

# VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE SOLARTOUR A REKLAMAČNÝ PORIADOK

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie SOLARTOUR a reklamačný poriadok (ďalej len Všeobecné podmienky) sú platné pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou SOLARTOUR. Všeobecné podmienky CK SOLARTOUR sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej iba zmluva o zájazde), ktorú CK SOLARTOUR uzatvára s objednávateľom zájazdu. Podpisom zmluvy objednávateľ potvrdzuje, že tieto informácie a podmienky sú mu známe, uznáva ich a súhlasí s nimi.

## I. Vznik zmluvného vzťahu

- 1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú: Cestovná kancelária SOLARTOUR, s.r.o. so sídlom Puškinova 4617/4, 036 01 Martin, (ďalej len CK SOLARTOUR), ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom svojej prevádzky (Námestie SNP 2, 036 01 Martin), prostredníctvom elektronickej objednávky na [www.solartour.sk](http://www.solartour.sk), alebo prostredníctvom externých autorizovaných predajcov (ďalej iba CK/CA) a objednávateľ, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba.
- 2) Zmluvný vzťah medzi CK SOLARTOUR a objednávateľom vzniká dňom uzatvorenia zmluvy o zájazde podpisom oboch zmluvných strán. Zmluva o zájazde platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v zmluve ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Za neploletú osobu podpisuje zmluvu jej zákonný zástupca.
- 3) Obsah zmluvy o zájazde sa určuje podľa katalógu, cenníku a dodatočných ponúk CK SOLARTOUR, zákazníkom potvrdených objednávok, týchto Všeobecných podmienok, príp. osobitných podmienok priložených k zmluve o zájazde. Katalóg CK SOLARTOUR a informácie v ňom uvedené sú nedeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde.
- 4) Potvrdením zmluvy o zájazde sa CK SOLARTOUR objednávateľovi zaväzuje zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

## II. Cenové podmienky

- 1) Ceny zájazdov organizovaných CK SOLARTOUR sú zmluvnými cenami dohodnutými písomnou dohodou medzi CK

SOLARTOUR a objednávateľom. Závazná a dohodnutá cena je uvedená v zmluve o zájazde, potvrdenej CK. Pre určenie cien zájazdov bol použitý kurz eura oproti cudzím menám podľa oficiálneho kurzového lístka NBS zo dňa 30.11.2014 a ceny služieb a poplatkov známych k tomuto dátumu.

- 2) Zmluvné strany sa dohodli na možnosti zvýšenia ceny zájazdu jednostranným úkonom v prípade, že dôjde ku:
  - a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
  - b) zvýšeniu poplatkov spojených s dopravou, napríklad letiskových, prístavných alebo tranzitných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,
  - c) zmene kurzu eura použitého pri kalkulácii ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začiatkom zájazdu.
- 3) Ak dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začiatkom zájazdu, je CK SOLARTOUR oprávnená cenu zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde jednostranne zvýšiť o čiastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa odst. 2) písmena a) a b) oproti cene služieb a platieb zahrnutých v cene zájazdu. V prípade zmeny kurzu eura použitého pri kalkulácii ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 % je CK SOLARTOUR oprávnená zvýšiť jednostranne cenu zájazdu maximálne o čiastku zodpovedajúcu percentuálnej výške zmeny kurzu. Ak dôjde k takémuto jednostrannému zvýšeniu ceny, objednávateľ môže od zmluvy odstúpiť a CK SOLARTOUR je oprávnená požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VII. týchto Všeobecných podmienok.
- 4) Písomné oznámenie o zvýšení ceny musí CK SOLARTOUR odoslať objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

## III. Platobné podmienky

- 1) CK SOLARTOUR má právo na zaplatenie ceny dosiaľ objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.
- 2) CK SOLARTOUR je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri podpise zmluvy o zájazde. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je dohodnutý takto:
  - pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške 50% ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak
  - najneskôr 40 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok

do celkovej ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak

- v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 40 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť 100 % ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak
  - poplatky za zmeny v rezervácii a zmluvné pokuty sú splatné ihneď.
- 3) Objedávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží splátkový kalendár úhrady dosiaľ objednaných služieb, je CK SOLARTOUR oprávnená odstúpiť od uzavretej zmluvy o zájazde a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VII. týchto Všeobecných podmienok.

