

# VŠEOBECNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE CK HeIL s.r.o.

## 1. Vznik zmluvného vzťahu

1.1. Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie CK HeIL s.r.o. (ďalej len „všeobecné podmienky“ alebo „podmienky“) tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o obstaraní zájazdu uzavretej medzi obstarávateľom - cestovnou kanceláriou CK HeIL s.r.o., so sídlom Pod Gaštanmi 8, 821 07 Bratislava, IČO 45 960 011, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 70507/B (ďalej len „obstarávateľ“) a objednávatelom (ďalej len „zmluva“) a pre objednávatel'a sa stávajú záväznými dňom podpisu zmluvy.

1.2. Zmluvný vzťah medzi obstarávateľom a objednávatelom sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, ustanoveniami zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr v znení neskorších predpisov a ďalšími právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.

1.3. K uzatvoreniu zmluvy medzi obstarávateľom a objednávatelom dochádza podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu objednávatelom a obstarávateľom a zaplacením prvej časti ceny zájazdu (zálohy) podľa ods. 3.2. všeobecných podmienok.

## 2. Cena zájazdu

2.1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si objednávatel objednal alebo ktoré sú súčasťou zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v zmluve o obstaraní zájazdu. Cena zájazdu zahŕňa dopravu spôsobom dohodnutým v zmluve, transfer z letiska, resp. z iného miesta príchodu do ubytovacej kapacity a späť, ubytovanie, stravovanie, program počas zájazdu a služby delegáta, pokiaľ v zmluve alebo popise zájazdu v katalógu nie je uvedené inak. Cena zájazdu môže zahŕňať aj ďalšie služby uvedené v zmluve o obstaraní zájazdu alebo v popise zájazdu v katalógu.

2.2. V cene zájazdu je zahrnutá DPH v súlade s ustanoveniami zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

2.3. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká objednávatelovi až zaplacením úplnej ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

2.4. Za deň zaplatenia ceny zájazdu sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet obstarávateľa, resp. prevzaté obstarávateľom v hotovosti.

2.5. Cena zájazdu je kalkulovaná na základe komerčného kurzu cudzích mien k mene EUR platnému ku dňu uvedenému v zmluve. V prípade, ak v dobe od objednania zájazdu do zaplatenia celej ceny zájazdu objednávatelom dôjde k poklesu kurzov cudzích mien oproti EUR o viac ako 5%, je obstarávateľ oprávnený upraviť cenník zájazdov. Nové ceny sú v takomto prípade platné pre všetkých objednávatel'ov, ktorí do dňa úpravy cien neuhradili plnú výšku ceny zájazdu a pre všetky nové objednávky zájazdov. Obstarávateľ je povinný odoslať objednávatelovi písomné oznámenie o úprave ceny zájazdu najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu. Objednávatel' je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o úprave ceny zájazdu, v opačnom prípade je obstarávateľ oprávnený postupovať podľa odseku 3.5. všeobecných podmienok. Ak bola do dňa úpravy cien zájazdov uhradená plná pôvodne dohodnutá výška ceny zájazdu, cena zájazdu sa považuje za uhradenú a objednávatel' nemá povinnosť doplatiť rozdiel medzi pôvodne dohodnutou a upravenou cenou zájazdu.

2.6. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ku dňu ukončenia čerpania služieb.

## 3. Platobné podmienky

3.1. Obstarávateľ má právo na zaplatenie objednaných služieb pred ich poskytnutím. Objednávatel' má nárok na poskytnutie služieb až po zaplatení ceny zájazdu v plnej výške.

3.2. Obstarávateľ je oprávnený požadovať pri podpise zmluvy o obstaraní zájazdu od objednávatel'a okamžite splatnú zálohu vo výške 50% z celkovej ceny zájazdu.

3.3. Zostávajúcu časť ceny zájazdu je objednávatel' povinný uhradiť obstarávateľovi najneskôr 30 dní pred začiatkom zájazdu.

3.4. Pri objednaní zájazdu menej ako 30 dní pred začiatkom zájazdu je objednávatel' povinný uhradiť plnú cenu zájazdu ihneď pri podpísaní zmluvy o obstaraní zájazdu.

