

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE LEONARDO – OSCAR s.r.o.

Všeobecne zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie LEONARDO – OSCAR, s.r.o. (ďalej len „všeobecné podmienky“) sú platné pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou LEONARDO – OSCAR, s.r.o. **Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „zmluva o zájazde“), ktorú cestovná kancelária LEONARDO – OSCAR, s.r.o., uzatvára s objednávatelom zájazdu. Dobrá informovanosť o zmluvných podmienkach, o rozsahu a obsahu ponúkaných služieb je jedným z predpokladov spokojnosti zákazníkov. Prosíme vás, aby ste sa podrobne oboznámili so všetkými informáciami a zmluvnými podmienkami uvedenými v katalogu, cenníku a ostatných ponukových materiáloch cestovnej kancelárie LEONARDO – OSCAR, s.r.o. Podpisom zmluvy o zájazde potvrdzujete, že tieto informácie a obsah všeobecných podmienok je vám známy, uznávate ich a súhlasíte s nimi.**

ČLÁNOK I. – Účastníci, vznik a obsah zmluvného vzťahu

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu založeného zmluvou o zájazde sú:
 - a) LEONARDO – OSCAR, s.r.o., so sídlom Zadunajská 12, Bratislava, IČO: 36 203 190, zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 25041/B (ďalej len „cestovná kancelária“);
 - b) objednávatel zájazdu, ktorým je predovšetkým osoba, ktorá podpísala zmluvu o zájazde. V mene maloletých detí a iných osôb, ktoré majú zákonného zástupcu, podpisuje zmluvu o zájazde ich zákonný zástupca. Vo vzťahu k iným osobám uvedeným v zmluve o zájazde, ktoré túto zmluvu nepodpisali, osoba podpisujúca zmluvu potvrdzuje, že je riadne splnomocnená uzavrieť ju v ich mene, aby aj tieto osoby nadobudli postavenie objednávateľa zájazdu; inak je cestovná kancelária oprávnená požadovať od podpísanej osoby, aby splnila povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde, všeobecných podmienok a zákona, alebo nahradila škodu, ktorá cestovnej kancelárii vznikne.
2. Ak je objednávateľom zájazdu právnická osoba, uzatvára zmluvu o zájazde v prospech fyzických osôb v zmluve uvedených alebo oznámených cestovnej kancelárii podľa článku IV odsek 3 písm. e). Tieto fyzické osoby sú zo zmluvy o zájazde oprávnené a povinné okamihom, keď s ňou prejavia súhlas. Súhlas môže byť prejavý výslovne alebo iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, napríklad nastúpením na zájazd. Právnická osoba je však za každých okolností povinná splniť povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde, všeobecných podmienok a zákona.
3. Ak je objednávateľom viac a zo zmluvy o zájazde, týchto všeobecných podmienok, zákona alebo povahy práva alebo povinnosti nevyplývajú iné, sú objednávateľa oprávnení a povinní zo všetkých práv a povinností spoločne a nerozdielne.
4. Vo vzťahu k osobám uvedeným v zmluve o zájazde, ktoré túto zmluvu nepodpisali, objednávateľ podpísajúci zmluvu ručí za splnenie ich povinností, ak na strane objednávateľa zmluvu o zájazde podpísalo viac osôb, ručia spoločne a nerozdielne.
5. Zmluva o zájazde je uzatvorená okamihom, keď je podpísaná oboma zmluvnými stranami. Cestovná kancelária môže uzavrieť zmluvu sama alebo prostredníctvom svojho externého autorizovaného predajcu.
6. Ak zmluva o zájazde neobsahuje osobitnú úpravu, jej obsah sa určí podľa týchto všeobecných podmienok, katalogu, cenníka a dodatočných ponúk cestovnej kancelárie, prípadne osobitných podmienok priložených k zmluve o zájazde a všeobecne záväzných právnych predpisov.
7. Uzatvorením zmluvy o zájazde sa cestovná kancelária zaväzuje obstarat objednávateľovi zájazd, resp. osobám, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzavrela (odsek 2), všetky dohodnuté služby v rozsahu a kvalite dohodnutej medzi zmluvnými stranami.

