

Predzmluvné informácie (časť 2.)

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 **CK Sun & Fun Holidays, s.r.o., IČO: 51 047 381, sídlo: 92901 Dunajská Streda, Poštová 367/1, tel.číslo: 0908 808 188, e-mail: info@sunfun.sk** (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.

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 celková cena zájazdu uvedená v zmluve o zájazde. Cena uvádzaná v katalógu alebo v dodatočných ponukách CK nie je záväzná ako dohodnutá konečná cena. 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.

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. Cena zájazdu zahŕňa leteckú dopravu v ekonomickej triede, transfer na mieste pobytu zájazdu (autobus, taxi, minibus, v závislosti od počtu účastníkov zájazdu), ubytovanie podľa počtu nocľavov, stravovanie ak je súčasťou ubytovania a služby delegáta, pri určitých programoch miestny sprievodca v súlade s miestnymi právnymi predpismi, ak v popise zájazdu nie je uvedené inak.

5. Ak nie je v príslušnom katalógu alebo inej písomnej ponuke uvedené inak, do ceny zájazdu nie je zahrnuté cestovné poistenie, poplatky za víza, fakultatívne programy a služby označené ako služby za príplatok. Tieto poplatky sú zohľadnené pri kalkulácii celkovej ceny zájazdu alebo služby a sú vždy zahrnuté do celkovej ceny zájazdu alebo služby uvedenej v Zmluve o zájazde.

6. V prípade uzavretia poistnej zmluvy, poistný vzťah vzniká výlučne medzi príslušnou poisťovňou a objednávateľom.

7. Zľavy sa vzťahujú na základnú katalógovú cenu zájazdu pre osoby na základnom lôžku, osoby na prístelkách s výnimkou špeciálnych predajných akcií. Zľava sa nevzťahuje na povinné a iné príplatky za leteckú dopravu a poistenie. Na akciové ceny zájazdov, uverejnené formou špeciálnej ponuky, sa nevzťahujú žiadne ďalšie zľavy.

8. Cestovná kancelária svoje ceny udržuje do vyčerpania zásob, resp. kým akciovú cenu neodvolá hotel. Môže sa stať, že ceny budú bez predbežného oznámenia vyššie. Zároveň sa môže stať aj to, že ceny určitých ciest medzi časom zlacnejú, v takom prípade cenu zájazdu uhradeného vo vyššej cenovej hladine nie je možné zmeniť na výhodnejší účastnícky poplatok. Vo väčšine prípadov, čím skôr si rezervujete cestu, tým lacnejšie získate zájazd, keďže Cestovná kancelária usporadúva predrezervačné akcie, dávno pred termínom začatia zájazdu. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo na zavedenie akciových poplatkov (to sa môže vzťahovať hoci aj na trasu rezervovanú Účastníkom zájazdu ešte pred akciou). Zavedenie akciových poplatkov neopravňuje Účastníka zájazdu požadovať finančný rozdiel medzi rezervovaným zájazdom a akciovou cenou. V prípade akciových zájazdov sa môžu platobné podmienky líšiť od uvedeného vo všeobecných zmluvných podmienkach.

9. Cestovná kancelária má právo na zaplatenie ceny za zájazd alebo službu pred ich poskytnutím. Objednávateľ je povinný zaplatiť cenu za zájazd alebo službu v čase s spôsobom dohodnutým

v príslušnej Zmluve, najneskôr však pred ich poskytnutím zo strany cestovnej kancelárie. Zaplatenie zájazdu, resp. preddavku musí objednávatel' na požiadanie CK preukázateľným spôsobom doložiť.

10. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy o zájazde zaplatenie zálohy v minimálnej výške 40 % 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 za všetky objednané služby je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 35 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb. Cestujúci berie na vedomie, že Cestovná kancelária neposiela oznámenia o termíne úhrady nedoplatku jednotlivo. Nedodržanie lehoty má za následok zrušenie vzniknutej Zmluvy o zájazde.

11. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 35 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.

12. Stornopoplatky a uplatňované nároky na náhradu škody sú platné okamžite.

13. Ak je predmetom Zmluvy obstaranie služieb cestovného ruchu na vyžiadanie objednávatel'a, požadovaný preddavok v závislosti od termínu zájazdu, najmenej však 10% z ceny služieb, pri predložení žiadosti objednávatel'a. Ak CK oznámi objednávatel'ovi nemožnosť obstarania služieb, bezodkladne mu vráti zaplatený preddavok.