3.5. V prípade neuhradenia plnej výšky ceny zájazdu v lehotách podľa predchádzajúcich odsekov tohto článku je obstarávateľ oprávnený bez predchádzajúceho upozornenia písomne odstúpiť od zmluvy. Objednávatel' v takom prípade nemá nárok na poskytnutie zájazdu alebo služby. Obstarávateľ má nárok na úhradu zmluvnej pokuty podľa ods. 6.3. týchto podmienok, ako aj na náhradu všetkých nákladov, ktoré mu v dôsledku nesplnenia zmluvných povinností zo strany

objednávatel'a vznikli. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo obstarávateľa na náhradu škody.

3.6. Poplatky za zmeny zmluvy uskutočnené na žiadosť objednávatel'a a zmluvné pokuty sú splatné okamžite.

## 4. Práva a povinnosti objednávatel'a

4.1. Objednávatel'ovi na základe zmluvy vznikajú nasledujúce práva:

a) Právo na riadne poskytnutie úplne zaplateného zájazdu a služieb.

b) Právo na riadne poskytnutie informácií týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb a na informácie o zmenách, o ktorých sa obstarávateľ dozvedel po podpise zmluvy.

c) Právo na písomné obdržanie ďalších podrobných informácií o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávatel'a dôležité a ktoré sú obstarávateľovi známe, ak nie sú obsiahnuté už v zmluve alebo v katalógu, ktorý bol objednávatel'ovi odovzdaný, najneskôr sedem dní pred začatím zájazdu. Ak objednávatel' v zmluve uviedol e-mailovú adresu, obstarávateľ zašle objednávatel'ovi informácie podľa tohto odseku elektronickou poštou, v opačnom prípade ich zašle poštou na adresu objednávatel'a uvedenú v zmluve.

d) Právo odstúpiť od zmluvy pred začiatkom čerpania služieb, a to aj bez udania dôvodu, za podmienok ustanovených v odseku 6.3. týchto všeobecných podmienok.

e) Právo písomne oznámiť obstarávateľovi, že zájazdu sa zúčastní iná osoba uvedená v tomto oznámení, pričom takúto skutočnosť musí objednávatel' oznámiť najneskôr 30 dní pred začiatkom zájazdu alebo začiatkom čerpania služieb. Oznámenie musí obsahovať výslovný súhlas nového objednávatel'a s uzatvorenou zmluvou a vyhlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde a podmienky, ktoré sú nevyhnutným predpokladom čerpania objednaných služieb. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávatelom, ktorý vstupuje do práv a povinností pôvodného objednávatel'a, pričom spolu s ním spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu alebo objednaných služieb, ako i úhradu nákladov, ktoré obstarávateľovi v súvislosti so zmenou objednávatel'a vzniknú. V prípade neuhradenia ceny za objednané služby alebo nákladov súvisiacich so zmenou objednávatel'a platí ustanovenie ods. 3.5. všeobecných podmienok. V prípade, ak zmenu objednávatel'ov nie je možné zabezpečiť, obstarávateľ na nemožnosť zmeny bezodkladne písomne upozorní pôvodného objednávatel'a. Každá zmena objednávatel'a je spoplatnená paušálnym poplatkom podľa ods. 6.6. týchto podmienok.

f) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybné poskytnutých služieb v zmysle čl. 7 týchto podmienok.

g) Právo na obdržanie dokladu o povinnom zmluvnom poistení obstarávateľa alebo dokladu o bankovej záruke pre prípad úpadku obstarávateľa, ktorý obsahuje všetky náležitosti v súlade so zákonom č. 281/2001 Z.z. a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, pokiaľ sa na objednané služby táto povinnosť vzťahuje.

h) Právo na kontakt na zástupcu obstarávateľa, na ktorého sa objednávatel' môže obrátiť v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie.

4.2. Medzi základné povinnosti objednávatel'a patrí najmä:

a) Poskytnúť obstarávateľovi súčinnosť potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutím úplných a pravdivých údajov pre účely prípravy zmluvy a predložením všetkých potrebných podkladov a dokumentov. V prípade porušenia tejto povinnosti je objednávatel' povinný uhradiť obstarávateľovi všetky náklady a škodu, ktorá v dôsledku poskytnutia nesprávnych alebo neúplných údajov obstarávateľovi vznikla.

b) Zaplatiť úplnú cenu za zájazd a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť príslušným dokladom; v opačnom prípade je obstarávateľ oprávnený odstúpiť od zmluvy, pričom mu vznikne právo na úhradu zmluvnej pokuty a náhradu spôsobenej škody.

