

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY 101 CK ZEMEK, s.r.o. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky (ďalej len „VZP“) platia pre všetky cestovné služby, zájazdy a pobyty organizované 101 CK ZEMEK, s.r.o. VZP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde, Prihlášky na službu cestovného ruchu (pre spoločné pomenovanie ďalej len „Zmluva“). Podpisom Zmluvy objednávateľ potvrdzuje, že sa oboznámil so znením Zmluvy a týchto VZP, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.

DEFINÍCIA POJMOV

1. Cestovná kancelária (ďalej len „CK“): 101 CK ZEMEK, s.r.o., sídlo: Boleslavská 31, 250 02 Stará Boleslav, ČR, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, odd.C, vložka 36794, IČO: 61682039

2. Cestujúci: fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy spoločne a nerozdielne.

3. Zákon: zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, 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, email, 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. Cestovné služby: služby CK, ktoré nie sú v zmysle Zákona č. 170/2018 Z. z. podľa §3 Zájazdom.

101 CK Zemek má poistenie proti úpadku cestovnej kancelárie, uzavreté s poisťovňou Union, a.s. uzavreté v zmysle zákona Č.89/2012 Sb. a ve zmyslu VPPZUCKCZ/0718.

Nadštandardné sú poistené zájazdy a cestovné služby kedy sa poistenie proti úpadku vzťahuje na služby spočívajúce v ubytovaní so stravovaním a ubytovaním bez ďalších služieb. Samostatná doprava zostáva službou nepoistenú proti úpadku.

7. Zákonný zástupca: rodič (otec, matka), alebo ním poverená osoba vo veku 18 a viac rokov, ktorá je počas zájazdu povinná dozerať na bezpečnosť a zdravie dieťaťa (osoba mladšia ako 18 rokov), ktorí sú zároveň cestujúcimi.

I. ZMLUVA

1. Zmluvou sa CK zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd alebo cestovné služby a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu. Zmluva vzniká medzi CK a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej Zmluvy potvrdenej CK alebo inou CK splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK. Za riadne vyplnenú a podpísanú Zmluvu cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná Zmluva jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom. Súčasťou Zmluvy 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 Zmluvy o zájazde, ponukový list, informácie na webovom sídle CK, všeobecné informácie a písomné pokyny k zájazdu - 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 VZP. 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 a cestovných službách v 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 alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami v písomných materiáloch CK alebo na webovom sídle CK a nie je splnomocnená meniť celkovú cenu.

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 vyjadрила súhlas s účasťou na zájazde alebo pobyte. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informovala o podmienkach spracúvania podľa tejto Zmluvy.

II. CENA, ZMENA CENY, PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cenou za zájazd alebo všetky služby, ktoré si cestujúci objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena“) sa rozumie celková cena, uvedená v Zmluve. 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. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením Zmluvy a na ktoré bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom.

2. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

3. CK má právo požadovať pri uzatváraní Zmluvy zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50 % ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy o zájazde). Zvyšnú časť ceny zájazdu alebo objednaných cestovných služieb je cestujúci povinný zaplatiť bez vyzvania najneskôr v lehote do 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.

4. 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.

5. Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK.

6. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená v zmysle Zákona o zájazdoch jednostranným úkonom zmeniť spôsob a termíny platenia ceny zájazdu / služby s tým, že táto zmena bude uvedená vo zmluve / prihláške, prípadne písomne oznámená zákazníčkovi.

7. CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil 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 oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena zájazdu alebo pobytu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá,

c) pred začatím zájazdu/pobytu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zájazdu/pobytu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde/pobyte; súhlas tretej osoby s postúpením Zmluvy musí byť súčasťou tohto oznámenia. V prípade zmeny cestujúceho alebo inej závažnej zmeny údajov na prihláške účtuje CK poplatok 20 Eur. Rovnako ako za žiadosť preknihovania na iný termín alebo hotel.

Zmena cestujúceho je voči cestovnej kancelárii účinná, ak bolo oznámenie o postúpení Zmluvy podľa prvej vety doručené cestovnej kancelárii v primeranej lehote, najneskôr však 31 pred začatím zájazdu pri zmene osoby, nie žiadosti o preknihovanie iného termínu alebo ubytovanie. Dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny 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. 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.

d) Právo na reklamáciu nedostatkov, chybných plnení a a uplatnenie nárokov podľa 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.