ČLÁNOK II. – Cena zájazdu

1. Ceny zájazdov organizovaných cestovnou kanceláriou sú zmluvnými cenami dojednanými písomne medzi cestovnou kanceláriou a objednávateľom. Záväzná dohodnutá cena je uvedená v zmluve o zájazde. V cenníkoch cestovnej kancelárie sú uvedené iba orientačné ceny. Ak nie je písomne dohodnuté inak, pre určenie cien zájazdov sa používa kurz slovenskej koruny oproti cudzím menám podľa oficiálneho kurzového lístka Národnej banky Slovenska zo dňa uvedeného v katalogu cestovnej kancelárie a ceny služieb a výška poplatkov známe k uvedenému dňu.
2. Cestovná kancelária je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k:
 - a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
 - b) zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad leteckých, prístavných a tranzitných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,
 - c) zmene kurzu slovenskej koruny použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.
3. Pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začatím zájazdu, je cestovná kancelária oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde o sumu, o ktorú sa zvýši platba podľa odseku 2 písm. a) alebo b) oproti platbe zahrnuté v cene zájazdu. V prípade zmeny kurzu slovenskej koruny (odsek 2 písm. c)) je cestovná kancelária oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde maximálne o sumu zodpovedajúcu percentuálnej výške zmeny kurzu. Takéto zvýšenie sa netýka objednávateľov, ktorí už uhradili cenu zájazdu v celom rozsahu.
4. Písomné oznámenie o zvýšení ceny zájazdu sa musí objednávateľovi odoslať najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

ČLÁNOK III. – Platobné podmienky

1. Cestovná kancelária má právo na zaplatenie dohodnutej ceny zájazdu pred začatím zájazdu.
2. Ak nie je písomne dohodnuté inak, je objednávateľ povinný zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu nasledovne:
 - a) najneskôr pri uzavretí zmluvy o zájazde zaplatí preddavok vo výške najmenej 50% dohodnutej ceny zájazdu a najneskôr do 30 dní pred začatím zájazdu zaplatí zostávajúcu časť dohodnutej ceny zájazdu; alebo
 - b) ak je zmluva o zájazde uzavretá v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím zájazdu, zaplatí celú dohodnutú cenu zájazdu najneskôr pri uzavretí zmluvy o zájazde.
3. V prípade porfajtových zájazdov, leteniek a iných služieb podľa individuálnych požiadaviek predloží cestovná kancelária platobné podmienky spolu s ponukovým listom na požadované služby.
4. Ak nie je cena zájazdu zaplatená v celom rozsahu inak, je objednávateľ, ktorý podpísal zmluvu o zájazde, povinný zaplatiť cenu zájazdu aj za osoby uvedené v zmluve, ktoré zmluvu nepodpisali, a to aj v prípadoch, ak sa neskôr zistila absencia alebo nedostatok plnomocnenstva podľa článku I odsek 1 písm. b), alebo ak sa niektorá z uvedených osôb nezúčastnila zájazdu. Ak je objednávateľom podľa predošlej vety aj, zodpovedajú za splnenie uvedenej povinnosti spoločne a nerozdielne.
5. Ak je objednávateľom právnická osoba a cena zájazdu nie je v celom rozsahu zaplatená inak, je právnická osoba povinná zaplatiť ju za všetky fyzické osoby uvedené v zmluve o zájazde alebo oznámené cestovnej kancelárii podľa článku IV odsek 3 písm. e), a to aj v prípade, ak sa niektorá z uvedených osôb nezúčastnila zájazdu.
6. Objednávatel a iné osoby uvedené v zmluve o zájazde majú právo na poskytnutie dohodnutých služieb iba po zaplatení celej ceny zájazdu. V prípade omeškania so zaplatením dohodnutej ceny zájazdu alebo preddavku na ňu je cestovná kancelária oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty v súlade s týmito všeobecnými podmienkami.

