

I. VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

a) Cestovná kancelária GLOBTOUR GROUP a.s., so sídlom Panská 12, 811 01 Bratislava, IČO 35894172, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., odd. Sa, vložka číslo 3377/B, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastných miest alebo splnomocnených externých autorizovaných predajcov (ďalej iba CK) a

b) objednávateľ (zákazník) – fyzická alebo právnická osoba spôsobilá k právnym úkonom, ktorý uzatvoril s CK zmluvu o obstaraní zájazdu, resp. zájazd objednal písomnou objednávkou, a/alebo osoba, v prospech ktorej sa zmluva uzatvorila, zájazd písomne objednal, resp. na ktorú sa zájazd previedol, pričom v tomto prípade podpisujúci objednávateľ potvrdzuje, že je riadne splnomocnený uzatvoriť zmluvu v jej mene a v jej prospech. Za neploletú osobu Zmluvu podpisuje jej zákonný zástupca.

2) Zmluvný vzťah medzi CK a objednávateľom sa riadi ustanoveniami zák. č. 281/2001 Z.z. a Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov a týmito Zmluvnými vzťahmi. Vzniká uzatvorením zmluvy o obstaraní zájazdu resp. potvrdením písomnej objednávky (ďalej len Zmluva), čím objednávateľ vyslovuje súhlas s uzatvorením Zmluvy a so zmluvnými vzťahmi. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v Zmluve ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov.

3) Pri kúpe zájazdu prostredníctvom internetu (bez priameho kontaktu) zmluvný vzťah medzi objednávateľom a CK vzniká podpísaním Zmluvy o obstaraní zájazdu.

4) Obsah Zmluvy vyplýva z ponuky tohto katalógu, dodatočnej ponuky CK (napr. akcie, dotlač), objednávateľom potvrdených objednávok (napr. forfaitové zájazdy) a je v súlade s týmito Zmluvnými vzťahmi.

5) Zmluvou sa CK objednávateľovi zaväzuje, že objednávateľovi obstará zájazd a objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu.

6) Objednávateľ vo svojom mene a v zastúpení všetkých účastníkov zájazdu podpísaním Zmluvy udeľuje tento súhlas na spracovanie a poskytnutie ich osobných údajov za účelmi (uvedenými v časti všeobecné informácie – ochrana osobných údajov), na ktoré CK osobné údaje spracúva pre CK, jej dodávateľov služieb a poisťovaciú spoločnosť a súhlasí, aby CK vo svojich informačných systémoch spracovávala jeho a ich osobné údaje s platnou legislatívou (zák. č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení). Poskytnuté údaje dotknutej osoby môžu byť sprístupnené a spracovávané len oprávnenými osobami, ktoré sú v pracovnom, alebo inom obdobnom pomere s CK, alebo sprostredkovateľom CK, ako aj oprávneným osobám dodávateľov služieb CK (vrátane cezhraničného toku), a to najmä za účelom ponuky alebo poskytovania služieb pre CK a jej marketingových aktivít. Tento súhlas so spracovaním údajov sa tiež vzťahuje na všetkých spracovateľov týchto údajov, poštu a doručovanie spoločnosti. Súhlas objednávateľ udeľuje vo svojom mene aj v mene ostatných účastníkov zájazdu, a to na základe zákona, resp. ich písomného súhlasu, o ktorom vyhlasuje, že ním preukázateľne disponuje. Súhlas sa týka údajov titul, meno, priezvisko, poštová adresa, e-mailová adresa, dátum narodenia, rodné číslo, telefónne číslo. Súhlas sa udeľuje v celom rozsahu a vrátane cezhraničného toku na poskytnutie údajov do cudziny (štátov, kam účastníci pocestujú v rámci zájazdu) najmä na plnenie Zmluvy a zabezpečenie práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a CK, avšak do písomného odvolania súhlasu doručeného doporučenou poštou a do sídla CK. Objednávateľ čestne vyhlasuje, že pred podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu on, ako aj všetci účastníci zájazdu, ktorých osobné údaje na základe ich súhlasu CK poskytol, boli oboznámení a poučení o všetkých svojich zákonných právach a podmienkach spracovania svojich osobných údajov v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. v platnom znení, najmä však o ustanoveniach § 28 a nasl. tohto zákona, ako aj o celom obsahu Zmluvy.

