

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch, pobytoch a spojených službách cestovného ruchu

CK Trip, s.r.o.

Mgr. Markéta Belanová, 0949 144 833, cktrip@zoznam.sk, www.cktrip.eu

IČO 458 909 86

zapísaný v OR vedenom: OS Žilina, oddiel: Sro, vložka: 56428/L

DEFINÍCIA POJMOV

1. Obchodník : CK Trip, s.r.o., so sídlom: Brodno 50, 010 14 Žilina, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy o zájazde alebo zmluvy tvoriacej spojené služby cestovného ruchu koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo z jej poverenia.

2. Cestujúci : fyzická osoba, alebo kolektív zastúpený fyzickou osobou, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde, alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe potvrdenej objednávky služieb. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne, riadne a včas. V prípade uzatvorenia tejto zmluvy, alebo potvrdenia objednávky služieb s viacerými cestujúcimi ako jeden, jej ustanovenia označujúce cestujúceho v jednotnom čísle sa vzťahujú na všetkých cestujúcich uvedených v odseku 1 príslušnej zmluvy o zájazde, alebo objednávke služieb.

3. Zákon : zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

4. Trvanlivý nosič : prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo obchodníkovi uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.

5. Predajné miesto : prevádzka alebo iný priestor, kde obchodník obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla www.cktrip.eu alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy, alebo objednávky služieb bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.

6. Zmluva /objednávka služieb na diaľku : zmluva o zájazde, alebo objednávka služieb uzatvára prostredníctvom webového sídla obchodníka www.cktrip.eu bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán. Právne vzťahy týkajúce sa uzatvorenia zmluvy, alebo objednávky služieb na diaľku, ktoré nie sú výslovne upravené v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach, sa spravujú Osobitnými zmluvnými podmienkami uzatvorenia zmluvy o zájazde, alebo objednávke služieb prostredníctvom webového sídla obchodníka bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán zo dňa 20.11.2019.

7. Všeobecné zmluvné podmienky : časť obsahu zmluvy o zájazde, alebo objednávky služieb, ktorá ju bližšie konkretizuje s poukazom na jej osobitné podmienky. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky sú v zmysle ustanovení § 53c a § 853 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, § 273 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov súčasťou zmluvnej dokumentácie priamo súvisiacej s príslušnou zmluvou o zájazde, alebo objednávkou služieb a to aj s poukazom na našu informačnú povinnosť v zmysle ustanovenia § 10a a § 11 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Obsah týchto Všeobecných zmluvných podmienok je neoddeliteľnou súčasťou obsahu záväzkového vzťahu založeného príslušnou zmluvou o zájazde alebo objednávkou služieb.

Všeobecné zmluvné podmienky v ich platnom a účinnom znení sú pre účely oboznámenia sa s ich obsahom umiestnené aj na našej webovej stránke (webové sídlo našej spoločnosti) www.cktrip.eu

8. Ďalšia súčasť zmluvnej dokumentácie priamo súvisiaca s príslušnou zmluvou o zájazde, alebo objednávkou služieb : Všeobecné informácie o zájazdoch, Všeobecné informácie o zájazdoch umiestnené na našej webovej stránke, obsah našej webovej stránky.

Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, § 273 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov súčasťou zmluvnej dokumentácie priamo súvisiacej s príslušnou zmluvou o zájazde, alebo objednávkou zájazdu a to aj s poukazom na našu informačnú povinnosť v zmysle ustanovenia § 10a a § 11 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

I. ZMLUVA O ZÁJAZDE, OBJEDNÁVKA SLUŽIEB

1. Zmluva o zájazde, alebo objednávka služieb vzniká medzi obchodníkom a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o zájazde, alebo objednávke služieb potvrdenej obchodníkom, alebo inou cestovnou kanceláriou splnomocnenou obchodníkom, alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby obchodníka. Za riadne vyplnenú a podpísanú zmluvu o zájazde, alebo objednávke služieb cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná zmluva o zájazde, alebo objednávke služieb jeho zákonným zástupcom, alebo splnomocneným zástupcom. Súčasťou zmluvy o zájazde, alebo objednávky služieb sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od obchodníka obdrží, alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu, alebo objednávku služieb a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, objednávky služieb, ponukový list s cenou, všeobecné zmluvné podmienky a písomné pokyny - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle www.cktrip.eu. Obchodník si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne cestujúcemu iná obchodníkom splnomocnená osoba, alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby obchodníka, nie sú súčasťou zmluvy, alebo objednávky služieb, ak sú v rozpore s popisom, alebo s informáciami o zájazde, alebo objednávke služieb, alebo v iných písomných dokladoch vydaných obchodníkom.