c) Vopred oznámiť čerpanie služieb osobami, ktoré nie sú držiteľmi pasu vydaného v Slovenskej republike, v opačnom prípade obstarávateľ nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu týmto osobám.

d) Prevziať od obstarávateľa všetky doklady potrebné na čerpanie služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených. Ak objednávatel' zistí nesprávnosť údajov, je povinný o tom bezodkladne informovať obstarávateľa, ktorý zabezpečí nápravu.

e) Riadiť sa pri čerpaní služieb pokynmi obstarávateľa, sprievodcu alebo zástupcu obstarávateľa a dodržiavať stanovený program zájazdu a právne predpisy navštívene krajiny ako i miesta pobytu a objektu. V prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb je obstarávateľ oprávnený odoprieť objednávatel'ovi ich poskytnutie, čím objednávatel' stráca právo na tieto aj na všetky ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.

f) Nahraďiť prípadnú škodu, ktorú objednávatel' svojim konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb spôsobí.

## **5. Zrušenie účasti na zájazde, zmena dohodnutých podmienok a služieb, zmeškanie zájazdu**

**5.1.** Obstarávateľ je povinný informovať objednávateľa o požadovanom minimálnom počte účastníkov zájazdu, ak bol pre daný zájazd stanovený. Ak sa pre daný zájazd nedosiahne minimálny počet účastníkov najneskôr 20 dní pred začiatkom zájazdu, má obstarávateľ právo tento zájazd zrušiť, a to bez povinnosti poskytnutia akejkoľvek náhrady objednávateľovi, s výnimkou povinnosti vrátenia už uhradenej časti ceny zájazdu. Objednávateľ má právo na poskytnutie iného zájazdu na základe novej zmluvy, a to najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak obstarávateľ môže takýto zájazd ponúknuť. Platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy sa považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je obstarávateľ povinný tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť. V prípade, ak obstarávateľ zruší zájazd v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začatia, má objednávateľ právo na primeranú náhradu škody.

**5.2.** Ak je obstarávateľ nútený pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy o obstaraní zájazdu, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, uvedie sa v návrhu nová cena. Objednávateľ je povinný písomne oznámiť obstarávateľovi, či so zmenou súhlasí, alebo či od zmluvy odstúpi bez povinnosti zaplata zmluvnej pokuty (stornopoplatku), a to v lehote určenej obstarávateľom, v opačnom prípade sa má za to, že so zmenou zmluvy súhlasí.

**5.3** V prípade, ak je obstarávateľ nútený počas zájazdu alebo v čase, keď už nemá možnosť informovať objednávateľa o zmene, zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, nie je povinný objednávateľovi zmenu zmluvy navrhnúť, je však povinný objednávateľa o zmene bezodkladne informovať v mieste pobytu. Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatnú podmienku zmluvy sa nepovažuje zmena trasy letu, zmena miesta a objektu ubytovania za podmienky, že je zabezpečené náhradné ubytovanie rovnakej alebo vyššej kategórie v podobnej oblasti, posun zájazdu o menej ako 48 hodín, zmena časových harmonogramov programu, zmena času odletu, zmena miesta odletu a príletu, ak je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto, meškanie lietadla, zmena leteckej spoločnosti a typu lietadla, realizácia medzipristátia, zmena spôsobu dopravy z bezpečnostných, dopravných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena v poskytovaní doplnkových služieb, fakultatívnych programov a akcií alebo iná zmena, ktorá nemá vplyv na celkový priebeh zájazdu a nebola objednávateľom v zmluve výslovne písomne vymienená.

**5.4.** Obstarávateľ má právo počas zájazdu vykonávať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb, pokiaľ z vážnych dôvodov nie je možné dodržať pôvodne dohodnutý program, resp. zabezpečiť dohodnuté služby. V tomto prípade je obstarávateľ povinný:

- a) zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu pokiaľ možno rovnakom alebo obdobnom pôvodne dohodnutým podmienkam,
- b) vrátiť objednávateľovi plnú cenu služieb, za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie,
- c) vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi dohodnutými a skutočne poskytnutými službami, ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve.