14. Úhrady za poskytnuté produkty a služby cestovného ruchu je možné vykonať platbou v hotovosti, bezhotovostným prevodom alebo vkladom na účet uvedený v Zmluve o zájazde. Platba sa považuje za uskutočnenú dňom pripísania príslušnej peňažnej sumy na stanovený účet, v prípade platby v hotovosti sa považuje cena za zaplatenú prevzatím hotovosti zamestnancom CK alebo sprostredkovateľa.

15. 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.

16. Jednotlivé cestovné balíky, predávané Cestovnou kanceláriou obsahujú letenky podľa cestovného poriadku, ktoré sú uvedené v cestovnom programe. Cenu letenky podľa cestovného poriadku stanovuje platný sadzobník leteckej spoločnosti, preto sa vyhlásená cena balíka môže meniť až do termínu rezervácie. Predaj letenky je sprostredkovaná činnosť, na ktorú sa vzťahujú Obchodné podmienky leteckej spoločnosti. V prípade kúpy leteniek podľa cestovného poriadku sa zmluva podľa právnych predpisov vo všetkých prípadoch uzatvára medzi leteckou spoločnosťou a Cestujúcim. Podmienky vystavenia, zaplatenia cestovného lístka a storna letu obsahujú Obchodné podmienky danej leteckej spoločnosti.

17. 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 zájazdu, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 tohto článku.

18. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8 % ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. VII ods. 1 písm. b/.

19. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 15 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu. Cestovná kancelária poskytne cestujúcemu pri znížení ceny rozdiel medzi pôvodnou

cenou zájazdu a zníženou cenou zájazdu po odpočítaní skutočných nákladov, ktoré vznikli cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou ceny zájazdu. Na žiadosť cestujúceho cestovná kancelária poskytne potvrdenie o týchto skutočných nákladoch.

20. Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny zájazdu. V prípade z akýchkoľvek dôvodov, nebude dohodnutá cena za zájazd alebo iné služby zaplatená zo strany Objednávateľa riadne a včas je CK oprávnená jednostranne odstúpiť od uzavretej zmluvy a objednávateľ sa zaväzuje uhradiť CK všetky náklady, ktorej jej vznikli v súvislosti s nesplnením si povinnosti objednávateľa.

INFORMÁCIE O VÍZOVÝCH POVINNOSTIACH, PASOVÝCH POVINNOSTIACH A INÝCH POVINNOSTIACH

TURECKO

Pri cestách do Turecka musia mať slovenskí občania vrátane detí platný cestovný doklad – cestovný pas. Cestovným dokladom pri cestách do Turecka je cestovný pas, vstup na občiansky preukaz nie je možný. Platnosť cestovného pasu v zmysle platnej legislatívy musí byť minimálne 150 dní od vstupu na územie Turecka. V opačnom prípade im v zmysle platného zákona vstup na územie Tureckej republiky nebude umožnený. V cestovnom doklade musia mať dostatok voľného miesta na udelenie vstupných a výstupných pečiatok, udeľovaných orgánmi hraničnej a pasovej kontroly (aspoň 2 voľné strany).

EGYPT

Pri vstupe do Egypta platí pre slovenských občanov vízová povinnosť. O vstupné víza je možné požiadať na zastupiteľskom úrade Egyptskej arabskej republiky v Bratislave alebo aj pri vstupe do krajiny na medzinárodných letiskách v Káhire, Hurgháde a Šarm-eš Šejchu. Platnosť cestovného pasu musí byť dlhšia minimálne o 6 mesiacov po požadovanom ukončení platnosti udeleného víza. Egyptské úrady udeľujú turistické víza (na jeden vstup – platné 3 mesiace s maximálnou dĺžkou pobytu 1 mesiac, viacnásobné – platné na 6 mesiacov, maximálna dĺžka pobytu 1 mesiac), vstupné víza (pre všetkých cudzincov, ktorí prichádzajú do Egypta za iným účelom ako je turistika) a tranzitné víza. Občania SR môžu požiadať o elektronické víza prostredníctvom webovej stránky visa2egypt.gov.eg pri vstupe do Egypta. Pri nahlásení do systému a zadaní osobných údajov je žiadateľ vyzvaný zaplatiť poplatok za vízum platobnou kartou a následne obdrží potvrdenie na zadaný email. Po príchode do krajiny si pri pasovej kontrole úradník overí udelené e-vízum prostredníctvom interného systému. Žiadosť je potrebné podať najmenej 7 dní pred plánovanou cestou. Poplatok za jednovstupové vízum je 25 USD a viacstupové 60 USD, pričom v prípade zamietnutia víz sa poplatok nevracia. Vízum je zatiaľ možné získať aj na hraničných priechodoch pri vstupe na územie Egypta.