II. CENOVÉ PODMIENKY A CENY ZÁJAZDOV

1) Ceny zájazdov organizovaných CK sú zmluvnými cenami dojednanými dohodou medzi CK a objednávateľom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v Zmluve.

2) Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom v zmysle § 741c Obč. zákonníka zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k:

a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok (nevzťahuje sa na klientov, ktorí uhradili plnú cenu zájazdu),

b) zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,

c) zmene kurzu eura použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začiatkom zájazdu (nevzťahuje sa na klientov, ktorí zaplatili zájazd v plnej výške). Pre výpočet výmenného kurzu bol použitý kurz NBS k 15.10.2018.

3) Pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začiatkom zájazdu, je CK na základe tejto dohody oprávnená cenu zájazdu uvedenú v Zmluve jednostranne zvýšiť o čiastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa odst. 2) písmena a), b), c) oproti cene služieb a platieb zahrnutých v cene zájazdu. Toto zvýšenie ceny je pre objednávateľa záväzné.

4) Písomné oznámenie o zvýšení ceny vrátane dôvodov a spôsobu zvýšenia musí CK odoslať objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

5) Ceny zájazdov sú stanovené na osobu (ak nie je uvedené inak) a zahŕňajú len tie služby, ktoré sú pre každý zájazd taxatívne vymenované. K cenám autobusových zájazdov sa za dopravu s odchodom zo Slovenska účtuje príplatok za nástupné miesta podľa platného cenníka uvedeného v katalógu. K základným cenám zájazdov sa pripočítavajú príplatky, resp. odpočítavajú zľavy uvedené v základnej ponuke. Tieto služby sa môžu doobjednať len na dobu celého pobytu.

Zľavy sa nevzťahujú ani na špeciálne znížené ceny leteniek pre osoby na prístelkách. V prípade, že si zákazník nezakúpi k zájazdu komplexné cestovné poistenie KOMFORT alebo PLUS v CK, zníži sa mu aktuálne platná zľava na zájazd o 2%.

6) Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si objednávateľ objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len "cena zájazdu") sa rozumie celková cena, uvedená v zmluve. Zo zliav, poskytovaných obstarávateľom, má objednávateľ 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, objednávateľ si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s obstarávateľom inak.

7) Splnomocnený externý predajca nie je oprávnený dohodnúť s objednávateľom ustanovenia zmluvy, ktoré sú v rozpore s popisom alebo informáciami uvedenými v tomto katalógu alebo iných materiáloch CK.

8) Na akciové ceny, publikované formou akciovej ponuky, sa nevzťahujú žiadne ďalšie zľavy.

III. PLATOBNÉ PODMIENKY

1) CK má právo na zaplatenie ceny zájazdu pred jeho poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu zájazdu pred jeho poskytnutím. Zaplatenie ceny zájazdu (príp. preddavku) objednávateľ musí na požiadanie CK preukázateľným spôsobom doložiť.

2) Pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak, CK je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri uzatvorení Zmluvy. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je dohodnutý takto:

a) pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške minimálne 50% ceny zájazdu, pokiaľ CK neuvádza inak.

b) najneskôr 46 kalendárnych dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny zájazdu,

c) v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 46 kalendárnych dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť 100% ceny zájazdu pri vzniku zmluvného vzťahu.

3) Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny zájazdu. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termíny alebo výšky platieb podľa článku III. ods. 2 Zmluvných vzťahov, je CK oprávnená odstúpiť od uzavretej Zmluvy a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VII. týchto Zmluvných vzťahov. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť CK zmluvnú pokutu vo výške 100% ceny zájazdu i v prípade, ak do začiatku zájazdu objednávateľ neuhradil CK preddavok ani celú cenu zájazdu a CK od uzavretej Zmluvy neodstúpila.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

1) K základným právam objednávateľa patrí najmä:

a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,

b) právo vyžadovať od CK informácie, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,

c) právo byť oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,

d) právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VII. týchto

Zmluvných vzťahov,

e) právo na reklamáciu nedostatkov v zmluvne dohodnutých službách a porušenia právnej povinnosti CK a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto Zmluvných vzťahov,

f) právo obdržať najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu písomne ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú cestovnej kancelárii známe, ak nie sú obsiahnuté už v Zmluve alebo v katalógu, ako i potrebné doklady,

g) právo písomne oznámiť CK najneskôr 14 dní pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou Zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú (čl. VI., bod 7),

h) právo na ochranu osobných údajov, ktoré objednávateľ uvádza v Zmluve a ostatných dokladoch, pred nepovolnými osobami.

