

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na Zájazdoch cestovnej kancelárie FWT, s.r.o.

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Tieto všeobecné zmluvné podmienky účasti na Zájazdoch spoločnosti FWT, s.r.o. (ďalej len „Všeobecné podmienky“) platia pre všetky Zájazdy (ako je tento pojem definovaný v § 3 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“)), ktoré ponúka a predáva CK, a tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy, ktorú CK uzatvára s Cestujúcim v súlade s článkom 3 týchto Všeobecných podmienok.

2. Vymedzenie základných pojmov

2.1. Na účely týchto Všeobecných podmienok sa rozumie:

- a) CK spoločnosť FWT, s.r.o., so sídlom Dunajská 48, 811 08 Bratislava, IČO: 35 831 812, spoločnosť zapísaná do obchodného registra vedeného Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 26096/B;
- b) Cestujúcim fyzická osoba, ktorá uzatvára Zmluvu 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;
- c) Zmluvou zmluva o Zájazde.

3. Uzatvorenie Zmluvy

3.1. Zmluva je uzavretá momentom:

- a) kedy CK a Cestujúci podpíšu Zmluvu, ktorá obsahuje všetky podstatné náležitosti v zmysle platného práva, alebo
- b) spätného doručenia Cestujúcemu jeho písomnej objednávky na Zájazd potvrdenej CK, ak taká objednávka obsahuje všetky podstatné náležitosti Zmluvy v zmysle platného práva.

V prípade, ak po potvrdení objednávky CK, Cestujúci a CK podpíšu Zmluvu v zmysle písm. a) vyššie, podmienky uvedené v Zmluve majú prednosť pred podmienkami uvedenými v objednávke.

3.2. Cestujúci je povinný okamžite oznámiť CK zmeny v údajoch, počte alebo osobách Cestujúceho, a znáša náklady (poplatky) za dodatočné zmeny

u partnerov Zájazdu zabezpečujúcich služby, ktoré CK na základe Zmluvy obstará.

4. Podmienky účasti na Zájazde

4.1. Potvrdenie CK o úhrade ceny za Zájazd;

4.2. Platný identifikačný doklad (cestovný pas alebo občiansky preukaz) každého Cestujúceho.

5. Cena a platobné podmienky

5.1. Cenou za Zájazd sa rozumie cena dohodnutá v Zmluve, a to na základe vypracovanej ponuky alebo katalógu CK. Cena je dohodnutá v Euro.

5.2. Pokiaľ v Zmluve nie je výslovne stanovené inak, cena sa uhrádza v nasledujúcich splátkach:

- a) 50% z ceny do troch dní od uzavretia Zmluvy;
- b) 30% z ceny najneskôr 6 týždňov pred začiatkom Zájazdu;
- c) 20% z ceny najneskôr 2 týždne pred začiatkom Zájazdu.

5.3. Cestujúci má nárok na obstaranie Zájazdu len po zaplatení celej ceny Zájazdu.

5.4. Úhradu ceny za Zájazd je možné vykonať bezhotovostným prevodom alebo vkladom na bankový účet CK uvedený v Zmluve alebo v objednávke, a ak tam nie je uvedený, na bankový účet CK SK87 1100 0000 0029 2684 0854 vedený v Tatra banka, a.s. Akákoľvek čiastka sa považuje za zaplatenú dňom jej pripísania na účet CK.

6. Odstúpenie od Zmluvy, stornovací poplatok, zmluvná pokuta

6.1. CK má právo odstúpiť od Zmluvy v prípade:

- a) podstatného porušenia povinností Cestujúceho vyplývajúcej zo Zmluvy, alebo
- b) ak Cestujúci nezaplatí dohodnutú cenu alebo splátku ceny včas, alebo
- c) neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť Zmluvu a CK oznámi Cestujúcemu odstúpenie od Zmluvy bezodkladne pred začatím Zájazdu, alebo
- d) ak počet účastníkov Zájazdu nedosiahol minimálny počet požadovaný podľa Zmluvy a cestovná kancelária odstúpi od Zmluvy v lehote 21 dní pred začatím Zájazdu, 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.