SEVERNÝ CYPRUS

Vláda Cyperskej republiky určila za legálne vstupné a výstupné hraničné priechody na ostrov letiská v Larnake a v Pafose a prístavy v Limasole, v Larnake a Latsi. Od nadobudnutia členstva Cyperskej republiky v Európskej únii 1. mája 2004 občania Slovenskej republiky (rovnako ako občania ostatných členských krajín EÚ) majú právo vstupovať na územie Cyperskej republiky po preukázaní sa buď platným cestovným pasom alebo platným osobným identifikačným preukazom (občiansky preukaz). Cestovný doklad musí byť platný najmenej o tri mesiace dlhšie, ako je zamýšľaný dátum odchodu z Cyperskej republiky. Vstup na územie Cypru z tzv. „Severocyperskej tureckej republiky“ („SCTR“), ktorá je medzinárodne neuznaná (s výnimkou Turecka) cez tamojšie letiská a prístavy (letisko Ercan v Nikózii alebo prístavy Kyrénia a Famagusta) považuje Cyperská republika za nelegálny, hoci nateraz nie je trestne postihovaný - vláda Cyperskej republiky si však vyhradila právo v budúcnosti ukladania pokút turistom, ktorí by vstúpili na Cyprus nelegálne a pokúšali sa dostať na územie kontrolované vládou Cyperskej republiky. Osobám, ktoré by vstúpili na Cyprus zo severu preto hrozí, že im nemusí byť umožnený prechod na územie pod efektívnou kontrolou vlády Cyperskej republiky.

BULHARSKO

Občania SR môžu vstupovať na územie Bulharska buď s platným cestovným pasom alebo platným občianskym preukazom. Každé dieťa, bez ohľadu na vek, musí byť držiteľom vlastného cestovného pasu. Cestovný doklad – cestovný pas alebo občiansky preukaz, musí byť platný minimálne pri vstupe i výstupe z krajiny (to znamená počas doby pobytu v Bulharsku), pre občanov EÚ sa nevyžaduje dlhšia doba platnosti. Sprievod cudzieho dieťaťa – resp. súhlas rodiča na cestu dieťaťa. Bulharské orgány nevyžadujú od občanov EÚ notársky osvedčený písomný súhlas rodičov, podmienkou však je, aby dieťa

nebolo občanom Bulharskej republiky a malo vlastný platný cestovný pas. V zmysle vnútroštátnych právnych predpisov Bulharskej republiky sú bulharské orgány hraničnej kontroly oprávnené vyžadovať osvedčený písomný súhlas rodičov od osoby sprevádzajúcej cudzie dieťa len vo vzťahu k občanom Bulharskej republiky.

GRÉCKO

Občania Slovenskej republiky môžu vstupovať na územie Grécka na platný cestovný pas alebo občiansky preukaz Slovenskej republiky. Minimálna doba platnosti dokladu nie je stanovená. Každá osoba, aj maloleté dieťa, potrebuje svoj vlastný cestovný doklad. Požiadavkou gréckych orgánov je, aby občania členských štátov EÚ mali v čase pobytu na území Grécka platné cestovné doklady.