ČLÁNOK IV. – Práva a povinnosti objednávateľa

1. K základným právam objednávateľa patrí:
 - a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
 - b) právo vyžadovať od cestovnej kancelárie informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
 - c) právo byť v dohodnutých alebo zákonom stanovených lehotách informovaný o všetkých prípadných zmenách týkajúcich sa zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
 - d) právo kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy v súlade s týmito všeobecnými podmienkami,
 - e) právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s týmito všeobecnými podmienkami,

f) právo obdržať najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú cestovnej kancelárii známe, ak nie sú obsiahnuté už v zmluve o zájazde alebo v katalogu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný, a to najmä:

- spravenie údajov o ďalších službách, ktoré nie sú zahrnuté v cene zájazdu, o ubytovaní, doprave a stravovaní, ak sú súčasťou zájazdu,
 - podrobnosti o možnosti kontaktu na nepnoletú osobu alebo zástupcu cestovnej kancelárie v mieste pobytu nepnoletej osoby, ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je nepnoletá osoba,
 - meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo zástupcu cestovnej kancelárie, na ktorého sa objednávateľ v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť so žiadosťou o pomoc a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie objednávateľa počas zájazdu v rámci svojej kompetencie,
 - všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje objednávateľ na poskytnutie dohodnutých služieb (napríklad letenku, poukaz pre hotel na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania, doklad pre zástupcu cestovnej kancelárie v mieste pobytu na poskytnutie fakultatívnych výletov);
 - informácie o cestovnom poistení v zahraničí, resp. o možnosti uzavrieť také cestovné poistenie.
- g) právo písomne oznámiť cestovnej kancelárii pred začatím zájazdu, že zájazd sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Objednávatel tak môže urobiť len v lehote 45 dní pred začatím zájazdu, inak jeho právo zanikne. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie a podpis nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorením zmluvy a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia cestovnej kancelárii sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a uhradu nákladov, ktoré cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.
2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:
 - a) poskytnúť cestovnej kancelárii potrebnú súčinnosť k riadnemu obstaraniu a zabezpečeniu dohodnutých služieb, najmä pravdivo a úplne uviesť požadované údaje v zmluve o zájazde, bezodkladne oznámiť a preukázať zmeny týchto údajov a predložiť doklady požadované cestovnou kanceláriou (napr. žiadosť o udelenie víz, fotografie a iné),
 - b) bez zbytočného odkladu oznámiť cestovnej kancelárii svoje stanovisko k prípadným zmenám v obsahu dohodnutých služieb,
 - c) zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov a osôb, ktorých zdravotný alebo iný stav to vyžaduje, sprevádzanie a dohľad dospelšej a spôsobilšej osoby,
 - d) nahliadť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
 - e) riadne, včas a v celom rozsahu zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu,
 - f) prevziať od cestovnej kancelárie doklady potrebné na čerpanie dohodnutých služieb,
 - g) mať u seba po celý čas zájazdu platný cestovný doklad, prípadne vízum alebo iný obdobný doklad, ak sa vyžaduje. V cestovnom doklade rodiča musí byť zapísané dieťa vo veku do 5 rokov, ktoré je účastníkom zájazdu a nemá vlastný cestovný doklad;
 - h) po celý čas zájazdu dodržiavať colné, pasové, dopravné, bezpečnostné, zdravotnícke, hygienické a iné právne predpisy štátov, do ktorých cestuje,
 - i) splniť očkovacie a ďalšie zdravotnícke povinnosti pri cestách do štátov, pre ktoré sú tieto povinnosti stanovené,
 - j) riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu cestovnej kancelárie a dodržiavať stanovený program zájazdu,
 - k) počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na majetku cestovnej kancelárie, ani ku škodám na zdraví a majetku ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov služieb a iných tretích osôb. Ak vznikne podozrenie, že objednávateľ by mohol ohroziť alebo poškodiť život alebo zdravie účastníkov zájazdu alebo tretích osôb, je povinný na vyzvu cestovnej kancelárie bezodkladne, najneskôr do začiatku zájazdu, predložiť lekárske potvrdenie, z ktorého nepochybne vyplýva, že také ohrozenie alebo poškodenie nespôsobí;
 - l) dbať o riadne a včasné uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa týchto všeobecných podmienok.
 3. Objednávatel, ktorý je právnickou osobou, je ďalej povinný:
 - a) oboznámiť fyzické osoby, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzavrela, s obsahom uvedenej zmluvy i ďalšími informáciami poskytnutými cestovnou kanceláriou, ako aj o ich právach a povinnostiach vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde, týchto všeobecných podmienok a zákona,
 - b) zabezpečiť, aby všetky fyzické osoby, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzavrela, splnili povinnosti, ktorých nositeľom môže byť iba konkrétna fyzická osoba (najmä povinnosti podľa odseku 2 písm. g), h), i), j), k) a l)),
 - c) zabezpečiť splnenie povinností podľa odseku 2 písm. c) vo vzťahu k fyzickým osobám mladším ako 15 rokov,
 - d) určiť vedúceho skupiny v prípade, keď podľa dohody s cestovnou kanceláriou nie je zabezpečený sprievodca. Takto určený vedúci skupiny organizácie zabezpečuje riadne poskytnutie dohodnutých služieb ich dodávateľmi a dbá na plnenie programu služieb, nie je však oprávnený vybavovať reklamácie,
 - e) ak zmluva o zájazde neobsahuje zoznam fyzických osôb, v prospech ktorých sa uzavrela, odovzdať cestovnej kancelárii v požadovanej lehote ich zoznam so všetkými požadovanými údajmi, v prípade osôb mladších ako 15 rokov vrátane dátumu ich narodenia a identifikačných údajov osoby – účastníka zájazdu, ktorý bude zodpovedný za ich sprevádzanie a dohľad nad nimi.
 4. Ak výlučne v dôsledku nesplnenia alebo porušenia povinností určených v odseku 2 a 3 vzniknú objednávateľovi náklady alebo škoda, nie je oprávnený požadovať ich náhradu od cestovnej kancelárie. Ak v dôsledku nesplnenia alebo porušenia povinností objednávateľom vzniknú náklady alebo škoda cestovnej kancelárii, je cestovná kancelária oprávnená požadovať od objednávateľa ich náhradu.