2) K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:

a) poskytnúť CK potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v Zmluve vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK,

b) zabezpečiť u osôb mladších ako 18 rokov, ak necestujú s rodičmi, sprevádzanie a dohľadospelého účastníka a písomný súhlas zákonného zástupcu, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,

c) vopred nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,

d) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s čl. III týchto Zmluvných vzťahov,

e) prevziať od CK doklady potrebné pre čerpanie služieb,

f) mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), byť zaočkovaný (pokiaľ je to vyžadované), dodržiavať pasové, colné, devízové, zdravotné, dopravné, bezpečnostné predpisy ako i zákony a zvyklosti krajín a miest, do ktorých cestuje. Povinnosť mať vlastný (individuálny) cestovný doklad sa vzťahuje na každého objednávateľa a účastníka zájazdu, bez ohľadu na vek účastníka zájazdu, a teda aj na deti bez ohľadu na ich vek, pričom doba platnosti cestovného dokladu musí zodpovedať požiadavkám krajiny, do ktorej alebo cez ktorú účastníci zájazdu cestujú. Objávateľ a účastník zájazdu sú uzromení so skutočnosťou, že v prípade ak bude znemožnená účasť na zájazde ktorémukoľvek účastníkovi zájazdu z dôvodu neplatnosti jeho cestovného dokladu, nedostatočnej doby platnosti jeho cestovného dokladu alebo z dôvodu, že každý účastník zájazdu nemá vlastný (individuálny) cestovný doklad, za túto skutočnosť CK nenesie zodpovednosť a rovnako nezodpovedá ani za škodu, či ujmu, ktorá v dôsledku nesplnenia tejto povinnosti účastníkovi zájazdu či objednávateľovi vznikne,

g) riadiť sa pokynmi CK, sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK a dodržiavať stanovený program,

h) počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo CK a uhradiť prípadnú spôsobenú škodu,

i) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa článku VIII. týchto Zmluvných vzťahov,

j) zdržať sa konania a správania, ktoré môže poškodiť, ohroziť, obmedziť alebo popudíť ostatných účastníkov zájazdu, alebo spôsobiť zhoršenie vlastného zdravotného stavu,

k) dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase,

l) bezodkladne oznámiť CK zmenu údajov, predovšetkým telefonického kontaktu a poštovej adresy, slúžiacim k prípadnému oznámeniu zmeny náležitostí Zmluvy alebo pokynov na cestu,

m) pri kúpe zájazdu prostredníctvom internetu (bez priameho kontaktu) uhradiť zálohovú faktúru do 3 dní od jej vystavenia, a zasláť ním podpísanú Zmluvu doporučenou zásielkou na adresu CK do 3 dní od jej obdržania. V prípade, že objednávateľ tento záväzok nesplní, CK má právo zrušiť rezerváciu.

Pri kúpe zájazdu do 10 dní pred odchodom alebo pri posledných voľných miestach má CK právo požiadať Objávateľa o priamy vklad na účet.

n) overiť si pred kúpou zájazdu aktuálne prepravné podmienky a ostatné dôležité dokumenty pri zdravotných obmedzeniach, ochoreniach alebo po úrazoch.

3) K povinnostiam objednávateľov – právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu ďalej patrí:

- a) oboznámiť svojich účastníkov s týmito zmluvnými vzťahmi, ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK obdržia, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,
- b) zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov.

V. POVINNOSTI A PRÁVA CK

- 1) K právam a povinnostiam objednávateľa uvedených v čl. IV. týchto Zmluvných vzťahov sa vzťahujú im zodpovedajúce povinnosti a práva CK.
- 2) CK je povinná pred uzatvorením Zmluvy informovať o všetkých podstatných skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcov o kúpe zájazdu.
- 3) CK nie je povinná poskytnúť objednávateľovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
- 4) CK je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK z dôvodu svojho úpadku:
 - a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do SR, 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 len z časti.