ZMLUVA O ZÁJAZDE

Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

CK Sun & Fun Holidays s.r.o., zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava I., oddiel: sro, vložka č. 34567/T, so sídlom Poštová 367/1, Dunajská Streda 929 01, IČO: 47 412 071, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastných obchodných miest alebo externých autorizovaných predajcov na základe a v medziach uzatvorenej zmluvy o obchodnej spolupráci a udelenej plnej moci (ďalej len CK, resp. CA) a

Objednávateľ - fyzická alebo právnická osoba plne spôsobilá k právnym úkonom. Objednávateľom môže byť aj osoba vo veku 15-18 rokov, ak s jej účasťou na zájazde písomne súhlasí jej zákonný zástupca. Osoba mladšia ako 15 rokov sa môže zúčastniť len v sprievode osoby pre spôsobilej na právne úkony. Pre účely týchto všeobecných zmluvných podmienok je objednávateľom osoba, ktorá s CK uzatvorila Zmluvu o obstaraní zájazdu (fyzická osoba, ktorá je uvedená v Zmluve ako spolucestujúci, hoci nepodpísala Zmluvu) alebo realizovala písomnú objednávku a/alebo osoba, v prospech ktorej sa Zmluva uzatvorila alebo písomná objednávka potvrdila, a/alebo osoba, na ktorú sa zájazd v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami previedol. Objednávateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnený v mene danej osoby uzatvoriť Zmluvu a že v prípade uzatvorenia Zmluvy v prospech inej osoby (podľa § 5 písm. b/ zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a s účinnosťou od 01.01.2019 zákonom 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 o zájazdoch“) táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Objednávateľ uzatvárajúci Zmluvu ručí za plnenie zmluvných záväzkov ostatných objednávateľov uvedených v Zmluve, ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Zodpovednosť ostatných objednávateľov za neplnenie zmluvných záväzkov tým nie je dotknutá. Za riadne oboznámenie spolucestujúcich s podmienkami zájazdu zodpovedá objednávateľ.

1. Zmluva o zájazde vzniká medzi CK a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o zájazde potvrdenej CK alebo inou CK splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK. 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.

2. Zmluva o zájazde musí obsahovať zákonom predpísané náležitosti. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú Všeobecné zmluvné podmienky, príslušný katalóg a Dôležité informácie (všeobecné informácie o ubytovacích zariadeniach, preprave, stravovaní, príslušnej destinácii a ďalších dôležitých skutočnostiach). Cena, ostatné informácie a podmienky uvedené v katalógu alebo v inom oficiálnom dokumente CK nie sú záväzné a cestovná kancelária vyhradzuje právo meniť ich kedykoľvek pred uzatvorením Zmluvy o zájazde. V prípade rozpru medzi Zmluvou a jej súčasťami (Všeobecné zmluvné podmienky, katalóg a dôležité informácie) platí dojednanie uvedené a potvrdené oboma stranami v Zmluve. Zmeny je možné sledovať na webstránke Cestovnej kancelárie. Cestujúci sa zaväzuje, že bude tieto zmeny na webstránke Cestovnej kancelárie sledovať. Súčasťou Zmluvy o zájazde sú aj všetky písomné doklady, ktoré objednávateľ od CK obdržal alebo s ktorými bol oboznámený pri podpise Zmluvy o zájazde, katalóg, cenník, všeobecné informácie, platné poisťné podmienky a potvrdenie o poistení CK proti úpadku.

3. 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 prospektoch 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 vyjadрила 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. Ďalej sa objednávateľ aj v mene týchto osôb zaväzuje za splnenie záväzkov voči CK a súčasne sa zaväzuje bezodkladne odovzdať ostatným objednávateľom zájazdu informácie určené CK pre objednávateľov zájazdu. Súčasťou zmluvného vzťahu sa stávajú len tie služby, ktoré sú dohodnuté písomne. Zaplatenie zálohy resp. celej ceny zájazdu je objednávateľ povinný na výzvu CK preukázateľným spôsobom doložiť.

4. Ak Zmluva o zájazde obsahuje ďalšie podmienky, ktorých splnenie objednávateľom je nevyhnutné na poskytnutie zájazdu/služby, cestovnej kancelárie nevznikne povinnosť poskytnúť zájazd alebo služby, až kým nebudú objednávateľom splnené všetky tieto ďalšie podmienky. Platným dokladom pre nástup objednávateľa na zájazd je platná Zmluva a doklad o zaplatení celkovej ceny zájazdu.

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 sa jedná o zmenu ceny podľa článku II., alebo 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 zaplatenia odstúpeného,

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. Ak cestujúci prijme náhradný zájazd, platby, ktoré boli uskutočnené v rámci pôvodnej Zmluvy sa po uzatvorení novej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena uvedená v zmluve nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, CK je povinná tento rozdiel objednávateľovi bezodkladne vrátiť.