ČLÁNOK V. – Práva a povinnosti cestovnej kancelárie

1. K právam a povinnostiam objednávateľa sa vzťahujú im zodpovedajúce povinnosti a práva cestovnej kancelárie.
2. Cestovná kancelária nie je povinná obstarat ani poskytnúť objednávateľovi ani osobám, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzavrela, žiadne plnenia nad rámec tých, ktoré boli vopred dohodnuté a zaplatené.
3. Cestovná kancelária je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku, na základe ktorej výška objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď cestovná kancelária z dôvodu svojho úpadku
 - a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,
 - b) nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil,
 - c) nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý sčasti.
4. Cestovná kancelária odovzdá objednávateľovi súčasne so zmluvou o zájazde doklad vystavený príslušným poisťovateľom a určený objednávateľovi, ktorý obsahuje informácie o uzatvorenom povinnom zmluvnom poistení zájazdu, najmä označenie poisťateľa, podmienky povinného zmluvného poistenia zájazdu a spôsob oznámenia poistnej udalosti.
5. Ak cestovná kancelária neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, poskytne poisťateľ poistné plnenie finančným zabezpečením dopravy z miesta pobytu do Slovenskej republiky vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania do odchodu. Cestovná kancelária je povinná organizovať zabezpečiť uvedenú dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania prostredníctvom svojho povereného zamestnanca alebo prostredníctvom zmluvne dohodnutého subjektu. Ak si objednávateľ zabezpečí dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania na vlastné náklady, poisťateľ objednávateľovi uhradí tieto náklady iba do výšky, akú by musel vynaložiť, ak by dopravu, ubytovanie a stravovanie zabezpečovala cestovná kancelária prostredníctvom svojho povereného zamestnanca alebo prostredníctvom zmluvne dohodnutého subjektu. Poistné plnenie poskytne poisťateľ ihneď po overení pravdivosti oznámenia poistnej udalosti, najneskôr do 24 hodín. Na oznámenie poistnej udalosti sa nevyžaduje písomná forma. Nároky objednávateľa, ktoré mu vznikli k cestovnej kancelárii v dôsledku nesplnenia zmluvy o zájazde v prípadoch uvedených v odseku 3, prechádzajú na poisťateľa, a to až do výšky poistného plnenia, ktoré poisťateľ poskytol objednávateľovi.

6. Povinnosť podľa odseku 3 sa bude považovať za splnenú, ak cestovná kancelária splní zákonmi stanovenú povinnosť, ktorej splnenie je v zmysle zákona rovnocenne uzavretiu zmluvy o poistení zájazdu pre prípad úpadku. Ustanovenia odsekov 4 a 5 platia v takom prípade primerane.