**5.5.** Ak počas trvania zájazdu nebude možné poskytnúť objednávateľovi ubytovanie v dohodnutom ubytovacom zariadení, je obstarávateľ povinný zabezpečiť objednávateľovi ubytovanie v ubytovacom zariadení rovnakej alebo vyššej kategórie. Ubytovanie v náhradnom ubytovacom zariadení sa zabezpečuje na nevyhnutne dlhý čas. Ak obstarávateľ zabezpečí náhradné plnenie služieb v rovnakom rozsahu ako bol dohodnutý v zmluve (napr. náhradné ubytovanie v zariadení rovnakej alebo vyššej kategórie), sú ďalšie nároky objednávateľa voči obstarávateľovi vylúčené, a to bez ohľadu na ďalšie okolnosti (umiestnenie zariadenia, jeho vybavenie a pod.).

**5.6.** V prípade, že sa objednávateľ včas nedostaví k nástupu na zájazd alebo zmešká odchod resp. odlet, má obstarávateľ nárok na úhradu plnej ceny zájazdu.

## **6. Odstúpenie od zmluvy, poplatok za zmeny, zmluvné pokuty**

**6.1.** Objednávateľ má právo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny alebo zálohy za zájazd bez akejkoľvek zmluvnej pokuty

- a) v prípade zrušenia zájazdu obstarávateľom,
- b) v prípade zmeny podstatnej podmienky zmluvy podľa ods. 5.2. všeobecných podmienok.

**6.2.** Oznámenie o odstúpení od zmluvy objednávateľ zašle doporučenou poštou na adresu sídla obstarávateľa alebo ho spíše formou záznamu na predajnom mieste, kde si služby zakúpil. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia obstarávateľovi, resp. dňom spísania záznamu.

**6.3.** Ak nie je dôvodom odstúpenia od zmluvy objednávateľa porušenie povinností cestovnej kancelárie, ktoré sú určené zmluvou alebo

zákonom č. 281/2001 Z.z., alebo ak cestovná kancelária odstúpi od zmluvy pred začatím zájazdu z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvnú pokutu (stornopoplatok) za každú osobu prihlásenú na zájazd v nasledujúcej výške, najmenej však vo výške uvedenej v aktuálnom cenníku poplatkov obstarávateľa zverejneného na internetovej stránke obstarávateľa:

50 EUR za osobu od podpisu zmluvy do 60. dňa pred začiatkom zájazdu,

20% z celkovej ceny zájazdu od 59. dňa do 30. dňa pred začiatkom zájazdu,

50% z celkovej ceny zájazdu od 29. dňa do 21. dňa pred začiatkom zájazdu,

70% z celkovej ceny zájazdu od 20. dňa do 15. dňa pred začiatkom zájazdu,

80% z celkovej ceny zájazdu od 14. dňa do 07. dňa pred začiatkom zájazdu,

90% z celkovej ceny zájazdu od 06. dňa do 03. dňa pred začiatkom zájazdu,

100% z celkovej ceny zájazdu od 02. dňa pred začiatkom zájazdu a v prípade, ak objednávateľ zruší zájazd v deň začiatku zájazdu, nedostaví sa k odchodu/odletu alebo odchodu/odlet zmešká.

Na účely určenia počtu dní zostávajúcich do začiatku zájazdu a súvisiaceho určenia výšky zmluvnej pokuty sa do zostávajúceho počtu dní započítava aj deň, ktorým nastali účinky odstúpenia od zmluvy. Do počtu dní sa nezapočítava deň začiatku zájazdu, t.j. deň odchodu, odletu alebo nástupu na príslušný zájazd, pobyt a pod..

**6.4.** Obstarávateľ má právo uspokojiť svoj nárok na úhradu zmluvnej pokuty započítaním na uhradenú cenu zájazdu, resp. uhradenú časť ceny zájazdu. Zostatok z uhradenej ceny zájazdu je obstarávateľ povinný vrátiť objednávateľovi.