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 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 v plnom rozsahu za všetky podľa Zmluvy objednané služby 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 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 3 mesiace od dátumu skončenia zájazdu do Chorvátska, Slovinska, Bosny a Hercegoviny, do ostatných krajín 6 mesiacov, (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 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) Nieť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe, či dodávateľovi spôsobil.
- j) Zaistiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu/pobytu, podobne zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.
- k) Rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube dopravného prostriedku, rešpektovať zákaz fajčenia v dopravných prostriedkoch, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčast cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.
- l) Nieť výlučnú zodpovednosť za dodržiavanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny do ktorej cestuje, resp. cez ktorú prechádza.
- m) CK odporúča zákazníkovi, aby si na účely krytia nákladov spojených s ukončením záväzku že zmluvy (poistenie storno) alebo nákladov na pomoc zahŕňajúcich repatriáciu, úraz, choroby alebo smrti (cestovné poistenie) uzavreli zodpovedajúce poistenie
- i) Pri zájazdoch / pobytov pri ktorých nie je uvedené, že v cene je obsiahnuté cestovné poistenie, CK odporúča zákazníkovi uzavrieť cestovné poistenie, ktoré môže pokrývať najmä nasledovné riziká: zdravotné, úrazové, batožinu, zodpovednosť za škodu, storno zájazdu / pobytu.
- ii) V takýchto prípadoch poisťovná zmluva vzniká priamo medzi zákazníkovi a poisťovňou. CK v prípade poisťovnej udalosti neprináleží posudzovať existenciu, príp. výške nárokov vyplývajúcich z poisťovného vzťahu. V prípade poisťovných udalostí CK poskytne potrebnú súčinnosť, nehradí však poplatky za lekárske ošetrenie a pod., všetky náklady hradí zákazník a následne doloží a uplatní u poisťovne.

iii) Ak dôjde k poškodeniu či strate batožiny počas prepravy je zákazník povinný nahlásiť to bezodkladne po ukončení prepravy na príslušnom mieste a spísať protokol o poškodení či strate batožiny, ktorý je nevyhnutný pre ďalší rokovaní zákazníka a CK.

IV. POVINNOSTI CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:

a) poskytnúť cestujúcemu kontakt na zástupcu CK

b) Povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku. Doklad o poistení CK proti úpadku, si cestujúci môže vyžiadať a nechať predložiť

c) povinnosť v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb poskytnúť cestujúcemu relevantné potvrdenia, ubytovacie poukážky, cestovné lístky, informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, ďalej aj „Informácie a pokyny pred cestou“) a to ich zaslaním na elektronickú adresu cestujúceho alebo splnomocnenej CK/CA, prostredníctvom ktorej cestujúci Zmluvu uzatvoril, alebo iným dohodnutým spôsobom. Informácie a pokyny pred cestou sa doručujú len jednému cestujúcemu zo Zmluvy, ktorý je povinný informovať všetkých ostatných cestujúcich z uzatvorenej Zmluvy, pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak.

2. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb.

3. CK si vyhradzuje právo neposkytnúť cestujúcemu zájazd resp. služby cestovného ruchu dohodnuté v Zmluve v prípade, ak cestujúci riadne a včas neuhradil cenu za zájazd resp. za dohodnuté služby v lehote uvedenej v Zmluve resp. v súlade s týmito VZP, 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.

V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. Pred začiatkom čerpania služieb, zájazdu:

a) zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím čerpania služieb alebo zájazdu zmeniť podmienky Zmluvy, 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 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 za 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, navrhne cestujúcemu zmenu Zmluvy. 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 alebo cestovných služieb,
- ii) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od Zmluvy bez zaplatenia odstupného,
- iii) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny Zmluvy, Zmluva zanikne,

iiii) cene náhradného zájazdu alebo cestovných služieb ak je takáto náhrada cestujúcemu ponúknutá. Ak cestujúci odstúpi od Zmluvy a neprijme náhradnú ponuku, 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.

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,
- vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby,
- poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie,
- poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc.

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 neovplyvniteľnými 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. ODSŤUPENIE OD ZMLUVY O ZÁJAZDE CESTUJÚCIM A ODSŤUPNÉ

1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu / služby odstúpiť od zmluvy. Toto odstúpenie musí byť písomné. Zmluvný vzťah je zrušený a účasť stornovaná ku dňu, kedy je písomné odstúpenie (storno) doručené cestovnej kancelárii. Pokiaľ zákazník odstúpi od zmluvy, je povinný uhradiť CKZ nasledujúce stornopoplatky:

- pri stornovaní v období do 61 dňa pred začatím zájazdu / pobytu: 20 Eur za každú osobu
- pri stornovaní v období od 60 do 31 dňa pred začatím zájazdu / pobytu: 20% celkovej ceny zájazdu / pobytu
- pri stornovaní v období od 30 do 15 dňa pred začiatkom zájazdu / pobytu: 50% celkovej ceny zájazdu / pobytu
- pri stornovaní v období od 14 do 05 dňa pred začatím zájazdu / pobytu: 80% celkovej ceny zájazdu / pobytu
- pri stornovaní v období 4 dni a menej pred začiatkom zájazdu / pobytu: 100% celkovej ceny zájazdu / pobytu

Nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty CKZ nevzniká, odstúpi Ak zákazník od zmluvy z dôvodov porušenie povinnosti CKZ podľa zmluvy o zájazde / prihlášky, všeobecných obchodných podmienok alebo zákona.

