v dôsledku neodvratiteľnej udalosti, ktorej nemohla zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré je možné rozumne požadovať. V takomto prípade sa ďalej postupuje podľa písm. a) a b) tohto článku.
  - d) Ak CK zruší zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu z iných dôvodov, než sú uvedené v ustanovení pod písm. a) a c) tohto odstavca v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začiatku a nedôjde u uzavretiu novej zmluvy o zájazde podľa bodu b) tohto článku, je CK povinná objednávateľovi uhradiť pokutu vo výške 10% z ceny zájazdu.
2. Zmeny dohodnutých služieb pred začiatkom zájazdu a čerpaním služieb, ktoré sú predmetom zmluvného vzťahu podľa II článku týchto Podmienok. Ak nastanú okolnosti,

- ktoré CK bránia poskytnúť služby cestovného ruchu podľa stanovených a zmluvne dohodnutých podmienok a ak je nútená z objektívnych dôvodov pred začiatkom čerpania služieb zmeniť podmienky zmluvy, je povinná takéto zmeny oznámiť objednávateľovi bez zbytočného odkladu doporučeným listom a navrhnúť mu zmenu zmluvy. Pokiaľ navrhovaná zmena zmluvy vedie k zmene ceny služieb je CK povinná v návrhu zmeny zmluvy uviesť novú cenu. Objednávateľ má právo rozhodnúť sa, či so zmenou zmluvy bude súhlasiť, alebo či od zmluvy odstúpi. Pokiaľ zákazník v lehote do 5 dní od doručenia návrhu na zmenu zmluvy od zmluvy neodstúpi považuje sa za to, že so zmenou súhlasí.
- a) Ak zmena zmluvy vedie aj k zvýšeniu ceny služieb cestovného ruchu, je zákazník povinný uhradiť CK rozdiel v cene služieb cestovného ruchu do 5 dní od doručenia návrhu na zmenu zmluvy. Pri porušení tohto záväzku objednávateľa uhradiť CK rozdiel v cene služieb má CK právo od zmluvy odstúpiť, čím nie je dotknuté právo CK na náhradu škody.
- b) Ak vedie zmena zmluvy ak k zníženiu ceny zájazdu, je CK povinná buď znížiť doplatok celkovej ceny služieb cestovného ruchu, pokiaľ nebol objednávateľom doposiaľ uhradený, alebo vrátiť rozdiel v cene služieb cestovného ruchu v prípade, že objednávateľ už celkovú cenu služieb uhradil.
3. Zmeny dohodnutých služieb v priebehu zájazdu a čerpania služieb, ktoré sú predmetom zmluvného vzťahu podľa článku II týchto Podmienok,
- a) ak je po začiatku zájazdu alebo v priebehu čerpania služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom zmluvného vzťahu so zákazníkom podľa ustanovenia článku II týchto Podmienok, CK neposkytne služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas, alebo zistí, že mu všetky služby cestovného ruchu alebo ich podstatnú časť nebude môcť riadne a včas poskytnúť, aj keď sa k tomu zmluvne zaviazala, je CK povinná bez zbytočného odkladu a bezplatne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať, prípadne aby objednávateľ mohol služby čerpať, a je povinná zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite rovnakej alebo podobnej pôvodne dohodnutým podmienkam a dbať pritom na to, aby bol v najvyššej možnej miere dosiahnutý účel služieb a zachované zameranie zájazdu,
- b) pokiaľ nie je možné pokračovať v zájazde alebo čerpanie služieb zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb cestovného ruchu nižšej kvality, ako bolo uvedené v zmluve, je CK povinná vrátiť zákazníkovi rozdiel v cene,
- c) pokiaľ nie je možné pokračovanie zájazdu alebo čerpanie služieb zabezpečiť ani prostredníctvom služieb cestovného ruchu nižšej kvality, než je uvedené v zmluve alebo objednávateľ toto náhradné riešenie neprijme, je CK povinná bez zbytočného odkladu vrátiť zákazníkovi rozdiel v cene. V prípade, že je súčasťou zájazdu aj doprava, je CK povinná poskytnúť objednávateľovi dopravu späť na miesto odjazdu alebo na iné miesto návratu, s ktorým objednávateľ súhlasil, vrátane potrebného náhradného ubytovania a stravovania. Pokiaľ je doprava prevádzaná iným dopravným prostriedkom, než ktorým mala byť uskutočnená podľa zmluvy je CK povinná:
- ca) v prípade, že je doprava uskutočnená za nižšie náklady vrátiť objednávateľovi rozdiel v cene z vlastných prostriedkov.
4. CK na individuálne prianie objednávateľa, pokiaľ je to možné, alebo ak to tieto Podmienky nestanovia inak, urobí zmeny podmienok dohodnutých v zmluve. Urobenie takýchto zmien podlieha zaplateniu poplatku vo výške a za podmienok nižšie uvedených. Poplatky sa účtujú vždy za každú osobu vrátane detí.
- a) Zmena termínu odjazdu/odletu alebo miesta pobytu pred nástupom na zájazd alebo pobyt, či čerpanie služieb 30 a viac dní .....8 EUR v prípade zmeny v lehote od 29 a menej dní do začiatku čerpania služieb je táto zmena považovaná za odstúpenie od zmluvy zo strany objednávateľa a objednávateľ je povinný uhradiť CK odstupné podľa ustanovenia článku IX týchto podmienok.
- b) Skrátenie doby pobytu pri zachovaní termínu zájazdu, pobytov, či služieb v zahraničí pred nástupom na zájazd alebo pobyt, či čerpanie služieb 30 a viac dní .....4 EUR 29 a menej.....8 EU zákazník pritom nemá nárok na vrátenie ceny za služby, ktoré neboli poskytnuté z dôvodu skrátenia doby pobytu,
- c) Zmena ubytovacieho zariadenia pri zachovaní termínu a miesta pobytu pred nástupom na zájazd alebo pobyt, či čerpanie služieb cestovného ruchu 30 a viac dní .....8 EUR. V prípade zmeny v lehote od 29 a menej dní od začiatku čerpania služieb je táto zmena považovaná za odstúpenie od zmluvy zo strany objednávateľa a objednávateľ je povinný uhradiť CK odstupné podľa ustanovenia článku IX týchto Podmienok.
- d) Zmena odletu z miesta pobytu v priebehu zájazdu alebo pobytu v zahraničí
- V prípade predĺženia pobytu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok za všetky služby čerpané v súvislosti s predĺžením pobytu a poplatok za zmenu letenky, ktorý je určený leteckou spoločnosťou
  - V prípade skrátenia pobytu sa cena za nečerpané služby nevracia a za zmenu letenky zákazník hradí poplatok určený leteckou spoločnosťou. Úhradu vyššie uvedených nákladov a poplatkov urobí zákazník u zástupcu CK v mieste pobytu.
- e) Ak sú pri zájazde v katalógu uvedené podmienky zrušenia a zmeny služieb odlišné, majú potom prednosť pred podmienkami všeobecnými.
5. Letecká doprava – zmeny a odchýlky jednotlivých služieb CK od dohodnutého obsahu zmluvy sú v nutných prípadoch prípustné. Jedná sa predovšetkým o zmeny druhu dopravy, leteckej spoločnosti, typu lietadla, trasy a termínu letu, alebo programu počas zájazdu. CK neručí za prípadné posuny letu (meškanie či presunutie letu) a upozorňuje na možnosť ich vzniku z technických alebo bezpečnostných dôvodov, z dôvodov nepriaznivého počasia, prípadne z dôvodu preťaženia vzdušných koridorov. Cestujúci musí pr plánovaní prípojov, dovolenky, obchodných termínov a pod. brať do úvahy možnosť výrazného posunu letu. CK neručí za škody, ktoré môžu cestujúcim vzniknúť v dôsledku takýchto