VI. ZMENY DOHODNUTÝCH SLUŽIEB, ZRUŠENIE ZÁJAZDU

- 1) Ak je CK nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu Zmluvy. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí, alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplata storno poplatku. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej CK v návrhu zmeny.
- 2) Pre realizáciu zájazdu je stanovený minimálny počet 35 účastníkov, pokiaľ nie je dohodnuté inak. CK má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi CK a objednávateľom do 21 dní pred jeho začiatkom, ak jeho uskutočneniu bráni nedosiahnutie minimálneho počtu účastníkov. Ak CK z tohto dôvodu zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr 7 dní pred odchodom zájazdu.
- 3) CK si vyhradzuje právo zrušiť zájazd, ktorého uskutočnenie je sťažené alebo nemožné v dôsledku nepredvídateľných mimoriadnych udalostí (napr. vojna, teroristický útok, povstanie, zemetrasenie, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov a pod., resp. ak by bola inak ohrozená bezpečnosť, zdravie alebo život objednávateľov), ktoré nebolo možné pri uzatváraní Zmluvy predvídať a ktorým nebolo možné zabrániť.
- 4) Ak CK odstúpi od Zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom alebo objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou Zmluvy podľa ods. 1), má objednávateľ právo žiadať, aby mu CK na základe novej Zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej Zmluve, ak CK môže takýto zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej Zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej Zmluvy považujú za platby podľa novej Zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je CK povinná rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť.
- 5) CK a objednávateľ sa dohodli, že zmeny a odchýlky v jednotlivých službách sú v nevyhnutných prípadoch možné, pričom CK bude objednávateľa o nich bezodkladne informovať. Ide najmä o zmenu trasy zájazdu, ubytovacieho zariadenia na vyššiu, prípadne rovnakú kategóriu a triedu, zmenu obsahu a časového rozvrhu poskytovania služieb all inclusive, časových harmonogramov programov a programu zájazdu, dĺžky trvania zájazdu, miesta nástupu a výstupu, času a miesta odletu alebo príletu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto, meškanie lietadla, zmena leteckej spoločnosti a typu lietadla, zrušenie autobusovej dopravy a zmenu kategórie autobusu pri doprave po Slovensku, ako aj zmeny, ktoré slúžia na opravu zrejmych omylov a tlačových chýb. Doprava po Slovensku pri všetkých autobusových zájazdoch sa uskutoční pri minimálnom počte 10 účastníkov z jedného nástupného miesta. Ak navrhované zmeny vedú aj k zmene ceny zájazdu, CK uvedie novú cenu návrhu. Objednávateľ má možnosť písomne v určenej lehote oznámiť CK, že so zmenami nesúhlasí, a že odstupuje od Zmluvy.
- 6) Ak po začiatku zájazdu CK neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu Zmluva zaviazala, je povinná

bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v Zmluve, je CK povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.

7) Na základe individuálneho želania objednávateľa je CK schopná, ak je to možné, uskutočniť zmenu mena účastníka zájazdu, zmenu ubytovacieho zariadenia, zmenu služieb zájazdu alebo zmenu termínu zájazdu za dohodnutý administratívny poplatok vo výške 35 €/os. Administratívny poplatok nezahŕňa náklady súvisiace so zmenou objednávky objednávateľa a objednávateľ sa požiadanim o vykonanie zmeny zaväzuje okrem dohodnutého administratívneho poplatku zaplatiť aj všetky súvisiace poplatky, ktoré vzniknú v dôsledku zmeny objednávky (administratívne poplatky iných poskytovateľov služieb, napr. poplatky za vykonanie zmien v rezervácii dopravcov, hotelov, konzulárnych a vízových oddelení, a pod.).

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

9) CK a objednávateľ sa dohodli, že neposkytnutie príplatkovej služby nie je dôvodom na odstúpenie od zmluvy a v prípade jej nedodania CK vráti objednávateľovi zaplatenú sumu za nedodanú službu bez ďalších náhrad.