ČLÁNOK VI. – Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu

1. Ak je cestovná kancelária nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy o zájazde, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy, za zmenu podstatných podmienok zmluvy sa nepovažuje zmena ubytovacieho zariadenia v cieľovom mieste, ak je obstarané ubytovanie a ostatné služby s tým spojené v rovnakej alebo vyššej kategórii alebo štandardne, zmena stanoveného programu zájazdu z dôvodov, za ktoré cestovná kancelária nezodpovedá alebo vzniknú zásahom vyššej moci, nezabezpečenie služieb spravidou alebo delegata cestovnej kancelárie, ani zmena leteckej spoločnosti, typu lietadla a trasy a času letu. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo rozhodnúť sa, či so zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvnej pokuty. Rozhodnutie objednávateľa musí písomne oznámiť cestovnej kancelárii v lehote určenej cestovnou kanceláriou v návrhu zmeny, inak platí, že s navrhnutou zmenou súhlasí.
2. Cestovná kancelária má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvy o zájazde, ak do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu alebo v iných prípadoch, ak je jeho uskutočnenie pre cestovnú kanceláriu ekonomicky neúnosné. Minimálny počet účastníkov zájazdu je určený nasledovne:
 - a) ak ide o produkt cestovnej kancelárie podľa katalogu zájazdov alebo ponukových listov, minimálny počet účastníkov zájazdu je pre všetky zájazdy stanovený v percentuálnej obsadenosti každého letu na 80%;
 - b) ak ide o forfaitové zájazdy, letenky a iné služby podľa individuálnych požiadaviek minimálny počet účastníkov zájazdu nie je stanovený, pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak.
3. Cestovná kancelária si ďalej vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalosti, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
4. Ak cestovná kancelária zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 7 dní pred začiatkom zájazdu; v kratšej lehote tak cestovná kancelária môže urobiť, iba ak sú pre túto udalosť hodné osobitného zreteľa.
5. Ak cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začatím alebo ak objednávateľ odstúpi od zmluvy o zájazde podľa odseku 1, má objednávateľ právo žiadať, aby mu cestovná kancelária na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorú zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak cestovná kancelária môže takýto zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej zmluvy o zájazde sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena novej zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je cestovná kancelária povinná tento rozdiel objednávateľovi bezodkladne vrátiť.
6. Na základe individuálneho želania objednávateľa je cestovná kancelária pripravená, nie však povinná, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde, ak je to možné. Vykonanie takýchto zmien môže podliehať zaplateniu poplatku vo výške minimálne 1.000,-Sk za jednu zmenu. Týka sa to najmä zmeny mena a priezviska účastníka zájazdu, počtu osôb, termínu, nástupného miesta, typu ubytovacieho zariadenia a pod. V prípade, že sa takáto zmena požaduje v lehote kratšej než 45 dní pred začatím zájazdu, považuje sa uvedená požiadavka za odstúpenie od zmluvy o zájazde zo strany objednávateľa a objednávateľ je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvnú pokutu v súlade s týmito všeobecnými podmienkami, ak sa zmluvné strany nedohodli inak.