posunov. V prípade posunu letu nevzniká cestujúcemu právo na odstúpenie od zmluvy, náhrada nečerpaných služieb ani náhrada akejkoľvek s tým spojenej škody. Zmenou letového poriadku, predovšetkým v prípade nočných preletov môže byť skrátený celkový počet dní trvania zájazdu, avšak bez vplyvu na dĺžku pobytu v cieľovom mieste. Klient, ktorý si zakúpi len letenku alebo individuálny zájazd je povinný si 48 hodín pred odletom overiť časy svojich odletov (cestovná kancelária v tomto prípade nezodpovedá za prípadné zmeškanie letu v prípade zmeny odletu). Prvý a posledný deň leteckých zájazdov sú určené predovšetkým k zabezpečeniu dopravy, transportu a ubytovania a nie sú považované za dni plnohodnotného rekreačného pobytu. Nie je možné teda vychádzať z toho, že sa odlety uskutočnia dopoludnia a spätné lety večer. Do celkového počtu nocí je zarátaná jedna noc v prípade neskorých nočných letov aj vtedy pokiaľ nie je klient ubytovaný do 12:00 hod. (poludnie) nasledujúceho dňa. Za začiatok zájazdu je považované odovzdanie cestovných dokladov zástupcom CK. U charterových letov až do 24 hodín bez akejkoľvek následnej kompenzácie klientom.