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 nekompensované 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) V prípade, že dôjde k preobsadeniu ubytovacej kapacity (overbooking) ubytovacieho zariadenia, CK je povinná zabezpečiť pre objednávateľa náhradné ubytovanie minimálne rovnakej alebo vyššej kategórie a v podobnej oblasti resp. letovisku. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu. Takéto operatívne zmeny sa nepovažujú za porušenie zmluvy a všetky nároky klientov sú bezpredmetné.

c) CK má právo na refundáciu finančných prostriedkov za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v Zmluve s objednávateľom a ktoré boli poskytnuté so súhlasom objednávateľa počas zájazdu.

d) 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).

e) CK nenesie zodpovednosť za následky z dôvodu meškania dopravného prostriedku, nad rámec platných medzinárodných štandardov. Obe strany sa dohodli, že meškание dopravného prostriedku nezakladá dôvod na odstúpenie od Zmluvy. V prípade cestovania lietadlom si letecké spoločnosti vyhradzujú právo na zmeny časov uverejnených v cestovnom poriadku alebo v iných publikáciách kedykoľvek a koľkokrát, hoci aj bezprostredne pred odchodom. V prípade núdze môže dôjsť k vopred neoznámenému medzipristátiu, zmene typu lietadla, leteckej spoločnosti a linky. Aj v prípade bežných letov aj v prípade charterových letov určujú obmedzenie maximálnej hmotnosti batožiny obchodné podmienky danej leteckej spoločnosti. Vo všeobecnosti je do určitej hmotnosti (ktorú určuje letecká spoločnosť) preprava batožiny bez poplatku, avšak obchodné podmienky leteckých spoločností sa môžu líšiť. V prípade prekročenia limitu povolenej hmotnosti bude Cestujúcemu účtovaný poplatok. Informácie o povolenej hmotnosti batožiny uvádza Cestovná kancelária v pokynoch o zájazde.

f) CK si vyhradzuje právo okamžite zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností, zásahov vyššej moci, ako sú prírodné katastrofy alebo rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov, ako vojnové konflikty a politické nepokoje a ktoré znemožňujú či zásadným spôsobom obmedzujú realizáciu alebo dokončenie zájazdu, bezpečnosť účastníkov a pod. Záväzok CK zrealizovať dohodnutý zájazd zaniká nemožnosťou plnenia.

g) 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.

ODSTÚPENIE OD ZMLUVY O ZÁJAZDE CESTUJÚCIM A ODSŤUPNÉ

Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde 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 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 35 dní a viac pred termínom začatia zájazdu ,

c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 40 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 34 - 20 dní pred termínom začatia zájazdu,

d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 19 - 8 dní pred termínom začatia zájazdu,

e) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 7 a menej dní pred termínom začatia zájazdu.

V prípade odstúpenia od zmluvy iba niektorých osôb z viacerých uvedených v Zmluve z jednotky ubytovacieho zariadenia na strane objednávateľa, zmluvná pokuta sa rovná minimálne 90% z

ceny objednaných služieb a poistné bez ohľadu na dátum odstúpenia, ak nezostanú obsadené a zaplatené všetky základné lôžka príslušnej jednotky ubytovacieho zariadenia.

Oznámenie o odstúpení od Zmluvy musí objednávateľ urobiť písomnou formou a doručiť CK alebo Sprostredkovateľovi, u ktorého uzatvoril Zmluvu o zájazde, osobne, doporučením listom alebo e-mailom, prípadne doručiť iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia nastávajú dňom spísania záznamu na predajnom mieste, príp. dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ zájazd zakúpil.

Na určenie počtu dní pre výpočet odstupného 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.

Nárok na náhradu škody, prevyšujúcej výšku uhradeného stornopoplatku, ktorá vznikla CK odstúpením klienta od Zmluvy nie je uhradením stornopoplatku dotknutá.

2. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve o zájazde ruší svoju účasť na zájazde (napr. zrušenie účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstupného aj príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb.