2. Iná obchodníkom splnomocnená cestovná kancelária, alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby obchodníka nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v zmluve o zájazde, alebo objednávke služieb poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom, alebo s informáciami o zájazde, alebo alebo objednávke služieb v iných písomných prospektoch a dokumentoch obchodníka.

3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, podpisom zmluvy, alebo objednávky služieb potvrdzuje, že je na základe zákona, alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu, alebo objednávku služieb a že v prípade uzatvorenia zmluvy alebo objednávky služieb v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde, alebo objednávkou služieb. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy, alebo objednávky služieb. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenie zmluvy o zájazde alebo objednávky služieb bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, ktorý uzatvára zmluvu o zájazde alebo objednávke služieb.

4. Cestujúci, ktorý uzatvára zmluvu o zájazde alebo objednávku služieb buď pre účely následného absolvovania zájazdu či služieb spoločne s ďalšími cestujúcimi, resp. bez svojej účasti na predmetnom zájazde či čerpaní služieb podpisom zmluvy alebo objednávky služieb sa súčasne

zaväzuje odovzdať všetkým cestujúcim kompletné informácie a oboznámiť ich s odovzdanými obchodníkom dokladmi a dokumentáciou určenou obchodníkom pre cestujúcich v rámci príslušnej zmluvy o zájazde, alebo objednávke služieb, resp. pre účely jej následného uzavretia. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenia zmluvy o zájazde alebo objednávke služieb bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci.

S poukazom na ust. § 50 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov účinnosť uzavretej zmluvy o zájazde alebo objednávke služieb nastáva voči ďalším cestujúcim dňom podpisu cestujúcim, ktorý uzatvára zmluvu alebo o zájazde alebo objednávku služieb v prospech ďalších cestujúcich.

5. Zmluva o zájazde alebo objednávka služieb nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami, a jej trvanie zaniká okamihom splnenia nimi svojich záväzkov podľa zmluvy.

6. Ak nejde o prípad uzavretia zmluvy alebo objednávky služieb na diaľku, zmluva sa považuje za uzavretú a takú, čo nadobudla platnosť a účinnosť :

a) dňom podpísania zmluvy alebo objednávky služieb všetkými zmluvnými stranami v prípade fyzickej prítomnosti zmluvných strán na predajnom mieste obchodníka, najmä ale neobmedzujúc sa na pobočku obchodníka;

b) dňom, keď zo strany obchodníka, došlo v rámci jeho záväzného prejavu k prijatiu podľa ustanovenia § 43c zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov záväzného návrhu cestujúceho podľa § 43a zákon č. 40/1964 Zb. podpísaním doručenej prostredníctvom trvalého nosiča podpísanej cestujúcim zmluvy o zájazde alebo objednávky služieb. Ide o prípad, ak po zadaní osobných a ďalších údajov cestujúcim potrebných pre uzavretie zmluvy o zájazde alebo objednávky služieb, ktoré obchodník získal prostredníctvom telefonického spojenia, e-mailovou komunikáciou, rezerváciou na webovom sídle obchodníka, alebo osobnej návšteve cestujúcim jeho predajného miesta, je potrebné ich dodatočne doplniť, alebo upraviť. V uvedenom prípade obchodník najprv zašle cestujúcemu prostredníctvom trvalého nosiča tak zmluvu o zájazde alebo objednávky služieb ako aj ďalšie doklady uvedené v ods. 1 tohto článku za účelom doplnenia a úpravy potrebných údajov a následného doručenia cestujúcim podpísanej nim zmluvy o zájazde, alebo objednávky služieb ako záväzného návrhu cestujúceho na uzavretie zmluvy alebo objednávky služieb;