6. Ubytovanie – v prípade, že bude na základe preknihovania hotelu, či inej závažnej okolnosti nutné ubytovať objednávateľa v inom hoteli, uskutoční sa toto ubytovanie v hoteli rovnakej alebo vyššej kategórie. Zmena ubytovania môže byť aj len na časť pobytu. Za dodržanie dohodnutých podmienok zmluvy o zájazde je považovaný vždy stav, kedy je náhradný hotel (ubytovanie) minimálne rovnakej kategórie bez ohľadu na ďalšie okolnosti (umiestnenie, vybavenie a pod.). Ďalšie nároky voči CK sú vylúčené.

#### Čl. VIII – Odstúpenie od zmluvy

1. CK je oprávnená pred začiatkom čerpania služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom zmluvného vzťahu podľa článku II týchto Podmienok od zmluvy odstúpiť z dôvodu:
  - a) Porušenia povinností objednávateľa,
  - b) Z dôvodu zrušenia zájazdu. Písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK doporučeným listom na miesto bydliska/sídla objednávateľa uvedeného v zmluve a účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia tohto oznámenia.
2. Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb
  - a) Bez udania dôvodu
  - b) Ak nepríde k uzavretiu novej zmluvy podľa ustanovení článku VII týchto podmienok,
  - c) Z dôvodu porušenia povinností CK vyplývajúcich zo zmluvy. Oznámenie o odstúpení od zmluvy a v prípade odstúpenia od zmluvy podľa písm. b) tohto odstavca Podmienok uvedenie dôvodu objednávateľ spíše formou záznamu v predajnom mieste, kde služby zakúpil, alebo na toto predajné miesto zašle doporučenou poštou, prípadne iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od zmluvy sú platné odo dňa spísania záznamu, prípadne dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ službu zakúpil.

3. Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa do zmluvy porušenie povinností CK stanovené zmluvou alebo ak odstúpi CK od zmluvy pred začiatkom čerpania služieb z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK odstupné vo výške stanovenej v článku IX týchto Podmienok a CK vrátiť objednávateľovi všetko, čo od neho obdržala na úhradu ceny služieb podľa zrušenej zmluvy.
4. Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK stanovené touto zmluvou a neuskutoční sa uzatvorenie novej zmluvy podľa odst. 2 písm. b) tohto článku Podmienok, je CK povinná bez zbytočného odkladu vrátiť objednávateľovi, čo od neho obdržala na úhradu ceny služieb podľa zrušenej zmluvy bez toho, že by bol objednávateľ povinný platiť CK odstupné.