**6.5.** Obstarávateľ je oprávnený pred nástupom na zájazd alebo počas trvania zájazdu s okamžitou platnosťou odstúpiť od zmluvy v nasledujúcich prípadoch:

a) z dôvodu zrušenia zájazdu:

Obstarávateľ je oprávnený zájazd zrušiť

aa) ak nebol dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu, ak sa minimálny počet účastníkov vyžaduje (ods. 5.1. všeobecných podmienok),

ab) z dôvodov pôsobenia vyššej moci. Obstarávateľ má v takých prípadoch právo na úhradu doposiaľ poskytnutých služieb. V prípade prerušenia zájazdu z dôvodu vyššej moci je obstarávateľ povinný zabezpečiť dopravu objednávateľa späť do domácej krajiny. Dodatočné náklady s tým spojené znášajú obstarávateľ a objednávateľ spoločne a nerozdielne.

ac) z iných závažných a preukázateľných dôvodov, v dôsledku ktorých nemožno od obstarávateľa spravodlivo požadovať zabezpečenie uskutočnenia alebo pokračovania zájazdu,

b) z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľa; za porušenie povinností objednávateľa sa považuje najmä také konanie, ktorým objednávateľ vážne narušuje priebeh zájazdu, ohrozuje alebo poškodzuje ostatných účastníkov zájazdu, resp. ktorým objednávateľ porušuje právne predpisy Slovenskej republiky alebo hostiteľskej krajiny. Objednávateľ nemá nárok na vrátenie uhradenej ceny za služby, ktoré neboli v dôsledku jeho konania vyčerpané. Objednávateľ je povinný uhradiť obstarávateľovi náklady spojené so spätnou dopravou objednávateľa.

**6.6.** V prípade oznámenia zmeny účastníka zájazdu podľa ods. 4.1. písm. e) všeobecných podmienok, zmeny mena objednávateľa alebo inej zmeny, ak je jej vykonanie možné (ďalej len „zmena knihovania“), vzniká obstarávateľovi nárok na úhradu paušálneho poplatku v nasledujúcej výške:

a) od uzavretia zmluvy do 10. dňa pred začiatkom zájazdu vo výške uvedenej v aktuálnom cenníku poplatkov obstarávateľa zverejneného na internetovej stránke obstarávateľa,

b) od 09. dňa pred začiatkom zájazdu sa zmena knihovania považuje za odstúpenie od zmluvy a postupuje sa podľa ods. 6.3. týchto podmienok.

**6.7.** Zmena termínu zájazdu a destinácie sa vždy posudzuje ako odstúpenie od zmluvy a návrh na uzavretie novej zmluvy.

## **7. Reklamácia poskytnutých služieb**

**7.1.** Obstarávateľ nezodpovedá za prípadné meškanie dopravných prostriedkov, najmä letov a upozorňuje na možnosť jeho vzniku. Obstarávateľ nezodpovedá za škody, ktoré môžu objednávateľovi vzniknúť v dôsledku a/alebo v súvislosti s meškaním. Prípadné nároky na náhradu škody a súvisiace nároky sa riadia príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

**7.2.** V prípade, že poskytnuté služby rozsahom alebo kvalitou nezodpovedali zmluvne dohodnutým podmienkam, vzniká objednávateľovi nárok na nápravu chybné poskytovanej služby a právo na reklamáciu. Objednávateľ je povinný uplatniť nárok na nápravu

chybne poskytnutej služby bezodkladne po jej zistení, a to priamo v mieste konania zájazdu u povereného zástupcu obstarávateľa alebo u poskytovateľa služby tak, aby mohla byť okamžite zabezpečená náprava. Objednávateľ je povinný poskytnúť obstarávateľovi súčinnosť za účelom odstránenia nedostatkov a zabránenia vzniku škôd. Ak nie je možné okamžite zabezpečiť nápravu, vyhotoví zástupca obstarávateľa prípadne poskytovateľ služby s objednávateľom písomný záznam o reklamácií. Jedno vyhotovenie podpísaného záznamu o reklamácií obdrží objednávateľ. Objednávateľ si písomne uplatní reklamačné nároky u obstarávateľa, a to bezodkladne, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia zájazdu alebo odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo na reklamáciu zaniká. K písomnému uplatneniu svojich práv objednávateľ doloží písomný záznam o reklamácií spísaný v mieste pobytu.

Obstarávateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú

a) objednávateľom, alebo

b) treťou osobou, ktorá nemá zmluvný vzťah s obstarávateľom, alebo

c) udalost'ou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

**7.3.** Náhrada škody ako i všetky ostatné nároky súvisiace s leteckou dopravou, ak je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

**7.4.** Objednávateľ je 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 počas zájazdu prechádza. Obstarávateľ nezodpovedá za prípadnú škodu spôsobenú neudelením víza objednávateľovi alebo chybnými úkonmi objednávateľa.