c) dňom, keď zo strany cestujúceho, došlo v rámci záväzného prejavu k prijatiu podľa ustanovenia § 43c zákon č. 40/1964 Zb. záväzného návrhu obchodníka podľa ustanovenia § 43a zákon č. 40/1964 Zb. podpísaním doručenej prostredníctvom trvalého nosiča podpísanej obchodníkom zmluvy o zájazde alebo objednávky služieb. Ide o prípad, ak po zadaní osobných a ďalších údajov cestujúcim potrebných pre uzavretie zmluvy o zájazde, alebo objednávky služieb, ktoré obchodník získal prostredníctvom telefonického spojenia, e-mailovou komunikáciou, rezerváciou na webovom sídle obchodníka alebo osobnej návšteve cestujúcim jeho predajného miesta nie je potrebné ich dodatočne doplniť alebo upraviť. V uvedenom prípade obchodník zašle cestujúcemu prostredníctvom trvalého nosiča tak podpísanú nim zmluvu o zájazde alebo objednávku služieb ako aj ďalšie doklady uvedené v ods. 1 tohto článku ako záväzný návrh obchodníka na uzavretie zmluvy alebo objednávky služieb.

7. V prípadoch uzavretia zmluvy o zájazde alebo objednávky služieb podľa predchádzajúceho odseku sa nejedná o uzavretie zmluvy alebo objednávky služieb mimo predajného miesta z dôvodu, že k podpisu zmluvy za obchodníka, resp. k záväznému prijatiu návrhu cestujúceho, alebo k záväznému odoslaniu cestujúcemu návrhu na uzavretie zmluvy alebo objednávky služieb došlo v jeho predajnom mieste, pričom prostredníctvom trvalého nosiča sa uskutočňuje doručenie a výmena príslušných informácií a skutočností záväzných pre uzavretie zmluvy alebo objednávky služieb.

II. CENA, ZMENA CENY, PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci objednal, alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu alebo do objednávky služieb (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v zmluve o zájazde. Uvedená cena zahŕňa prinajmenšom cenu dopravy tam a späť a poplatky s tým spojené, ďalšie služby.

Zo zliav poskytovaných obchodníkom, 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 obchodníkom 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. V prípade akejkolvek budúcej zmeny ceny verejne ponúkaného obchodníkom zájazdu obdobného (destinácia, termíny, ubytovacie zariadenie a pod.) so zájazdom podľa uzavretej zmluvy o zájazde, nejde o porušenie zmluvy o zájazde, nakoľko sa nejedná o zmenu ceny zájazdu v zmysle platnej a účinnej zmluvy o zájazde, ale ide o marketingové a obchodné aktivity obchodníka, uskutočnené v celom rozsahu podľa vlastného uváženia.

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. Platným dokladom pre nástup cestujúceho na zájazd resp. čerpanie služieb je platná zmluva o zájazde a doklad o zaplatení celkovej ceny zájazdu resp. zabezpečených služieb. Obchodník si vyhradzuje právo tieto doklady vyžadovať od cestujúcich pri nástupe na zájazd.

4. CK Trip je oprávnená požadovať zálohu vo výške 50 % ceny zájazdu a prípadne doobjednaných služieb k zájazdu. Doplatok je objednávateľ povinný doplatiť najneskôr 30 dní pred začatím zájazdu, pokiaľ nie je v zmluve dohodnuté inak. V prípade uzavretia zmluvy v čase kratšom ako 30 dní pred začatím zájazdu, je objednávateľ povinný zaplatiť 100 % celkovej ceny zájazdu a prípadne doobjednaných služieb k zájazdu, ak sa v zmluve nedohodne inak.

5. Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet obchodníka. Nedodržanie cestujúcim svojich povinností podľa ods. 4 tohto článku je závažným porušením zmluvy o zájazde s právom obchodníka na odstúpenie od zmluvy. Cestujúci je povinný vo vyššie uvedenom prípade uhradiť odstupné v rovnakej výške a za rovnakých podmienok, ako je uvedené v čl. VI. ods. 1 týchto Všeobecných zmluvných podmienok. Neuhradenie ceny zájazdu nenahrádza odstúpenie cestujúceho od zmluvy o zájazde. Nárok obchodníka na náhradu škody vzniknutej porušením zmluvy nie je týmto dotknutý.

6. Zmluvné strany sa dohodli, že obchodník je oprávnený 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.

7. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 6 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.

8. 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 obchodníkovi ne-

vznikne 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 obchodník oprávnený postupovať podľa ods. 4 tohto článku.

9. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8 % ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa ustanovení čl. V ods. 1 písm. b/ týchto Všeobecných zmluvných podmienok.

10. Obchodník nie je povinný vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu z dôvodov, za ktoré nezodpovedá obchodník.

III. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

1. K základným právam cestujúceho patrí:

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

b) právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb, ktoré sú obchodníkovi známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa obchodník neskôr dozvedel, ak bola zaplatená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá.

c) právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VI. týchto Všeobecných zmluvných podmienok.

d) pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť obchodníkovi, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. 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 obchodník informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli obchodníkovi v dôsledku zmeny osoby. Obchodník je povinný novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou o zájazde a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde, alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny zájazdu, je obchodník oprávnený postupovať podľa čl. II ods. 3 a čl. IV ods. 4 týchto Všeobecných zmluvných podmienok v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená.

e) právo na reklamáciu podľa čl. VII. nedostatkov a chybných plnení a uplatnenie nárokov podľa čl. VIII týchto Všeobecných zmluvných podmienok.

f) právo na kontakt na zástupcu obchodníka, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby cestujúci prehlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť obchodníka vie doložiť, a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov obchodníkom;

g) cestujúci, ktorý zaplatil obchodníkovi za služby cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu, alebo spojených služieb cestovného ruchu, má právo na bezodkladné plnenie plynúce z ochrany pre prípad úpadku, ak obchodník z dôvodu svojho úpadku

- nezabezpečí repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu, alebo služby cestovného ruchu, ktorú mal obchodník poskytnúť ako súčasť spojených služieb cestovného ruchu,

- nevráti cestujúcemu zaplatenú zálohu, alebo cenu zaplatenú za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil, alebo nevráti platby prijaté obchodníkom za služby cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej cestovnou kanceláriou a táto nebola poskytnutá,

- nevráti cestujúcemu rozdiel medzi cenou zaplatenou obchodníkom a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu, alebo čiastočne poskytnutej služby cestovného ruchu, ak bol zájazd, alebo služba cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej cestovnou kanceláriou, poskytnutá len s časťou.

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

a) poskytnúť obchodníkovi súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o zájazde a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade nesplnenia si tejto povinnosti riadne a včas je cestujúci povinný uhradiť obchodníkovi všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov obchodníkovi vznikla;

b) nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade obchodník nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu, alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené;

c) zaplatiť cenu zájazdu v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť;

d) v prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu, alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko obchodníkovi;

e) prevziať od obchodníka všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených;

f) v prípade, že zistí nesprávnosť údajov horeuvedeného písm. e), je povinný o tom bezodkladne informovať obchodníka;

g) pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými obchodníkom, alebo jej zástupcami v SR, alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.);

h) riadiť sa pokynmi sprievodcu, alebo zástupcu obchodníka, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia, alebo pri závažnom narušení programu zájazdu alebo čerpania služieb je obchodník oprávnený odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu. Dodržiavať v celom rozsahu, riadne a včas príslušné letecké, dopravné a ubytovacie poriadky dopravcov a ubytovacích zariadení poskytujúcich služby cestovného ruchu v zmysle príslušnej zmluvy o zájazde;

i) 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;

j) 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.

k) rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy, rešpektovať zákaz fajčenia, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim apod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť obchodníka za neúčast' cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb;

l) ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom č. 170/2018 Z. z. alebo, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť obchodníkovi, alebo jeho poverenému zástupcovi;