V prípade storna účasti na zájazde jednej osoby resp. viacerých z niekoľkých uvedených na zmluve sa náhrada škody vypočíta v závislosti od zostávajúceho zloženia osôb, resp. objednaných služieb ubytovania. (napr.: storno 1 osoby v 2-lôžkovej izbe, je objednávateľ povinný okrem odstupného podľa tohto článku všeobecných zmluvných podmienok uhradiť aj rozdiel v cene, ak došlo k navýšeniu cenovej kalkulácie priamo súvisiacej so stornovaním osoby/osôb, napr. poplatok za jednolôžkovú izbu, zmena typu izby/izieb. V prípade, že nová cenová kalkulácia poníži celkovú sumu na zájazd, objednávateľ má právo na vrátenie príslušnej sumy od CK, ak bol zájazd už uhradený v plnej výške.

3. Ak objednávateľ nenastúpi na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde alebo nebezpečí správne údaje a platné doklady k vycestovaniu, je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 100% z ceny zájazdu + poistné. CK má v takom prípade voči objednávateľovi popri práve na zaplatenie zmluvnej pokuty aj právo na náhradu škody, ktorá jej v dôsledku uvedeného vznikla. To isté platí v prípade, ak objednávateľ nemôže nastúpiť na zájazd pre porušenie svojej povinnosti. V prípade, ak objednávateľ z akéhokoľvek dôvodu alebo na základe vlastného rozhodnutia zabezpečené služby nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie časti ceny zájazdu za nečerpané služby.

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

5. 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; pri odstúpení od zmluvy o zájazde má cestujúci nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za zájazd zaplatil.

6. CK môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. CK je povinná zaslať objednávateľovi písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy s uvedením dôvodu. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom doručenia tohto oznámenia objednávateľovi, resp. momentom doručenia na e-mailovú adresu objednávateľovi.

7. 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 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) ak uskutočnenie zájazdu je sťažené alebo nemožné v dôsledku nepredvídateľných mimoriadnych udalostí (napr. vojna, teroristický útok, povstanie, zemetrasenie, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov a pod., resp. ak by bola inak ohrozená bezpečnosť, zdravie alebo

život objednávateľov) a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

8. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné 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.

9. CK si vyhradzuje právo vylúčiť účastníka zájazdu bez nároku na náhradu, ak závažne poruší právne predpisy SR alebo navštíveného štátu, prípadne závažne narušia program či priebeh zájazdu. Závažným narušením programu či priebehu zájazdu sa rozumie protiprávne konanie alebo konanie pod vplyvom omamných látok, alkoholu alebo konanie v rozpore s dobrými mravmi alebo nerešpektovanie organizačných pokynov sprievodcov, delegátov či miestnych zástupcov CK k programu a priebehu zájazdu.

10. V prípade, že si Cestujúci želá pred vycestovaním zmeniť podmienky zájazdu (meno pasažiera, modifikovanie alebo zrušenie doplnkových služieb rezervácie ubytovania, atď.), je povinný uhradiť náklady Cestovnej kancelárie, vyplývajúce z modifikácie nasledovne: za modifikácie nahlásené do 35 dní za každú osobu 10,- Eur/osoba; za modifikácie nahlásené menej ako 35 dní za každú osobu 18,- Eur/osoba. Za modifikáciu mena sa považuje oprava vyplývajúca z nesprávneho uvedenia Cestujúceho, ako preklep písmena v mene, alebo v prípade viacerých mien vynechanie jedného mena (napr.: namiesto Kováčová Helena Zuzana iba Kováčová Zuzana). V prípade cestujúcich bývajúcich v spoločnej izbe pod titulom modifikácie mena je možné vymeniť iba jedno meno, výmena druhého mena, alebo viacerých mien sa považuje za stornovanie rezervácie. Niektoré letecké spoločnosti si za nesprávne uvedenie mena (napr.: nie podľa cestovného pasu) účtujú poplatok podľa platných obchodných podmienok leteckej spoločnosti, ktorý sa od vyššie uvedených odlišuje. Špeciálne podmienky modifikácie v období predčasných rezervácií: modifikácie je možné vykonať až ku koncu daného predčasného obdobia podľa vyššie uvedených podmienok. Po tejto lehote plnenie modifikácie vyššie uvedených zvýhodnených podmienok Cestovná kancelária negarantuje. V prípade, že suma, ktorú Cestujúci zaplatil nepokryje výdavky Cestovnej kancelárie, ktoré ustanovila v tomto bode, Cestujúci je povinný ich (resp. rozdiel) Cestovnej kancelárii uhradiť do 8 dní odo dňa modifikácie. Modifikácia dôležitých elementov Zmluvy o zájazde (cieľová destinácia, dátum, hotel, zníženie počtu cestujúcich) zo strany Cestujúceho je možné iba pri úhrade zmluvnej pokuty ustanovenej v týchto zmluvných podmienkach a v rámci novej rezervácie. V prípade liniek podľa cestovného poriadku po vystavení lístku podmienky modifikácie a zrušenia leteniek sa zhodujú s podmienkami leteckej spoločnosti podľa nariadenia zákona o preprave osôb. V istých prípadoch hotely stanovujú iné podmienky, aké sú uvedené v týchto VZP – nepriaznivé vzhľadom na Cestujúceho – ktoré podmienky sú súčasťou individuálnej zmluvy s Cestujúcim.