6.2. Ak CK odstúpi od Zmluvy z dôvodu zrušenia Zájazdu pred jeho začatím, má Cestujúci právo žiadať, aby mu CK na základe novej Zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej Zmluve, ak CK môže takýto Zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej Zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej Zmluvy považujú za platby podľa novej Zmluvy. Ak je cena nového Zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je CK povinná tento rozdiel Cestujúcemu bezodkladne vrátiť.

6.3. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím Zájazdu odstúpiť od Zmluvy písomným oznámením doručeným CK, a to v celosti alebo len čiastočne v rozsahu konkrétneho Cestujúceho:

- a) kedykoľvek bez udania dôvodu, pričom je však povinný zaplatiť odstupné v zmysle odseku 6.4 nižšie (ďalej len „stornovací poplatok“),
- b) v prípade podstatného porušenia povinností CK vyplývajúcich zo Zmluvy.

6.4. Cestujúci je v prípade odstúpenia od Zmluvy podľa odseku 6.3 písm. a) vyššie povinný zaplatiť CK stornovací poplatok v nasledujúcej výške, pokiaľ neplatia špeciálne podmienky uvedené v programe alebo rezervácii:

- a) ak je odstúpenie doručené skôr ako 12 týždňov pred začiatkom Zájazdu – 30% z ceny za odstupujúcich Cestujúcich; ak však v dôsledku odstúpenia klesne počet účastníkov pod stanovený minimálny počet, tak z ceny za všetkých registrovaných Cestujúcich;
- b) ak je odstúpenie doručené skôr ako 6 týždňov pred začiatkom Zájazdu – 50% z ceny za odstupujúcich Cestujúcich,; ak však v dôsledku odstúpenia klesne počet účastníkov pod stanovený minimálny počet, tak z ceny za všetkých registrovaných Cestujúcich;
- c) ak je odstúpenie doručené neskôr ako 6 týždňov pred začiatkom Zájazdu – 100% z ceny za odstupujúcich Cestujúcich, v rozsahu ktorých Cestujúci odstupuje; ak však v dôsledku odstúpenia klesne počet účastníkov pod stanovený minimálny počet, tak z ceny za všetkých registrovaných Cestujúcich.

CK má právo stornovací poplatok započítať s pohľadávkou Cestujúceho na vrátenie už zaplatenej ceny.

6.5. Pri Zájazdoch s letom na pravidelných linkách je Cestujúci v prípade odstúpenia od Zmluvy podľa bodu 6.3 písm. a) vyššie povinný zaplatiť CK skutočne vzniknuté náklady najmenej však:

- a) ak je odstúpenie doručené skôr ako 12 týždňov pred začiatkom Zájazdu – 30% z ceny za odstupujúcich Cestujúcich; ak však v dôsledku odstúpenia klesne počet účastníkov pod stanovený minimálny počet, tak z ceny za všetkých registrovaných Cestujúcich;
- b) ak je odstúpenie doručené skôr ako 6 týždňov pred začiatkom Zájazdu – 50% z ceny za odstupujúcich Cestujúcich,; ak však v dôsledku odstúpenia klesne počet účastníkov pod stanovený minimálny počet, tak z ceny za všetkých registrovaných Cestujúcich;
- c) ak je odstúpenie doručené neskôr ako 6 týždňov pred začiatkom Zájazdu – 100% z ceny za odstupujúcich Cestujúcich, v rozsahu ktorých Cestujúci odstupuje; ak však v dôsledku odstúpenia klesne počet účastníkov pod stanovený minimálny počet, tak z ceny za všetkých registrovaných Cestujúcich.

v každom prípade však vždy minimálne plnú sumu leteniek objednaných v rámci Zájazdu, pokiaľ neplatia špeciálne podmienky uvedené v programe alebo rezervácii.

CK má právo vyššie uvedený poplatok započítať s pohľadávkou Cestujúceho na vrátenie už zaplatenej ceny.

6.6. Cestujúci je oprávnený odstúpiť od Zmluvy pred začatím Zájazdu bez zaplatenia stornovacieho poplatku, ak v cieľovom mieste Zájazdu 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 podľa tohto odseku má Cestujúci nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za Zájazd zaplatil.

6.7. Pri odstúpení od Zmluvy podľa bodov 6.1 písm. c) a d), 6.3, 6.5 a 6.6 je CK povinná vrátiť Cestujúcemu všetky platby, ktoré od neho alebo v jeho mene prijala na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou bezodkladne, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy alebo odstúpenia CK od Zmluvy.