IV. POVINNOSTI OBCHODNÍKA

1. K základným povinnostiam obchodníka patrí najmä:

- a) poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu, alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu (čl. III. ods. 1 písm. f) týchto Všeobecných zmluvných podmienok;
 - b) povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku;
 - c) povinnosť v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu poskytnúť cestujúcemu potvrdenia, poukážky, cestovné listky, vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu ich odoslaním na e-mailovú adresu cestujúceho uvedenú v zmluve o zájazde, alebo iným spôsobom dohodnutým s obchodníkom. Horeuvedené pokyny na zájazd sa v zmysle ustanovenia čl. I. ods. 3 a 4 týchto Všeobecných zmluvných podmienok doručujú len jednému cestujúcemu zo zmluvy o zájazde, ktorý je povinný informovať všetkých ostatných cestujúcich z uzatvorenej zmluvy o zájazde, pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak.
2. Obchodník nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.
3. Obchodník je povinný poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona (ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde), 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.
4. Obchodník si vyhradzuje právo neposkytnúť cestujúcemu zájazd resp. služby cestovného ruchu dohodnuté v zmluve o zájazde v prípade, ak cestujúci riadne a včas neuhradí cenu za dohodnuté služby v lehote uvedenej v zmluve o zájazde resp. v súlade s podmienkami týchto Všeobecných zmluvných podmienok, prípadne ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej zo strany obchodníka.

V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

- a) zmluvné strany sa dohodli, že obchodník je oprávnený pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a obchodník 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 náhradne 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/na pôvodné miesto;
- b) ak je obchodník nútený podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona (termín začatia a skončenia zájazdu, dĺžka pobytu, poloha, kategória, trieda, vybavenosť a základné charakteristické znaky ubytovacieho zariadenia; spôsob, rozsah a forma stravovania, program v mieste pobytu, výlety, exkurzie alebo iné služby zahrnuté v celkovej cene zájazdu, informácia, či sa niektoré zo služieb cestovného ruchu poskytnú cestujúcemu v rámci skupiny, a ak je to možné, informácia o približnej veľkosti skupiny, informácia o cudzom jazyku, ak je iná služba cestovného ruchu podľa poskytovanej v cudzom jazyku a informácia o všeobecnej vhodnosti cesty pre osoby so zníženou pohyblivosťou), alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) zákona (osobitné požiadavky cestujúceho, s ktorými cestovná kancelária súhlasila) alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako 8 %, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde. V takom prípade obchodník bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o:
 - ba) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu;
 - bb) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať, alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpeného;
 - bc) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena bb) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne;
 - bd) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.
- c) ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, obchodník je povinný 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.

2. Počas čerpania služieb:

- a) obchodník je oprávnený 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 obchodník nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je obchodník povinný: i) 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 ii) vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby iii) resp. poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu, alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie iiiii) súčasne poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc iiiiii) a zabezpečiť iné práva podľa zákona;
- b) obchodník 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, počasim, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany obchodníka);
- c) obchodník má právo na úhradu ceny za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v zmluve o zájazde s cestujúcim, ktoré boli poskytnuté na vyžiadanie, alebo so súhlasom cestujúceho počas zájazdu.

VI. Odstúpenie od zmluvy o zájazde a objednávky služieb a odstúpenie

Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpené, 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. Podľa prípadných možných situácií odstúpenia týkajúcich sa uzatvorených zmlúv sa primerane použijú aj ustanovenia ods. 7 a ods. 8 tohto článku. Výšky dohodnutého odstúpeného platné pre 1 cestujúceho bez rozdielu veku sú nasledovné :

1. Ak uplatní cestujúci svoje právo v súlade s článkom V. odseku 1., bod e.) a kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpi od zmluvy musí splniť nasledovné podmienky:
 - a.) doručiť obchodníkovi oznámenie o odstúpení od zmluvy (storno) v písomnej forme, pričom deň, kedy bolo písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy CK Trip doručené, je rozhodujúci pre určenie výšky zmluvnej pokuty (stornopoplatku)
 - b.) je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške určenej v odseku 2., ktorá je odstúpaná podľa času uskutočneného storna, stanoveného počtom dní pred začatím zájazdu.
2. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy, je povinný uhradiť cestovnej kancelárii za každú prihlásenú a stornovanú osobu tieto zmluvné pokuty (stornoplatky):

- od 59 do 45 kalendárnych dní pred dňom odchodu zázajdu 20 % z ceny zázajdu
 - od 44 do 30 kalendárnych dní pred dňom odchodu zázajdu 30% z ceny zázajdu
 - od 29 do 20 kalendárnych dní pred dňom odchodu zázajdu 50% z ceny zázajdu
 - od 19 do 10 kalendárnych dní pred dňom odchodu zázajdu 70% z ceny zázajdu
 - od 9 do 3 kalendárnych dní pred dňom odchodu zázajdu 90% z ceny zázajdu
 - v dobe kratšej ako 3 kalendárne dni pred dňom odchodu zázajdu, alebo pri nenastúpení na zázajd 100 % z ceny zázajdu.
- Storno poplatky sú splatné ihneď. CK Trip má právo započítať storno poplatky na zaplatenú zálohu alebo zaplatenú cenu zázajdu zo strany cestujúceho.