VII. Odstúpenie od zmluvy

1) CK môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. Písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK doporučeným listom na adresu objednávateľa uvedenú v Zmluve. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom doručenia oznámenia objednávateľovi. V prípade vrátenia zásielky ako nedoručenej z akéhokoľvek dôvodu z adresy uvedenej v zmluve objednávateľom, sa táto považuje za doručенú dňom jej odoslania CK. K rovnakému dňu nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy.

2) Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb:

a) bez udania dôvodu,

b) z dôvodov porušenia povinností CK vyplývajúcich zo Zmluvy. Oznámenie o odstúpení od Zmluvy spíše objednávateľ buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho na predajné miesto pošle doporučenou poštou, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom spísania záznamu, príp. dňom písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ zájazd zakúpil.

3) Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od Zmluvy porušenie povinností CK, ktoré sú určené Zmluvou, je objednávateľ povinný zaplatiť CK storno poplatok. Ak CK odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK zmluvnú pokutu. Výška storno poplatku a zmluvnej pokuty je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb nasledovne:

- 46 dní a viac pred odchodom zájazdu: 30% z ceny objednaných služieb a poistné
- 45-31 dní pred odchodom zájazdu: 40% z ceny objednaných služieb a poistné
- 30-21 dní pred odchodom zájazdu: 50% z ceny objednaných služieb a poistné
- 20-15 dní pred odchodom zájazdu: 80% z ceny objednaných služieb a poistné
- 14-6 dní pred odchodom zájazdu: 90% z ceny objednaných služieb a poistné
- 5 dní a menej pred odchodom zájazdu: 100% z ceny objednaných služieb a poistné

4) Ak nenastúpi objednávateľ na zájazd, pobyt alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy, alebo z dôvodu nesplnenia povinnosti podľa čl. IV. ods. 2) písm. f) týchto zmluvných vzťahov, je povinný zaplatiť storno poplatok, ktorý sa rovná 100% ceny nevyužitej služby (zájazd, pobyt alebo iná služba).

5) Pri určení počtu dní pre výpočet storno poplatku a zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd pri individuálnej doprave.

6) CK má právo započítať storno poplatok, resp. zmluvnú pokutu do zaplateného preddavku alebo zaplatenej ceny doposiaľ objednaných služieb. CK je zároveň povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej Zmluvy. Objednávateľ vyjadruje s možnosťou započítania svoj súhlas.

7) CK si vyhradzuje právo vylúčiť účastníka zájazdu bez nároku na náhradu, ak závažne poruší

právne predpisy Slovenskej republiky alebo navštíveného štátu, prípadne závažne naruša program či priebeh zájazdu.

Závažným narušením programu či priebehu zájazdu sa rozumie protiprávne konanie alebo konanie pod vplyvom omamných alebo návykových látok, alkoholu alebo konanie s dobrými mravmi alebo nerešpektovanie organizačných pokynov sprievodcov, delegátov či miestnych zástupcov CK k programu a priebehu zájazdu.

8) Žiadosť objednávateľa o zmenu termínu, ktorý si tento u CK objednal a bol CK potvrdený a úhrada dohodnutej zmluvnej pokuty vo výške 35 €/os. podľa článku VI bod 7. týchto zmluvných vzťahov, nezakladá dôvod zbavenia sa povinnosti zo strany objednávateľa zaplatiť storno poplatkov za zrušenie skôr objednaného zájazdu vypočítaný, podľa bodu 3 tohto článku Zmluvných vzťahov.

VIII. REKLAMÁCIE, REKLAMAČNÝ PORIADOK, ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

1) V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo pôvodne dohodnuté v Zmluve, vzniká objednávateľovi právo na odstránenie chybné poskytnutej služby a na reklamáciu. Objednávateľ je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Objednávateľ je povinný poskytnúť CK maximálnu súčinnosť.

2) Ak nie je možné okamžite zjednať nápravu, o uplatnení práva na odstránenie chybné poskytnutej služby je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom CK. Záznam podpíše zástupca CK alebo dodávateľa služby a objednávateľ, ktorý obdrží jeden exemplár. Zástupca CK sa vyjadrí k predmetu chybné poskytnutej služby. Tento potvrdený záznam je objednávateľ povinný predložiť pri uplatnení práva na reklamáciu. Zástupca CK nie je povinný vyjadriť sa k bodom, ktoré sa netýkajú služieb CK obsiahnutých v Zmluve.