## **8. Poistenie**

**8.1.** Komplexné cestovné poistenie nie je zahrnuté v základnej cene zájazdu.

**8.2.** O rozsahu a podmienkach povinného zmluvného poistenia zájazdu, o podmienkach na plnenie z nároku z povinného zmluvného poistenia zájazdu, ako aj o možnosti uzatvoriť individuálne poistenie objednávateľa bude objednávateľ informovaný osobitne písomnou formou na predajnom mieste obstarávateľa pred uzatvorením zmluvy.

**8.3.** Zmluva o komplexnom cestovnom poistení sa uzatvára výhradne medzi poisťovňou a objednávateľom. Nároky z prípadnej poistnej udalosti si objednávateľ uplatní priamo voči poisťovni. V prípade poškodenia alebo straty batožiny počas leteckej prepravy je objednávateľ povinný túto skutočnosť neodkladne po ukončení prepravy ohlásiť príslušným pracovníkom letiska a spísať protokol o poškodení alebo strate batožiny (P.I.R.), ktorý je nevyhnutným predpokladom uplatnenia nárokov objednávateľa u prepravcu.

**8.4.** Cena za komplexné cestovné poistenie objednávateľa sa ani v prípade zrušenia zájazdu nevracia.

## **9. Ďalšie podmienky**

### **9.1. Víza**

Obstarávateľ zabezpečuje víza len pre držiteľov pasov Slovenskej republiky, a to po predložení dokumentov požadovaných príslušným zastupiteľským úradom.

### **9.2. Cudzí štátni príslušníci**

Držiteľia cestovných dokladov iných štátov ako Slovenskej republiky sú povinní zabezpečiť si potrebné doklady a náležitosti nevyhnutné na účasť na zájazde samostatne. Akékoľvek náklady a dôsledky nedodržania tejto povinnosti znáša objednávateľ.

### **9.3. Cestovné doklady**

Objednávateľ je povinný mať pri sebe počas zájazdu platný cestovný doklad, prípadne vízum, pokiaľ je vyžadované, dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje. Krajiny s vízovou povinnosťou obvykle vyžadujú platnosť cestovného pasu počas ďalších 6 mesiacov nasledujúcich po návrate z krajiny.

## **10. Záverečné ustanovenia**

**10.1.** Všeobecné podmienky platia pre všetkých účastníkov zájazdov obstarávateľa, ak nebol medzi obstarávateľom a objednávateľom písomne dohodnutý iný rozsah vzájomných práv a povinností.

**10.2.** Všetky písomnosti súvisiace so zmluvou sa doručujú na adresu zmluvnej strany uvedenú v záhlaví zmluvy, resp. na adresu, ktorú zmluvná strana za týmto účelom písomne oznámila druhej zmluvnej strane, a to ako doporučená zásielka. V prípade, ak zmluvná strana písomnosť doručovanú na adresu podľa predchádzajúcej vety neprevezme alebo písomnosť nebude možné zmluvnej strane na uvedenej adrese doručiť z iného dôvodu, písomnosť sa považuje za doručenie prvým dňom po dni odoslania doporučenej zásielky na uvedenú adresu, a to aj v prípade, že sa o nej adresát nezvedel. Ak je v záhlaví zmluvy uvedená e-mailová adresa zmluvnej strany, písomnosti možno doručovať aj elektronickou poštou na uvedenú

adresu. Elektronická správa odoslaná na e-mailovú adresu uvedenú v zmluve sa považuje za doručenie v deň jej odoslania.

**10.3.** Objednávateľ podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu potvrdzuje, že bol oboznámený so všeobecnými podmienkami, rozumie ich obsah, súhlasí s ním a v plnom rozsahu ho akceptuje. Všetky údaje a pokyny o službách, cenách a cestovných podmienkach uvedené v katalógu obstarávateľa alebo v písomnej ponuke zájazdu zodpovedajú informáciám známym v čase ich tlače a obstarávateľ si vyhradzuje právo na ich zmenu do času uzatvorenia zmluvy s objednávateľom. Katalóg, iná písomná forma ponuky alebo informácií dopĺňajúcich informácie o zájazde sa považuje za súčasť zmluvy o obstaraní zájazdu.

**10.4.** Neoddeliteľnou súčasťou týchto všeobecných podmienok je taktiež cenník poplatkov obstarávateľa, ktorý obstarávateľ zverejňuje na svojej internetovej stránke.