Odstupné nevyklučuje právo na náhradu škody, ak škoda spôsobená odstúpením cestujúceho od zmluvy je vyššia ako dohodnuté odstupné. Pri odstúpení od zmluvy do 59 kalendárnych dní pred dňom odchodu na zázajd má CK Trip právo na úhradu nákladov spojených so zabezpečovaním zázajdu.

Žiadosť cestujúceho o zmenu termínu zázajdu alebo destinácie/hotelového komplexu uvedeného v uzatvorenej Zmluve, nezakladá dôvod zbavenia sa povinností zo strany cestujúceho zaplatiť odstupné za zrušenie Zmluvou objednaného zázajdu, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

3. V prípade, že cestujúci je nútený stornovať účasť na zázajde z mimoriadnych a dokladovateľných dôvodov, uplatní si náhradu stornopoplatkov v poisťovni, ak takéto poistenie pri prihlásení sa na zázajd uhradí.

4. Pri určení počtu dní pred začatím zázajdu pre výpočet stornopoplatkov sa do stanoveného počtu dní započítava aj deň, v ktorom bolo cestovnej kancelárii storno doručené a nezapočítava sa deň začiatku zázajdu (odchodu, či nástupu na zázajd), ktorý je dohodnutý v zmluve.

5. Ak sa cestujúci nedostaví na zázajd, alebo zmešká z vlastnej viny odchod dopravného prostriedku, alebo počas zázajdu z vlastnej viny nečerpá niektoré z dohodnutých a zaplatených služieb, nemá nárok na finančnú ani inú kompenzáciu za nečerpané služby.

5. Obchodník môže pred začatím zázajdu odstúpiť od zmluvy o zázajde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak

a) počet účastníkov zázajdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zázajde a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zázajde v lehote určenej v zmluve o zázajde, najneskôr však

- 3 dni pred začatím zázajdu, ak ide o 1-dňový zázajd,
- 7 dní pred začatím zázajdu, ak ide o viac-dňový zázajd,

alebo ak ide o neodvrátiťelné a mimoriadne okolnosti brániace obchodníkovi plniť zmluvu o zázajde a obchodník oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zázajde bezodkladne pred začatím zázajdu.

6. V prípade vzniku situácie, že služby cestovného ruchu majú byť poskytnuté dvom a viac fyzickým osobám, ako cestujúcim v zmysle uzatvorenej zmluvy o zázajde, výšky dohodnutého odstupného sa spravuje nasledovnými podmienkami :

a) v prípade odstúpenia od zmluvy o zázajde len niektorými cestujúcimi v nej uvedenými, výška dohodnutého odstupného uvedeného pri súčasnom dodržaní uvedenej tam lehoty sa uhradí bez rozdielu veku všetkým odstupujúcim cestujúcim podľa príslušných percent z ceny zázajdu bez poistenia;

b) v prípade odstúpenia od zmluvy o zázajde všetkými cestujúcimi v nej uvedenými, výšky dohodnutého odstupného pri súčasnom dodržaní uvedených tam jednotlivých lehôt sa uhradí za celý zrušený zázajd jednorazovo podľa príslušných percent z ceny zázajdu bez poistenia;

7. Obchodník môže počas priebehu zázajdu s okamžitou platnosťou odstúpiť od zmluvy o zázajde v nasledovných prípadoch :

a) z dôvodu zrušenia zázajdu, pričom obchodník je oprávnený zrušiť zázajd ak nebol dosiahnutý príslušný minimálny počet účastníkov pre zázajd, alebo z dôvodu pôsobenia vyššej moci žiadnym spôsobom neovplyviteľné obchodníkom (živelné pohromy, nepriaznivá politická situácia, výtržníctvo, teroristické útoky a pod. ku ktorým došlo v oblasti uskutočnenia zázajdu). Obchodník má v uvedenom prípade právo na úhradu doposiaľ poskytnutých nim služieb. V prípade nutnosti zabezpečiť návrat cestujúceho, dodatočne náklady s tým spojené znášajú zmluvné strany rovnakým dielom;