6.8. Pri Zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je Cestujúci oprávnený odstúpiť od Zmluvy aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť stornovací poplatok v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy; odsek 6.6 sa použije primerane. Oprávnenie Cestujúceho podľa prvej vety sa

nevzťahuje na Zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení Zmluvy a vylúčenia práva Cestujúceho odstúpiť od Zmluvy podľa prvej vety.

6.9. Ak niektorý z viacerých Cestujúcich nenastúpi na Zájazd bez predchádzajúceho písomného odstúpenia CK od Zmluvy, alebo nebude môcť nastúpiť na Zájazd z dôvodu nesplnenia povinností Cestujúceho vyplývajúcich zo Zmluvy, je povinný uhradiť plnú výšku ceny zodpovedajúcu jeho účasti na Zájazde.

6.10. V prípade, ak Cestujúci poruší ktorúkoľvek povinnosť vyplývajúcu zo Zmluvy alebo poruší povinnosť zaplatiť dohodnutú cenu alebo splátku ceny včas, je povinný zaplatiť CK zmluvnú pokutu v nasledujúcej výške:

- a) ak k porušeniu povinnosti Cestujúceho dôjde skôr ako 12 týždňov pred začiatkom Zájazdu – 30% z ceny Zájazdu;
- b) ak k porušeniu povinnosti Cestujúceho dôjde skôr ako 6 týždňov pred začiatkom Zájazdu – 50% z ceny Zájazdu;
- c) ak k porušeniu povinnosti Cestujúceho dôjde neskôr ako 6 týždňov pred začiatkom Zájazdu – 100% z ceny Zájazdu.

Zmluvná pokuta podľa tohto odseku sa stáva splatnou v deň odstúpenia CK od tejto Zmluvy podľa odseku 6.1 vyššie. CK má právo zmluvnú pokutu započítať s pohľadávkou Cestujúceho na vrátenie už zaplatenej ceny.

7. Zmena Zmluvy pred začatím Zájazdu

7.1. Pred začatím Zájazdu môže Cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že Zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na Zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením Zmluvy musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena Cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení Zmluvy podľa prvej vety doručené CK najneskôr sedem dní pred začatím Zájazdu; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva Cestujúcim.

7.2. Pôvodný Cestujúci a nový Cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny Zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou Cestujúceho a o ktorých ich CK informuje. CK je povinná novému Cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia Zmluvy.

V niektorých prípadoch zmena Cestujúceho na už objednanom Zájazde nie je možná. V takom prípade

prichádza do úvahy len zrušenie Zájazdu pôvodného Cestujúceho a objednanie nového zájazdu pre nového Cestujúceho. Pôvodný Cestujúci a nový Cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za všetky poplatky a náklady s tým spojené. O Zájazdoch, pri ktorých nie je možná zmena Cestujúceho bude Cestujúci informovaný vopred.

7.3. Zmluvné strany sa dohodli, že pred začiatkom čerpania služieb (Zájazdu):

a) CK je oprávnená pred začatím Zájazdu zmeniť podmienky Zmluvy, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK bude informovať Cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok Zmluvy 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. 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 bez zaplatenia stornovacieho poplatku,
- iii) skutočnosti, že ak Cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny Zmluvy, Zmluva zanikne, a
- iv) cene náhradného Zájazdu, ak je takýto náhradný Zájazd Cestujúcemu ponúknutý.

Ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy 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.

8. Zodpovednosť za poskytovanie Zájazdu

8.1. CK zodpovedá za porušenie Zmluvy, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb

cestovného ruchu poskytovaných v rámci Zájazdu (ďalej len „porušenie Zmluvy“).

8.2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou, Zákom 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.

8.3. CK je povinná v primeranej lehote určenej Cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou, týmto Zákom 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 a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

8.4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak CK oznámi Cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem Cestujúceho.

8.5. 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, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť

a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve, bez dodatočných nákladov pre Cestujúceho, alebo

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

8.6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté CK podľa odseku 8.5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v Zmluve 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 8.2 tohto článku, a CK poskytne Cestujúcemu primeranú zľavu z ceny Zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 8.2 tohto článku.