#### Čl. IX – Odstupné

1. Ak CK odstúpi od zmluvy uzatvorenej s objednávateľom podľa článku III odst. 1 alebo 2 pred začiatkom čerpania služieb cestovného ruchu z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je CK oprávnená požadovať a objednávateľ povinný uhradiť CK odstupné. Výška odstupného je rovnaká s výškou odstupného stanoveného percentuálnou sadzbou z vopred stanovenej ceny podľa odst. 2, 3, 4, 5 tohto článku Podmienok podľa predmetu zmluvného vzťahu.
2. Ak objednávateľ odstúpi od zmluvy s predmetom zmluvného vzťahu podľa článku II týchto podmienok, je objednávateľ povinný zaplatiť odstupné. Pri odstúpení od zmluvy pred nástupom na zájazd, či čerpaním služieb:
  - a) Viac ako 60 dní pred danou skutočnosťou 10 EUR,
  - b) Medzi 60 až 30 dňami pred odjazdom 15% z ceny zájazdu (bez letenky),
  - c) Medzi 29 až 22 dňami pred odjazdom 30% z ceny zájazdu (bez letenky),
  - d) Medzi 21 až 11 dňami pred odjazdom 50% z ceny zájazdu (bez letenky),
  - e) Medzi 10 až 6 dňami pred odjazdom 75% z ceny zájazdu (bez letenky) menej ako 6 dní pred odjazdom a pri nedostavení sa k odjazdu 100% z celkovej ceny zájazdu (bez letenky). V prípade kedy letenky zabezpečuje CK je objednávateľ povinný uhradiť CK všetky náklady vzniknuté v súvislosti so zrušením letenky. Objednávateľ neplatí odstupné v prípade, že si za seba nájde včas zodpovedajúcu náhradu. Hradí len manipulačný poplatok vo výške 8 EUR a prípadné už vynaložené náklady (napr. zaplatené víza, storno letenky a pod.) a náklady spojené so zmenou účastníka zájazdu (zmena letenky, nové víza apod.).
3. Ak objednávateľ nenastúpi na zájazd, pobyt alebo ak nevyčerpá služby cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy alebo z dôvodu, že nesplnil povinnosť podľa čl. V, odst. 2, písm. h) týchto Podmienok hradí 100% vopred stanovenej ceny.
4. Vopred stanovenou cenou sa rozumie predajná cena vrátane všetkých účastníkom zakúpených fakultatívnych služieb. Vopred stanovená cena nezahŕňa zvlášť zľavy poskytované CK a zmluvne dohodnuté alebo právnym predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb.

5. CK má právo odpočítať odstupné od zloženej zálohy alebo zaplatenej ceny.
6. Pri určení počtu dní pre výpočet odstupného sa podľa stanoveného počtu dní zarátava aj deň, kedy nastali účinky odstúpenia od zmluvy. Do počtu dní sa nezarátava deň odjazdu, odletu alebo nástupu na príslušný zájazd, pobyt a pod.

## ČI. X – REKLAMAČNÝ PORIADOK

### 1. Predmet

- 1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob uplatňovania nárokov objednávateľa vyplývajúcich zo zodpovednosti CK za nedostatky poskytnutých služieb alebo tovaru a ich vybavovanie. Nedostatky zájazdu sú odvodzované od vlastnosti zájazdu, o ktorých organizátor objednávateľa ubezpečil, alebo od očakávaní plynúcich z ponuky organizátora a zvyklostí. V prípade, že vlastnosti nezodpovedajú ponuke, očakávaniam apod. Zabezpečí organizátor nápravu. Pokiaľ organizátor nedostatky neodstráni môže objednávateľ vykonať nápravu sám a žiadať náhradu nákladov u organizátora.
- 1.2. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na služby poskytované CK a na doplnkový predaj tovarov s výnimkou nárokov vzniknutých z prepravy na základe tuzemských a zahraničných dopravných cien, ktorých uplatňovanie a uskutočňovanie sa riadi platnými tarifami a prepravnými predpismi dopravných spoločností.
- 1.3. Cestovná kancelária nenesie žiadnu zodpovednosť a neručí za úroveň, cenu, prípadne vzniknutú škodu u služieb, ktoré nie sú dohodnuté v zmluve o zájazde, ktoré sú uskutočňované inými subjektmi, takými, ktoré si objednávateľ objedná na mieste u sprievodcu, hotela alebo inej organizácie. Za predmet reklamácie sa nepovažujú škody a majetkové ujmy vzniknuté objednávateľovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poisťného krytia poisťovne na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení pre cesty a pobyt, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťného krytia vyslovene vyňaté. Ak príde k okolnostiam, ktorých vznik, priebeh a nie je závislý na činnosti a postupe CK alebo k okolnostiam na strane objednávateľa, na základe ktorých objednávateľ celkom alebo z časti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb. Výška náhrady škody a záväzky plynúce zo zmluvy o zájazde týkajúce sa leteckej dopravy sa riadia ustanoveniami medzinárodných dohôd uzatvorených vo Varšave, Haagu a Guadalajare a v prípade letu do USA a Kanady Montrealskou dohodou. CK nezodpovedá za škodu, pokiaľ bola spôsobená objednávateľom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu alebo neodvratiteľnou udalosťou, ktorej nemohlo byť zabránené ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré je možné požadovať. Rozsah zodpovednosti CK pri preprave cestujúcich a batožiny je limitovaný Prepravnými podmienkami pre cestujúcich, ktoré je vydané pre batožinu a cestujúcich konkrétnou dopravnou spoločnosťou. Náhrada za stratu alebo zničenie nezapísanej batožiny a tovaru je obmedzená na čiastku 400 USD za celkovú hmotnosť

batožiny a tovaru. Náhrada škody vzniknutej porušením zmluvy o zájazde je obmedzená na výšku úhrady vyhlásenej v medzinárodnej zmluve, ktorou je Česká republika viazaná. CK nie je povinná uhradiť škodu presahujúcu vyššie uvedené obmedzenie.