b) z dôvodu porušenia cestujúcim svojich povinností, ktoré boli zmluvne dohodnuté. Za porušenie povinností cestujúceho sa považuje aj také jeho konanie, ktorým vážne narúša priebeh zázajdu, ohrozuje alebo poškodzuje ostatných účastníkov príslušného zázajdu, alebo vážnym spôsobom narúša právne predpisy SR alebo hostujúcej krajiny, príslušný letový, dopravný a ubytovací poriadok. Cestujúcemu v uvedenom prípade nevzniká nárok na vrátenie alikvotnej čiastky z ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté, pričom cestujúci je povinný uhradiť obchodníkovi náklady spojené so spätnou dopravou.

8. podmienky pre odstúpenie od objednávky služieb sú uvedené v každej objednávke samostatne v závislosti od druhu objednanej služby.

VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU A SLUŽIEB

A ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

1. Obchodník zodpovedá za porušenie zmluvy o zázajde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zázajdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zázajde“).

2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zázajde, 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 obchodníkovi alebo jeho poverenému zástupcovi.

3. Obchodník je povinný v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zázajde, týmto zákonom, alebo osobitným predpisom, alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí obchodníkovi neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zázajde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

4. Určenie lehoty podľa predchádzajúceho odseku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

5. Ak obchodník 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 zázajde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť

- a) rovnakej kvality, alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zázajde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
- b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zázajde, 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 zázajde, alebo ponúknutá zľava z ceny zázajdu 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 obchodník poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zázajdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.

7. Ak obchodník 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 obchodníka náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených;

b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstúpného 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. Obchodník je povinný 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) 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 tohto článku. Ak obchodník nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinný 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, obchodník v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b) tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

12. Ak v dôsledku neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, obchodník 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 predchádzajúceho odseku 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 bol obchodník o ich osobitných potrebách informovaný najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

14. Obchodník sa nemôže odvolávať na neodvrátiteľné 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. Obchodník je povinný 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.

16. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania, alebo svojej nedbanlivosti, obchodník je oprávnený požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli obchodníkovi poskytnutím pomoci cestujúcemu.

17. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. VIII. je cestujúci povinný poskytovať obchodníkovi maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

18. Informácia o reklamačných postupoch :

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 doručенý podnet obchodníkovi bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia obchodníkovi.

a) cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) obchodníka. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu obchodníka, 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 obchodníka a provízneho predajcu obchodníka, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby;

d) obchodník 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) Obchodník vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Obchodník je povinný určiť spôsob vybavenia riadne uplatnenej reklamácie (ukončenie reklamačného konania vykonaním nápravy, poskytnutím náhradnej služby rovnakej kvality alebo vyššej kvality, vrátením kúpnej ceny služby, vyplatením primeranej zľavy z ceny služby, písomnej výzvy na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie) najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

19. Cestujúci má právo obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým obchodník vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že obchodník porušil jeho práva. V prípade, ak obchodník na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, cestujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Príslušným subjektom alternatívneho riešenia sporov s obchodníkom je buď Slovenská obchodná inšpekcia alebo príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR. Podrobné informácie o uvedenom postupe sú obsiahnuté v ustanoveniach zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov v znení neskorších predpisov, znenie ktorého je umiestnené a dostupné na : <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2015/391/20190901>

Podaním cestujúcim príslušného návrhu podľa druhej vety nie je dotknuté právo cestujúceho na súdnu ochranu.

VIII. NÁHRADA ŠKODY

1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa čl. VII 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 obchodník; náhradu škody poskytne obchodník cestujúcemu bezodkladne.

2. Obchodník sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené

a) cestujúcim;

b) tretťou 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 obchodníka. Ak medzinárodná zmluva,

ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na obchodníka.

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 neobľahosti.

5. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu podľa čl. VII, 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 obchodníka bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

IX. POVINNÉ ZMLUVNÉ POISTENIE ZÁJAZDU

1. CK Trip má uzatvorenú zmluvu s poisťovňou Union, ktorá poskytne cestujúcemu poistné plnenie vo výške ceny neposkytnutého zájazdu, maximálne do výšky uhradenej ceny za zájazd, alebo uhradenej zálohy na zájazd. V prípade, že cestujúcemu nebude poskytnutá ním zaplatená doprava z miesta pobytu v zahraničí na územie Slovenskej republiky, poisťovňa Union uhradí náklady na túto dopravu, ak je táto súčasťou zájazdu, vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania do odchodu.