ČLÁNOK VII. – Odstúpenie od zmluvy

1. Cestovná kancelária môže pred začiatkom zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom.
2. Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu:
 - a) bez udania dôvodu,
 - b) ak nesúhlasí s návrhom zmeny zmluvy o zájazde podľa článku VI odsek 1 týchto všeobecných podmienok,
 - c) z dôvodu porušenia povinností cestovnej kancelárie vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde alebo zo zákona.
3. Oznamenie o odstúpení od zmluvy spíše objednávateľ buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd objednal, alebo ho doporučenou poštou, prípadne iným preukázateľným spôsobom doručí na adresu tohto predajného miesta. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom písania záznamu, resp. dňom doručenia písomného oznamenia o odstúpení od zmluvy na adresu predajného miesta, kde si objednávateľ zájazd objednal.
4. Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy o zájazde porušenie povinností cestovnej kancelárie alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy o zájazde podľa článku VI odseku 5 týchto všeobecných podmienok, je cestovná kancelária povinná najneskôr do 60 dní vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvnú pokutu.
5. Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností cestovnej kancelárie, ktoré sú určené zmluvou o zájazde alebo zákonom, alebo ak cestovná kancelária odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvnú pokutu. Výška zmluvnej pokuty závisí od počtu dní zostávajúcich do začatia zájazdu alebo čerpania dohodnutých služieb a je určená nasledovne:
 - a) ak ide o produkt cestovnej kancelárie podľa katalogu zájazdov alebo ponukových listov:
 - 31 a viac dní 25 % z vopred stanovenej ceny zájazdu,
 - 30 až 21 dní 50 % z vopred stanovenej ceny zájazdu,
 - 20 až 8 dní 75 % z vopred stanovenej ceny zájazdu,
 - 7 a menej dní 100 % z vopred stanovenej ceny zájazdu;
 - b) ak ide o forfaitové zájazdy, letenky a iné služby podľa individuálnych požiadaviek, výšku zmluvnej pokuty predloží cestovná kancelária spolu s ponukovým listom na požadované služby.
6. Ak nenastúpi objednávateľ na zájazd alebo pobyť bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde alebo počas zájazdu alebo pobytu dobrovoľne nevyčerpá službu cestovného ruchu, je povinný uhradiť 100 % z vopred stanovenej ceny zájazdu. To isté platí v prípade, že objednávateľ nemôže nastúpiť na zájazd alebo pobyť alebo vyčerpá službu cestovného ruchu pre porušenie svojich povinností.
7. Vopred stanovenou cenou zájazdu sa rozumie predajná cena zájazdu vrátane všetkých účastníkom záujdu fakultatívnych služieb. Vopred stanovená cena zájazdu nezahŕňa zvláštne záujdu poskytované cestovnou kanceláriou a zmluvne dohodnuté alebo právny predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb.
8. Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ku ktorému nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy o zájazde. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň odchodu, odletu alebo nástupu na zájazd.
9. Cestovná kancelária má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplateného predkladu alebo zaplatenie ceny zájazdu alebo objednaných služieb. Ak je zmluvná pokuta nižšia ako zaplatená cena zájazdu alebo objednaných služieb, je cestovná kancelária povinná bezodkladne vrátiť zostatok zo zaplatenie ceny zájazdu alebo objednaných služieb objednávateľovi. Ak je zmluvná pokuta vyššia, je objednávateľ povinný bezodkladne zaplatiť cestovnej kancelárii rozdiel medzi zmluvnou pokutou a zaplatenou cenou zájazdu alebo objednaných služieb.
10. Ak nie je zmluvná pokuta alebo úhrada podľa odseku 6 zaplatená v celom rozsahu inak, je objednávateľ, ktorý podpísal zmluvu o zájazde, povinný zaplatiť ich aj za osoby uvedené v zmluve, ktorú zmluvu nepodpísal, a to aj v prípadoch, ak sa neskôr zistila absencia alebo nedostatok plnomocenstva podľa článku I odsek 1 písm. b), alebo ak sa niektorá z uvedených osôb nezúčastnila zájazdu. Ak je objednávateľ podľa predloženej vetvy viac, zodpovedajú za splnenie uvedenej povinnosti spoločne a nerozdielne.
11. Ak je objednávateľom právnická osoba a zmluvná pokuta alebo úhrada podľa odseku 6 nie je zaplatená v celom rozsahu inak, je právnická osoba povinná zaplatiť ich za všetky fyzické osoby uvedené v zmluve o zájazde alebo oznámenej cestovnej kancelárii podľa článku IV odsek 3 písm. e), a to aj v prípade, ak sa niektorá z uvedených osôb nezúčastnila zájazdu.

ČLÁNOK VIII. – Zodpovednosť za vady a za škodu

1. Ak po začatí zájazdu cestovná kancelária neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas, alebo zisti, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu zmluva o zájazde zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú dohodnuté v zmluve o zájazde, je cestovná kancelária povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a objednanými službami. Zmena ubytovacieho zariadenia v cieľovom mieste, ak je obstarané ubytovanie a ostatné služby s tým spojené v rovnakej alebo vyššej kategórii alebo štandardne, zmena stanoveného programu zájazdu z dôvodov, za ktoré cestovná kancelária nezodpovedá alebo vzniknú zásahom vyššej moci, nezabezpečenie služieb spravidou alebo delegata cestovnej kancelárie, ani zmena leteckej spoločnosti, typu lietadla a trasy a času letu, sa však nebudú považovať za služby nižšej kvality.
2. Ak služby nižšej kvality nemožno zabezpečiť alebo ich objednávateľ neprijme, je cestovná kancelária povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je cestovná kancelária povinná poskytnúť objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu

alebo na iné miesto návratu, s ktorým objednávateľ súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý zmluvne, je cestovná kancelária povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.

3. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia ako bolo dohodnuté v zmluve o zájazde, vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu. Objednávateľ musí uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu cestovnej kancelárie tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Zástupca cestovnej kancelárie je povinný rozhodnúť o náprave reklamácií ihneď, v rámci svojej kompetencie.
4. Ak nie je možné okamžite vybrať reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca cestovnej kancelárie alebo dodávateľ služby s objednávateľom reklamáciu protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca cestovnej kancelárie alebo dodávateľ služby a objednávateľ, ktorý obdrží jeden jeho exemplár; podpis zástupcu cestovnej kancelárie ani dodávateľa služby sa nebudú chápať ako prejavenie súhlasu s obsahom protokolu ani opodstatnenosťou vytkaných nedostatkov. Tento potvrdený reklamčný protokol je objednávateľ povinný predložiť pri reklamacii v cestovnej kancelárii.
5. Svoje právo z reklamácie musí objednávateľ uplatniť v cestovnej kancelárii bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde, inak toto právo zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je cestovná kancelária povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.
6. Cestovná kancelária zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy o zájazde bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť cestovná kancelária alebo iní dodávateľia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. Cestovná kancelária nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si objednávateľ objedná na mieste u spravidou, v hoteli alebo u iného subjektu.
7. Ak nenastúpi objednávateľ na zájazd alebo pobyť bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde alebo počas zájazdu alebo pobytu dobrovoľne nevyčerpá službu cestovného ruchu, nemá voči cestovnej kancelárii žiadne nároky zo zodpovednosti za vady. To isté platí v prípade, že objednávateľ nemôže nastúpiť na zájazd alebo pobyť alebo vyčerpá službu cestovného ruchu pre porušenie svojich povinností.
8. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené objednávateľovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.
9. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie sú závislé na činnosti a postupe cestovnej kancelárie alebo okolnosti na strane objednávateľa, v dôsledku ktorých objednávateľ úplne alebo s časťou nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká objednávateľovi nárok na úhradu alebo závu z ceny týchto služieb.
10. Ak v dôsledku porušenia alebo nesplnenia povinností stanovených právny predpismi platných a účinných v mieste pobytu bude objednávateľ z krajiny alebo miesta pobytu vyhostený alebo bude voči nemu uplatnené iné preventívne alebo sankčné opatrenie, nemá voči cestovnej kancelárii právo na náhradu akejkoľvek škody, nákladov alebo inej ujmy, ktorá mu v tejto súvislosti vznikne.
11. Cestovná kancelária upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov z dôvodu zhoršenia zjazdosti ciest, zaťaženosti hraničných priestorov, preplnenosti vzdušných koridorov, nepriaznivého počasia, príp. z technických a prevádzkových dôvodov. Cestovná kancelária sa zbaví zodpovednosti za škodu spôsobenú meškaním dopravných prostriedkov za podmienok uvedených v odseku 12 alebo 13. Z dôvodu meškania dopravných prostriedkov nemá objednávateľ právo odstúpiť od zmluvy o zájazde.
12. Cestovná kancelária nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená objednávateľom, tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
13. Cestovná kancelária nebude niesť žiadnu zodpovednosť za škody, náklady alebo iné ujmy, ktoré objednávateľovi alebo inému účastníkovi zájazdu vzniknú v dôsledku toho, že v prípade odmietania vstupu na palubu lietadla, zrušenia letu alebo jeho meškania neuplatní svoje práva voči príslušnému leteckému dopravcovi, ktoré mu priznáva Nariadenie (EÚ) č. 261/2004 zo dňa 11.2.2004. Cestovná kancelária upozorňuje, že každý letecký dopravca je povinný informovať pasažierov o ich právach vyplývajúcich z uvedeného nariadenia.