Písomný záznam nie je v zmysle platnej právnej úpravy reklamáciou.

3) Svoje reklamačné nároky musí objednávateľ písomne uplatniť u CK 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, inak právo zaniká. K reklamácii objednávateľ prikladá písomný záznam, vypracovaný podľa predchádzajúceho bodu. Na všetky reklamácie CK odpovie písomnou formou najneskôr do 30 dní od ich doručenia.

4) CK je zodpovedná objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenia Zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má plniť CK alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. CK nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si objednávateľ objedná na mieste u sprievodcu, hotela alebo inej organizácie (napr. fakultatívne výlety). Ak pláž nie je súčasťou hotelového areálu a majetkom hotela s prístupom výhradne len pre hotelových hostí, CK ani hotel nezodpovedajú za jej čistotu, údržbu a vybavenie.

5) Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené objednávateľovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.

6) CK upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov a na možnosť jeho vzniku z dôvodov zhoršenej prejazdnosti ciest a hraničných prechodov, z dôvodu nepriaznivého počasia, plných vzdušných koridorov resp. z technických a prevádzkových dôvodov. Obe strany sa dohodli, že meškanie dopravného prostriedku nezakladá dôvod na odstúpenie od Zmluvy.

7) V prípade nutnosti využitia inej dopravy ako bolo dohodnuté v Zmluve (napr. pri poruche autobusu), CK hradí cestovné náklady v rámci územia SR vo výške cestovného vlakom 2 tr., resp. autobusom pravidelnej autobusovej linky.

8) CK nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinili ani ona ani jej dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená objednávateľom, treťou 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.

9) Orgán dozoru a subjekt alternatívneho riešenia sporov: Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislava pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P.O. BOX č. 5, 82007, Bratislava

IX. CESTOVNÉ POISTENIE

1) Súčasťou všetkých zájazdov CK na základe dohody zmluvných strán je komplexné cestovné poistenie vrátane poistenia storno poplatkov pre účastníkov zájazdu. Ceny komplexného cestovného pois-

tenia sú uvedené v katalógu našej cestovnej kancelárie. Presný rozsah komplexného cestovného poistenia pre klientov CK je k dispozícii vo všetkých pobočkách CK ako i v informáciách poisťovacej spoločnosti, ktoré obdrží objednávatel' od CK.

Objednávatel' tiež prehlasuje, že obdržal od CK poisťné podmienky a rozsah komplexného cestovného poistenia, s ktorými oboznámil aj v zastúpení s ním spolucestujúce osoby.

2) Poisťný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poisťnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkom zájazdu a CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

3) V prípade, že objednávatel' odmietne komplexné cestovné poistenie, ktoré je súčasťou zájazdov CK, zároveň tým objednávatel' preberá plnú zodpovednosť za prípadné škody, ktoré sú inak predmetom poisťného plnenia komplexného cestovného poistenia, ktoré je v ponuke CK.

X. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1) Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače k 30.11.2018 a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do uzatvorenia Zmluvy s objednávatel'om. Všetky informácie uvedené v tomto katalógu boli zostavené na základe poznatkov a informácií, ktoré mala CK k dispozícii ku dňu vydania katalógu. CK si vyhradzuje právo na prípadné zmeny, ktoré sa mohli vyskytnúť po uzávierke tohto katalógu. Zdvorilo Vás uistujeme, že budeme o nich bezodkladne informovať najneskôr do termínu zakúpenia Vášho zájazdu. CK sa ospravedlňuje za prípadné neúmyselné chyby a preklepy, ktoré sa mohli pri spracovaní katalógu vyskytnúť.

2) Tieto zmluvné vzťahy sú platné a účinné od 1.12.2018 a spolu s katalógom sa považujú za neoddeliteľnú súčasť Zmluvy. Podpisom Zmluvy o obstaraní zájazdu objednávatel' potvrdzuje, že týmito Zmluvnými vzťahmi ako aj so Všeobecnými informáciami bol oboznámený, sú mu zrozumiteľné, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma. Pre výklad pojmov budú použité všeobecné informácie uvedené v tomto katalógu CK.

GLOBTOUR GROUP, a.s.