V prípade, že cestujúcemu nevráti CK rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu, uhradí tento rozdiel poisťovňa Union.

2. Nároky cestujúceho, ktoré mu vznikli voči cestovnej kancelárii CK Trip v dôsledku neplnenia zmluvy, prechádzajú na poisťovňu, a to len do výšky, uvedenej v Garančnom liste, ktorý je súčasťou zmluvy o zájazde. Cestujúci si môže svoje nároky v poisťovni Union uplatniť najneskôr do 30 dní odo dňa, v ktorom mal byť zájazd skončený.

X. CESTOVNÉ POISTENIE CESTUJÚCEHO

1. CK Trip ponúka a odporúča cestujúcemu uzatvoriť cestovné poistenie, ktoré pokrýva rôzne riziká (zdravotné, úrazové, strata batožiny, zodpovednosť za škodu, storno zájazdu a pod.), spojené s účasťou na zájazde.

2. Poistná zmluva, uzatvorená pre krytie rizík v zmysle odseku 1. vzniká priamo medzi cestujúcim a príslušnou poisťovňou. V prípade vzniku poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k cestujúcemu a CK Trip poskytuje len nevyhnutnú súčinnosť a nemôže sa vyjadrovať k podmienkam vzniku poistnej udalosti ani k výške nárokov cestujúceho.

Podpisom zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že prevzal poistné podmienky príslušnej poisťovne.

XI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované obchodníkom, s výnimkou prípadov, ak obchodník vo pred dohodne písomne s cestujúcim iný rozsah vzájomných práv a povinností.

2. Podpisom zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto Všeobecných zmluvných podmienok a dojednaní a v nich obsiahnuté akceptuje.

3. Obchodník prehlasuje, že si splnil svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku.

4. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v ponukovom liste sú pripravované v predstihu a obchodník si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s cestujúcim.

5. Cestujúci v zmysle všeobecného nariadenia o ochrane údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov poskytuje obchodníkovi osobné údaje na účel uzavretia tejto zmluvy s obchodníkom, plnenia a dodatočného potvrdenia podmienok tejto zmluvy, spracovania objednávky, realizácie dodávky, zúčtovania platieb a nevyhnutnej komunikácie medzi zmluvnými stranami. Obchodník poskytne údaje cestujúceho uvedeným príjemcom: cestovným agentúram, ubytovacím zariadeniam, spolupracujúcim tretím stranám (iným poskytovateľom služieb), Slovenskej obchodnej inšpekcii, súdu, orgánom činným v trestnom konaní, subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva obchodníkovi zo zákona. Obchodník postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi cestujúceho v súlade s ustanoveniami nariadenia a platného zákona o ochrane osobných údajov. Cestujúci je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať obchodníka o ich zmene. V prípade, ak cestujúci neposkytne obchodníkovi osobné údaje, nie je možné uzatvoriť zmluvný vzťah. Osobné údaje bude obchodník spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii a to podľa toho, kde si cestujúci zakúpil zájazd. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude realizovaný podľa nariadenia o ochrane osobných údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov. V prípade ak obchodník bude pre cestujúceho vybavovať vízovú povinnosť, cestujúci je povinný poskytnúť na tieto účely kópiu cestovného dokladu. Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané, má právo od obchodníka požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Cestujúci má súčasne právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov.

6. Ak sa cestujúci domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa ho týka, je v rozpore so všeobecným nariadením o ochrane údajov alebo zákonom, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým sa rozumie Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava. Prípadné otázky týkajúce sa ochrany osobných údajov môže cestujúci adresovať zodpovednej osobe obchodníka.

7. Tieto všeobecné zmluvné podmienky obchodníka nadobúdajú platnosť dňa 20.11.2019. Zmluvné vzťahy, ktoré vznikli medzi cestujúcim a obchodníkom pred 20.11.2019 a právne vzťahy z nich vyplývajúce, sa riadia právnou a zmluvnou úpravou platnou a účinnou pred 20.11.2019.