11. Cestujúci je oprávnený poistiť sa pre prípad krytia nákladov spojených s odstúpením od zmluvy o zájazde zo strany cestujúceho alebo iných nákladov, ktoré môžu vzniknúť cestujúcemu najmä v prípade nehody, ochorenia alebo smrti.

REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU

V prípade, že rozsah alebo kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako pôvodne v Zmluve dohodnutej úrovni, vzniká cestujúcemu nárok na odstránenie chybné poskytovanej služby a právo na reklamáciu. Cestujúci je povinný uplatniť nárok na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne po jej zistení a to priamo na mieste konania zájazdu u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK SUN & FUN HOLIDAYS tak, aby mohla byť okamžite zjednaná náprava. Cestujúci je povinný poskytovať CK SUN & FUN HOLIDAYS maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek škodám alebo aby sa ich rozsah znížil. Ak nie je možné okamžite zjednať nápravu, poskytne zástupca CK SUN & FUN HOLIDAYS cestujúcemu formulár písomného záznamu. Písomný záznam podpíše zástupca CK SUN & FUN HOLIDAYS a cestujúci, ktorý obdrží jeden exemplár písomného záznamu. Písomný záznam cestujúci predkladá pri uplatnení práva na reklamáciu. Za písomné uplatnenie práva sa považuje osobné doručenie reklamácie do CK SUN & FUN HOLIDAYS alebo na predajné miesto, kde uzatvoril Zmluvu, resp. jej zaslaním

doporučenou poštou alebo elektronicky na info@sunfun.sk. Reklamácia musí byť vybavená najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie cestujúcim.

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 neznesie 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 zaplatenia odstupného 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 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, 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 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, 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.

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, CK 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 najúčinnnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám 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 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.

NÁHRADA ŠKODY

1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa čl. IX 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) neodvrátiteľnými 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 nebanlivosti.

5. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu podľa čl. IX, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava 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. CK nezodpovedá objednávateľovi za stratu alebo odcudzenie predmetov mu patriacich, nezodpovedá za výkon stavebných prác a iných podobných aktivít v mieste pobytu na zájazde, ujmu na živote a zdraví, dostupnosť služieb tretích osôb v mieste pobytu zájazdu a za obvyklé zmeny a odchýlky jednotlivých služieb v nevyhnutných prípadoch. Ide najmä o zmeny miesta odletu, priletu, trasy, leteckej spoločnosti, medzipristátia, typu lietadla, letových časov, termínu letu pri leteckej doprave, zdržania v cestnej doprave a podobne. O takýchto zmenách bude CK objednávateľa bezodkladne informovať. Uvedené zmeny nemôžu byť predmetom reklamácie a CK nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť objednávateľovi z týchto dôvodov, ani nenahrádza tie služby, ktoré z týchto dôvodov nemohli byť plne využité.

7. Ak nastanú okolnosti na strane objednávateľa, na základe ktorých objednávateľ úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká objednávateľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

8. Každý klient je osobne zodpovedný 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 ňu tranzituje. CK nenesenie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté neudelením víza alebo chybnými úkonmi klienta.

9. CK upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov a možnosť jeho vzniku z dôvodov problémov v cestnej premávke a na hraničných prechodoch, preplnených vzdušných koridorov, z dôvodu nepriaznivého počasia, prípadne z technických a prevádzkových dôvodov. CK zodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku len do výšky medzinárodne platných štandardov. Objednávateľ berie na vedomie, že meškanie dopravného prostriedku nezakladá dôvod na odstúpenie od Zmluvy o zájazde.