ČLÁNOK IX. – Cestovné poistenie

1. Súčasťou zájazdu je na základe dohody zmluvných strán aj komplexné cestovné poistenie pre účastníkov zájazdu, v rámci ktorého je zahrnuté o.i. aj poistenie pre prípad storna zájazdu, t.j. že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o zájazde v prípade úrazu alebo ochorenia.
2. Obsah cestovného poistenia podľa odseku 1 je uvedený v zmluve o zájazde. Presný rozsah poistného krytia a poistné podmienky sú uvedené v podkladoch poisťovne, ktoré objednávateľ obdrží od cestovnej kancelárie.
3. Poistný vzhľad podľa odseku 1 vzniká priamo medzi objednávateľom a poisťovňou. V jednaní o vysporiadaní poisťnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k objednávateľovi a cestovnej kancelárii neprianeži posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

ČLÁNOK X. – Ochrana osobných údajov

1. Podpisom zmluvy o zájazde udeluje objednávateľ cestovnej kancelárii výslovný súhlas na spracúvanie svojich osobných údajov uvedených v zmluve o zájazde v zmysle príslušných ustanovení zákona o ochrane osobných údajov v platnom znení. Účelom spracúvania týchto osobných údajov je vytvorenie podmienok pre splnenie záväzkov cestovnej kancelárie vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde, najmä zabezpečenie kontaktu na objednávateľa a ostatných účastníkov zájazdu a spracovanie podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu.
2. Súhlas objednávateľa sa vzťahuje na:
 - a) získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, vyhľadávanie a prehľadanie osobných údajov uvedených v zmluve o zájazde cestovnou kanceláriou
 - b) využívanie vyššie uvedených osobných údajov cestovnou kanceláriou na kontaktovanie účastníkov zájazdu v súvislosti s objednaným zájazdom, a to v čase pred začatím zájazdu i po jeho skončení,
 - c) využívanie vyššie uvedených osobných údajov cestovnou kanceláriou pri spracúvaní podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu, a ich poskytovanie všetkým zmluvným partnerom cestovnej kancelárie, vrátane zahraničných, ktorí poskytujú tieto služby, za účelom ich riadneho a včasného poskytnutia,
 - d) využívanie vyššie uvedených osobných údajov cestovnou kanceláriou na riešenie všetkých ďalších otázok zmluvného vzťahu založeného zmluvou o zájazde.
3. Súhlas objednávateľa je platný až do úplného vysporiadania vzájomných práv a povinností zmluvných strán zmluvy o zájazde.
4. Vo vzťahu k iným osobám uvedeným v zmluve o zájazde, ktoré túto zmluvu nepodpísali, osoba podpisujúca zmluvu potvrdzuje, že má súhlas týchto osôb na poskytnutie ich osobných údajov cestovnej kancelárii za účelom ich spracúvania podľa odsekov 1 až 3; inak zodpovedá za škodu, ktorá cestovnej kancelárii vznikne. To isté platí v prípade, že objednávateľom zájazdu je právnická osoba.

ČLÁNOK XI. – Spoločné a záverečné ustanovenia

1. Písomnosť týkajúca sa zmluvy o zájazde, ktorá sa odosiela na adresu príslušnej zmluvnej strany uvedenej v zmluve o zájazde, sa v prípade pochybnosti bude považovať za doruču tretím dňom po jej odoslaní. Taká písomnosť sa bude považovať za doruču aj vtedy, ak ju postačí vrátiť odosielateľovi ako nedoručiteľnú, alebo ak doručenie písomnosti bude zmerané konaním alebo opomenutím adresáta. Účinky doručenia nastanú aj vtedy, ak adresát prijatie písomnosti odmietne.
2. Písomnosť podľa odseku 1 sa vždy bude považovať za doruču okamihom jej osobného doručenia alebo okamihom zjavne úspešného faxového prenosu celej písomnosti, potvrdeného zariadením odosielateľa.
3. V prípade časovej tiesne je cestovná kancelária oprávnená oznámiť obsah písomnosti objednávateľovi telefonicky, prípadne prostredníctvom elektronickej pošty, a následne mu písomnosť doručiť spôsobom podľa odseku 1 alebo 2. Písomnosť sa v takom prípade považuje za doruču už okamihom telefonického oznámenia jej obsahu objednávateľovi, resp. okamihom odoslania správy elektronickej pošty.
4. Platnosť týchto všeobecných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované cestovnou kanceláriou len vtedy, ak nie je cestovnou kanceláriou stanovený, či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.
5. Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o zájazde, že sú mu všeobecné podmienky známe, rozumie ich, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.
6. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalogu a cenníku cestovnej kancelárie o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlačie a cestovná kancelária si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.