Celkovou cenou sa rozumie plná predajná cena, teda cena vrátane všetkých objednaných fakultatívnych služieb. V prípade storna jednej osoby v dvojľôžkovej izbe musí zostávajúca osoba doplatiť príplatok za jednolôžkovú izbu; obdobne sa postupuje pri obsadení bungalovu / apartmánu

nižším počtom osôb. Pri určení počtu dní pre výpočet stornopoplatkov sa do stanoveného počtu dní započítava aj deň, kedy došlo k stornovaniu zájazdu / pobytu. Do počtu dní sa nezapočítava deň začiatku zájazdu / služby (odletu, odchodu alebo nástupu na zájazd / služby)

2. 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 za nečerpané služby.

3. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak

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

b) neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť Zmluvu a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od Zmluvy bezodkladne pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb.

VII. REKLAMAČNÉ KONANIE

1. cestujúci je oprávnený:

a) požadovať poskytnutie všetkých služieb, stanovených taxatívne pre každý zájazd / službu

b) reklamovať prípadné chyby poskytnutých služieb. Ak zistí zákazník v priebehu zájazdu / služby drobné vady, odstrániteľné v mieste, oznámi túto skutočnosť bezodkladne zástupcami CKZ alebo recepciu tak, aby bolo možné odstrániť tieto za doby trvania zájazdu / služby. Ak nemožno tieto chyby odstrániť alebo ak bola kvalita služieb nižšia, než bolo vopred dohodnuté, vzniká zákazníkovi nárok na primeranú zľavu z ceny vo výške primeraného rozsahu a trvania vady.

Premiácia lehota na náhradu škody zákazníka sú dva roky. CK je povinná vybaviť reklamáciu do 30 dní od dátumu podanie. Každá uplatnená reklamácia (ako v čase trvania zájazdu / služby, tak aj po ich skončení) je sprevádzaná písomným potvrdením CK o tom, kedy zákazník reklamáciu uplatnil, čo je jej obsahom a aký spôsob reklamácie požaduje. Ďalej je CK povinná vydať písomné potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a v prípade jej zamietnutie je CK povinná toto odôvodniť.

V prípade, že dôjde medzi CK a spotrebiteľom k vzniku spotrebiteľského sporu zo zmluvy o zájazde alebo zo zmluvy o poskytovaní služieb cestovného ruchu, ktorý sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, môže spotrebiteľ podať návrh na mimosúdne riešenie takéhoto sporu určenému subjektu mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Prievozská 32, 827 99 Bratislava.

Spotrebiteľ môže využiť takisto platformu pre riešenie sporov online, ktorá je zriadená Európskou komisiou na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

c) cestujúci má právo na mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu.

VIII. SPRACOVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV CESTUJÚCÍHO A SPOLUCESTUJÚCICH

1. Podpisom Zmluvy 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.

2. CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku v súlade so zákonom č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

3. Cestujúci v zmysle všeobecného nariadenia o ochrane údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov poskytuje CK osobné údaje na účel uzavretia tejto zmluvy s CK, plnenia a dodatočného potvrdenia podmienok tejto zmluvy, spracovania objednávky, realizácie dodávky, zúčtovania platieb a nevyhnutnej komunikácie medzi zmluvnými stranami. CK poskytne údaje cestujúceho uvedeným príjemcom: cestovným agentúram, ubytovacím zariadeniam, spolupracujúcim tretím stranám (iným poskytovateľom služieb), ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva CK zo zákona. CK postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi cestujúceho v súlade s ustanoveniami nariadenia a platného zákona o ochrane osobných údajov.

Cestujúci je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o ich zmene. V prípade, ak cestujúci neposkytne CK osobné údaje, nie je možné uzatvoriť zmluvný vzťah. Osobné údaje bude CK spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu. V prípade ak CK bude pre cestujúceho vybavovať vízovú povinnosť, cestujúci je povinný poskytnúť na tieto účely kópiu cestovného dokladu. Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané, má právo od CK požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Cestujúci má súčasne právo namietat proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov. Ak sa cestujúci domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa ho týka, je v rozpore so všeobecným nariadením o ochrane údajov, alebo zákonom, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým sa rozumie Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava. Prípadné otázky týkajúce sa ochrany osobných údajov môže cestujúci adresovať zodpovednej osobe CK.

Tieto všeobecné zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 01. 01. 2020. Zmluvné vzťahy, ktoré vznikli medzi cestujúcim a CK pred 01. 01. 2019 a právne vzťahy z nich vyplývajúce, sa riadia právnou a zmluvnou úpravou platnou a účinnou pred 01. 01. 2020.