10. Práva, ktoré objednávateľovi prípadne vznikli z dôvodov, že mu bol proti jeho vôli odmietnutý nástup do lietadla, že bol jeho let zrušený alebo má meškanie, a ktoré mu z týchto dôvodov priznáva Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11.2.2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91, objednávateľ uplatní u príslušného leteckého dopravcu. Ich uspokojením zanikajú zodpovedajúce práva objednávateľovi voči CK.

11. CK nenesie žiadnu zodpovednosť za poškodenie, stratu alebo odcudzenie batožiny a iných osobných vecí objednávateľovi (klenoty, doklady, peniaze, predmety osobnej spotreby). Za poškodenie, zničenie, omeškanie alebo stratu batožiny počas prepravy zodpovedá v plnom rozsahu dopravca, u ktorého je potrebné bezodkladne uplatniť práva priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo medzinárodnými zmluvami. Za poškodenie, zničenie alebo stratu batožiny počas ubytovania zodpovedá v plnom rozsahu prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia, u ktorého je potrebné bezodkladne uplatniť práva priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo medzinárodnými zmluvami.

12. Objednávateľ berie na vedomie, že CK nemá vplyv na rozdeľovanie sedadiel v lietadle ani na rozdeľovanie izieb v ubytovacom zariadení, ktoré sú vo výlučnej kompetencii príslušného

leteckého dopravcu, resp. prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia. Tieto skutočnosti preto nie je možné reklamovať ako nedostatok zmluvne dohodnutých ubytovaním.

13. V prípade ubytovania objednávateľa v inom ubytovacom zariadení v mieste pobytu rovnakej alebo vyššej kategórie sú akékoľvek ďalšie nároky objednávateľa voči CK z tohto titulu vylúčené.

14. Pri posudzovaní počtu dní zájazdu treba počítať s tým, že do prvého a posledného dňa čerpania služieb v rôznej miere zasahujú dopravné, ubytovacie a stravovacie služby. Aj v prípade obsadenia izby v neskorých nočných, resp. skorých ranných hodinách sa uplynulá noc počíta ako zabezpečené ubytovanie. CK nezodpovedá za škody, ktoré môžu z týchto dôvodov vzniknúť objednávateľovi a nenahrádza služby, ktoré z týchto dôvodov nemohli byť plne využité. Reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z dôvodu tohto bodu sa považujú za neopodstatnené.

15. Hodnotenie, resp. kategorizácia ubytovacích zariadení uvedená v jednotlivých katalógoch vychádza z hodnotenia ubytovacích zariadení v zmysle platnej legislatívy krajiny pobytu, a preto nie je možné porovnávať kategorizácie, štandardy a triedy ubytovacích zariadení rôznych krajín a CK z tohto dôvodu nezodpovedá za prípadné rozdiely.

16. Prvý a posledný deň zájazdu je vyplnený cestou na a z miesta pobytu. Tieto dni sú zarátané do počtu dní, uvedených v ponuke a rátajú sa do celkového počtu dní zájazdu. V prípade cesty lietadlom sa Cestujúci musia dostaviť na letisko 2 hodiny pred odletom. Čas transferu na miesto pobytu sa ráta zvlášť, a mení sa v pomere k diaľke medzi letiskom a hotelom. Nakoľko Cestujúci sa zúčastnia skupinového zájazdu, čas transferu môže trvať aj 2-3 hodiny z dôvodu vystúpenia a nastúpenia iných cestujúcich z iných hotelov, resp. kvôli vopred nepredvídateľným technickým problémom. V zmysle medzinárodnej praxe hotel izby poskytuje poskytuje od 14. alebo 15. hodiny v deň príchodu (mení sa podľa krajín) a do 12. hodiny v deň odchodu, bez ohľadu na cestovný poriadok lietadla. Jednotlivé hotelové služby sa dajú využiť iba medzi časom oficiálneho prihlásenia a odhlásenia sa.

CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku. Názov a sídlo poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku CK a jeho kontaktné údaje: Union poisťovňa, a.s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, www.union.sk, tel.: 0850 111 211

Zákon č. 170/2018 Z. z. Zákon o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov : <http://www.epi.sk/zz/2018-170>