8.7. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 8.3 tohto článku ani nezabezpečí Cestujúcemu náhradné

služby cestovného ruchu podľa odseku 8.5 tohto článku, Cestujúci má právo

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

b) odstúpiť od Zmluvy bez zaplatenia stornovacieho poplatku a požadovať primeranú zľavu z ceny Zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie Zmluvy.

8.8. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s Cestujúcim písomný záznam a odovzdať Cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak

a) nevykoná nápravu podľa odseku 8.3 a odseku 8.5 písm. a) tohto článku,

b) zabezpečí Cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 8.5 písm. b) tohto článku,

c) Cestujúci v súlade s odsekom 8.6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,

d) Cestujúci podľa odseku 8.7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.

8.9. 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. Ak je to možné, Cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8.8 tohto článku.

8.10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 8.5 písm. b), odseku 8.6 alebo odseku 8.7, všetko tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie Zmluvy 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; tým nie je dotknuté právo Cestujúceho požadovať náhradu škody.

8.11. Ak je súčasťou Zájazdu aj preprava Cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 8.6 a odseku 8.7 písm. b) tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre Cestujúceho.

8.12. Ak v dôsledku neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat Cestujúceho podľa Zmluvy, CK uhradza 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.

8.13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 8.12 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.

8.14. CK sa nemôže odvolávať na neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 8.12 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

8.15. 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.

8.16. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc Cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 Zákona, najmä poskytnutím

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

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

8.17. 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.

8.18. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. VIII, je Cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýchkoľvek nárokov, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

9. Reklamačný poriadok

9.1. Cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK.

9.2. Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Cestujúci má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle

všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane poučenia o podmienkach a spôsobe reklamácie.

9.3. Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK.

9.4. Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou Zmluvou. CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

10. Náhrada škody

10.1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa týchto Všeobecných podmienok aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia Zmluvy, za ktoré zodpovedá CK; náhradu škody poskytne CK Cestujúcemu bezodkladne.

10.2. CK nezodpovedá za škodu, ak preukáže, že porušenie Zmluvy 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.

10.3. V prípade vzniku akejkoľvek škody sa CK zaväzuje poskytnúť Cestujúcemu potrebnú súčinnosť a pomoc pri urovnávaní prípadných sporov medzi dodávateľmi objednaných služieb a Cestujúcim.

10.4. Služby, ktoré CK sprostredkovala na základe Zmluvy, sa riadia podmienkami špecifikovanými poskytovateľom týchto služieb a Cestujúci je povinný ich dodržiavať.

10.5. CK nezodpovedá Cestujúcemu za stratu alebo odcudzenie jeho osobných vecí, nezodpovedá za neprijemnosti spôsobené prípadným výkonom stavebných prác a iných podobných aktivít v mieste konania Zájazdu, za ujmu na živote a zdraví, dostupnosť služieb tretích osôb v mieste konania Zájazdu, ani za obvyklé zmeny a odchýlky jednotlivých služieb v nevyhnutných prípadoch. Ide najmä o zmeny ako napr. miesta odletu, trasy, leteckej spoločnosti, typu lietadla a letových časov pri leteckej doprave resp. trasy, typu autobusu v rovnakej kvalite a cenovej relácii a časov odchodu a návratu, zdržania v cestnej doprave a podobne. CK nebude niesť žiadnu zodpovednosť za škody, náklady alebo iné ujmy, ktoré Cestujúcemu vzniknú v dôsledku toho, že v prípade odopretia vstupu na palubu lietadla, zrušenia letu alebo jeho meškania neuplatnil svoje práva voči príslušnému leteckému dopravcovi, ktoré

mu priznáva Nariadenie (Rady) č. 261/2004 zo dňa 11.2.2004.

11. Práva a povinnosti Cestujúceho

11.1. K základným právam Cestujúceho patrí:

- a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutého a riadne a včas zaplateného Zájazdu;
- b) právo požadovať od CK všetky informácie, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutého a zaplateného Zájazdu, vrátane práva na informácie o všetkých zmenách, ktoré nastali od uzavretia Zmluvy;
- c) 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;
- d) právo odstúpiť od Zmluvy podľa Článku 6 týchto Všeobecných podmienok;
- e) právo oznámiť zmenu v osobe jednotlivých Cestujúcich pri dodržaní podmienok podľa odseku 3.3 týchto Všeobecných podmienok;
- f) iné práva, ktoré Cestujúcemu vyplývajú zo Zmluvy alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov.