### 2. Uplatňovanie reklamácií

- 2.1. Práva a zodpovednosť za nedostatky služieb poskytovaných CK alebo predávaný doplnkový tovar objednávateľ uplatňuje v tej prevádzke alebo u sprostredkovateľa služieb CK, kde reklamované služby alebo predávaný doplnkový tovar zakúpil, prípadne v mieste poskytovania služby u sprievodcu alebo iného povereného pracovníka CK.
- 2.2. Objávateľ je povinný uplatniť reklamáciu včas bez zbytočného odkladu tak, aby mohla byť dohodnutá náprava, pokiaľ možno na danom mieste. Za uplatnenie reklamácie bez zbytočného odkladu sa považuje reklamácia u sprievodcu alebo delegáta. V prípade, že daná služba nemá sprievodcu alebo delegáta, sa reklamácia služieb spojených s ubytovacími a stravovacími službami uplatňuje okamžite v mieste daného zariadenia, kde sa služby poskytujú. Ostatné služby je možno reklamovať v cestovnej kancelárii, v ktorej si objednávateľ dané služby zakúpil.
- 2.3. Sprievodca alebo delegát CK je povinný rozhodnúť o reklamácií ihneď v rámci svojej kompetencie.
- 2.4. V prípade, že nepríde k okamžitému vybaveniu reklamácie alebo nebola dohodnutá náprava spíše ihneď sprievodca alebo delegát CK s reklamujúcim reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúceho a predmetu reklamácie. Protokol podpíše sprievodca CK a reklamujúci. Reklamujúci dostane jedno vyhotovenie reklamačného protokolu.
- 2.5. Práva a zodpovednosť za nedostatky poskytnutých služieb na základe zmluvy o zájazde zaniknú, ak tieto neboli uplatnené od troch mesiacov od ukončenia zájazdu.
- 2.6. Objávateľ je pri uplatňovaní reklamácie povinný svoju reklamáciu riadne zdôvodniť a podľa možnosti aj preukázateľne a skutkovo podložiť. Súčasne je povinný predložiť doklad o poskytnutej službe, rovnopis objednávky, faktúru a pod. prípadne vec a nedostatok, ktorú reklamuje.
3. Vybavovanie reklamácií
  - 3.1. Výnimočne je možné uplatniť reklamáciu po skončení zájazdu. Reklamáciu môže reklamujúci uplatniť len písomne. Za písomné uplatnenie reklamácie sa považuje aj záznam uskutočnený v predajnom mieste CK.
  - 3.2. V prípade, že je možné reklamáciu uplatniť ihneď, spíše pracovník CK s objednávateľom záznam, v ktorom uvedie údaje o reklamujúcom, predmet reklamácie a prípadné ďalšie požiadavky na vybavenie reklamácie. V prípade, že sú pri uplatňovaní reklamácie odovzdané pracovníkovi CK písomnosti, prípadne iné veci týkajúce sa reklamácie, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamácií uvedená. Zápis podpíše pracovník CK a objednávateľ, jedno vyhotovenie záznamu dostane osoba, ktorá reklamáciu uplatňuje.
  - 3.3. CK je povinná reklamáciu vybaviť do 30-tich dní od jej obdržania.
4. Súčinnosť objednávateľa pri vybavovaní reklamácie