11.2. K základným povinnostiam Cestujúceho patrí:

- a) zaplatiť dohodnutú cenu riadne a včas spôsobom dohodnutým v Zmluve;
- b) poskytnúť CK na základe výzvy potrebnú súčinnosť, ako aj všetky dokumenty, informácie a iné veci potrebné k riadnemu zabezpečeniu Zájazdu;
- c) údaje uvádzať pravdivo a úplne, ako aj bezodkladne informovať CK o akýchkoľvek zmenách v týchto údajoch;
- d) obstarat' si a mať pri sebe príslušné doklady (OP, cestovný pas) a v prípade potreby aj vízum na vstup do krajiny, dodržiavať právne predpisy krajín, do ktorých cestuje alebo ktorými prechádza, najmä predpisy ohľadom pobytu cudzincov, devízové a zdravotnícke predpisy, ako aj predpisy na ochranu prírody a krajiny;
- e) oznámiť, že niektorým z Cestujúcich bude osoba, ktorá nie je občanom SR;
- f) dodržiavať pokyny určeného zástupcu CK v mieste konania Zájazdu, ako aj dodržiavať stanovený program Zájazdu;
- g) nastúpiť na Zájazd v stanovenom mieste a čase podľa pokynov CK; nedodržaním určených časových termínov preberá každý Cestujúci na seba celú zodpovednosť za vyplývajúce problémy

a komplikácie vrátane povinnosti nahradiť spôsobené škody;

- h) oboznámiť sa a dodržiavať podmienky upravujúce služby poskytované dodávateľmi, ktoré súvisia so Zájazdom alebo sú sprostredkované CK;
 - i) oboznámiť sa s poisťovacími podmienkami poistenia uzavretého v súvislosti so Zájazdom a dodržiavať ich;
 - j) iné povinnosti, ktoré Cestujúcemu vyplývajú zo Zmluvy alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov;
 - k) niesť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas Zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil.
 - l) zaistiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby Zájazdu, podobne zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.
 - m) rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim 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
- Cestujúci je povinný oboznámiť ostatných Cestujúcich v prospech ktorých uzavrel Zmluvu s týmito Všeobecnými podmienkami a zabezpečiť, aby Účastníci dodržiavali všetky povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy.

12. Práva a povinnosti CK

12.1. Okrem ďalších povinností vyplývajúcich zo Zmluvy je CK povinná:

- a) zabezpečiť ochranu pre prípad úpadku CK;
- b) informovať Cestujúceho o skutočnostiach, ktoré sú mu známe, a ktoré podľa uváženia CK môžu mať vplyv na rozhodnutie Cestujúceho objednať si účasť na Zájazde, resp. následne poskytnúť všetky informácie o skutočnostiach, ktoré nastali až po objednaní, a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie Cestujúceho zúčastniť sa Zájazdu;
- c) poskytnúť Cestujúcemu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu (čl. 11. odsek 11.1 písm. c).

d) neposkytovať mená Cestujúcich a miesta ich pobytu tretím osobám, a to ani v naliehavých prípadoch. CK nemá povinnosť tento zákaz dodržať, ak Cestujúci výslovne požiadal, aby konkrétnej osobe bola takáto informácia poskytnutá, alebo ak pre CK takáto povinnosť poskytnúť informáciu vyplýva zo všeobecne záväzných právnych predpisov.

13. Záverečné ustanovenia

13.1. Tieto Všeobecné podmienky sú platné pre účasť na všetkých Zájazdoch a tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy. Neoddeliteľnú súčasť Zmluvy tvorí aj ponuka, resp. katalóg CK, na základe ktorých došlo k uzavretiu Zmluvy. V prípade rozporov medzi podmienkami uvedenými na jednotlivých dokumentoch majú prednosť podmienky uvedené v Zmluve pred podmienkami uvedenými v ponuke alebo v katalógu, a tie zase prednosť pred podmienkami uvedenými v týchto Všeobecných podmienkach.

13.2. Cestujúci potvrdzuje podpisom Zmluvy alebo zaslaním objednávky CK, že mu obsah týchto Všeobecných podmienok bol oznámený, rozumie im, a súhlasí s nimi.

13.3. Zmluva a tieto Všeobecné podmienky sa spravujú slovenským právom.