- 4.1. Objednávateľ je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie, predovšetkým podať informácie, predložiť doklady preukazujúce skutkový stav, špecifikovať svoje požiadavky ako sú dôvod a výška reklamácie a pod. V prípade, že to vyžaduje povaha veci, musí objednávateľ sprístupniť sprievodcovi a pracovníkom dodávateľskej služby priestor, ktorý mu bol prenajatý k ubytovaniu, aby sa mohli presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.
- 4.2. V prípadoch, kedy objednávateľ čerpá služby bez prítomnosti sprievodcu CK a poskytnutá služba má nedostatky, je objednávateľ povinný dbať tiež o včasné a riadne uplatnenie nárokov voči dodávateľom služieb v tuzemsku či v zahraničí.
5. Spôsoby vybavenia reklamácie
- 5.1. V prípadoch, kedy je reklamácia posúdená ako celkom alebo z časti odôvodnená, spočíva vybavenie reklamácie v bezplatnom odstránení nedostatkov služby alebo v prípadoch, kedy je to možné aj v poskytnutí náhrady za službu. Ustanovenie §2540 nového občianskeho zákonníka zakotvuje právo na zľavu z ceny zájazdu podľa rozsahu a trvania nedostatku. Nedostatky zájazdu však musí objednávateľ odôvodniť u organizátora bez zbytočného odkladu v lehote do 30tich dní. Podľa § 2543 NOZ je organizátor ďalej povinný nahradiť objednávatelovi nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku napr. neuskutočnenia alebo podstatného skrátenia dovolenky. Týmto nie je dotknuté právo objednávatel'a v prípadoch stanovených v právnych predpisoch, či v prípadoch výslovne dohodnutých s CK, od zmluvy odstúpiť. Musí však CK nahradiť vynaložená náklady na inú ujmu, ktorá mu tým vznikne, pokiaľ jej nemohol zabrániť.
- 5.2. V prípade, že objednávateľ nepovažuje vybavenie reklamácie zo strany sprievodcu, vedúceho prevádzky alebo iného povereného pracovníka CK za uspokojujúce je oprávnený požiadať o preskúmanie správnosti postupu, prípadne o prehodnotenie vecného vybavenia reklamácie funkčne nadriadeného pracovníka. Tento rozhodne o námietkach objednávatel'a najneskôr do 30tich dní od ich obdržania.
6. V ostatnom platí ustanovenie obecne záväzných právnych predpisov, predovšetkým občianskeho zákonníka, obchodného zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa.

#### **ČI. XI – POISTENIE**

1. V prípade, že nie je v zmluve uvedené inak, zahŕňajú ceny zájazdov a služieb cestovného ruchu CK aj poistenie objednávatel'a pre cesty a pobyt.
2. Podrobné ustanovenia o podmienkach a rozsahu poistenia pre cesty a pobyt sú uvedené v poistnej zmluve, ktorá je k nahliadnutiu u každého predajcu.
3. Podpisom zmluvy, ktorej predmetom je aj poistenie objednávatel'a pre cesty a pobyt, dáva objednávateľ súhlas s prechodom svojich práv (postúpením pohľadávky) na poistné plnenie voči poisťovni na CK v prípade, že CK na základe požiadaviek objednávatel'a alebo ďalších osôb oprávnených z poistnej zmluvy poskytne za objednávatel'a úhradu liečebných nákladov, prípadne uhradí iné náklady za objednávatel'a postihnutého poistnou udalosťou.

4. V dohode o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu s objednávatel'om a CK nemá právo posudzovať existenciu prípadnej výšky uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.
5. Objednávateľ má možnosť uzatvoriť individuálne poistenie pre cesty a pobyt, vrátane poistenia pre prípad, že objednávatel'ovi vzniknú náklady v súvislosti s odstúpením od zmluvy aj v prípade, kedy v cene zakúpeného zájazdu, či služieb cestovného ruchu nie je toto poistenie zahrnuté. CK na požiadanie objednávatel'a takéto poistenie sprostredkuje.

#### **ČI. XII – ZVLÁŠTNE USTANOVENIA**

1. Odovzdaním podpísanej zmluvy o zájazde objednávateľ vyslovuje súhlas s tým, aby v súlade s ustanoveniami § 5, odst. 2 a následne Zákona č. 101/2000 Zb. CK spracováva chránené osobné údaje objednávatel'a vrátane rodného čísla.
2. Poskytnuté osobné údaje objednávatel'a je CK oprávnená spracovať za účelom ponúkajú služieb poskytovaných, či sprostredkovaných CK a pre akvizičnú činnosť.
3. Poskytnuté osobné údaje objednávatel'a je tak CK

#### **ČI. XIII – ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

Tieto Podmienky a Reklamačný poriadok vstupujú do platnosti a nadobúdajú účinnosť dňom 1.1.2014 a sú spracované podľa zákona č. 159/1999 Zb. o niektorých podmienkach podnikania v oblasti cestovného ruchu a v súlade s prijatím zákona č. 89/2012 Zb. nového občianskeho zákonníka.