## IV. Práva a povinnosti objednávateľa

- 1) Objedávateľ má právo:
  - a) na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - b) požadovať od CK SOLARTOUR informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - c) byť oboznámený v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách s návrhmi zmien v zmluvne dohodnutých službách,
  - d) požadovať neodkladne odstránenie chýb v poskytovanej službe u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK SOLARTOUR,
  - e) odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb podľa článku VII. týchto Všeobecných podmienok za podmienky uhradenia vypočítanej zmluvnej pokuty.
  - f) na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto Všeobecných podmienok,
  - g) dostať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK SOLARTOUR známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v zmluve o zájazde alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný. Tieto písomné informácie o zájazde posieľa CK SOLARTOUR poštou, alebo e-mailom len na jednu adresu, uvedenú objednávateľom. Na základe dohody objednávateľa a CK SOLARTOUR môžu byť písomné informácie doručené aj osobne.
  - h) písomne oznámiť CK SOLARTOUR pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho, alebo iného účastníka uvedeného v zmluve, zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že sú-

hlasí s uzatvorenou zmluvou a splňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK SOLARTOUR v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú a to 10,- EUR za osobu, v prípade využitia leteckej prepravy na pravidelných linkách bude výška poplatku za zmenu stanovená podľa tarifných podmienok príslušnej leteckej spoločnosti.

2) Objednávateľ má povinnosť:

- a) poskytnúť cestovnej kancelárii potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v zmluve o zájazde vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK,
- b) zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav si to vyžaduje,
- c) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
- d) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom III. týchto Všeobecných podmienok,
- e) bez zbytočného odkladu oznamovať CK SOLARTOUR svoje stanovisko k prípadným návrhom zmien v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
- f) prevziať od CK SOLARTOUR doklady potrebné pre čerpanie služieb a riadne ich skontrolovať pred začatím zájazdu,
- g) mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), dodržiavať colné a pasové predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu,
- h) splniť očkovačie, príp. ďalšie zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi,
- i) riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK SOLARTOUR a dodržiavať stanovený program,
- j) počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo CK SOLARTOUR,
- k) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov podľa článku VIII. týchto Všeobecných podmienok,
- l) dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase.

3) K povinnostiam objednávateľov – právnických osôb, ktoré sú súčasťou zmluvné-

ho vzťahu ďalej patrí:

- a) zoznámiť svojich účastníkov s týmito Všeobecnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré dostane od CK SOLARTOUR, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,
- b) zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník,
- c) odovzdať CK SOLARTOUR menný zoznam účastníkov podľa vopred dohodnutého termínu a so všetkými požadovanými náležitosťami, u detí do 15 rokov uviesť úplný dátum narodenia a uviesť osoby zodpovedné za dohľad a ich sprevádzanie.

## V. POVINNOSTI A PRÁVA CK SOLARTOUR

- 1) K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v článku IV. týchto Všeobecných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti CK SOLARTOUR.
- 2) CK SOLARTOUR je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde presne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.
- 3) CK SOLARTOUR nie je povinná poskytnúť zákazníkovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
- 4) CK SOLARTOUR je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdov, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK SOLARTOUR 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 predavok 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.CK SOLARTOUR je povinná odovzdať objednávateľovi súčasne so zmluvou o zájazde aj doklady určené objednávateľovi, ktoré musia obsahovať informácie o uzatvorenom povinnom zmluvnom poistení zájazdu.
- 5) CK SOLARTOUR má právo na odstúpenie od zmluvy o zájazde s objednávateľom, ktorý svojim správaním a konaním znemožňuje realizáciu zájazdu podľa vopred dohodnutých podmienok alebo ohrozuje bezpečnosť ostatných účastníkov zájazdu. CK SOLARTOUR má v takýchto prípadoch nárok na náhradu škody spôsobenej objednávateľom. Objednávateľ v takýchto

prípadoch nemá nárok na náhradu neposkytnutých resp. nečerpaných služieb.

## VI. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu

- 1) Ak je CK SOLARTOUR nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi v písomnej forme 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 zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej cestovnou kanceláriou v návrhu zmeny.
- 2) CK SOLARTOUR má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzatvoreného medzi CK SOLARTOUR a objednávateľom, ak v lehote do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu. Minimálny počet účastníkov zájazdu je pre všetky zájazdy stanovený počtom 30 osôb, ak nie je dohodnuté inak. Ak CK SOLARTOUR zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr 7 pracovných dní pred začiatkom zájazdu.
- 3) CK SOLARTOUR si ďalej vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností, ako sú prírodné katastrofy, vojnové konflikty a politické nepokoje. Záväzok CK SOLARTOUR zrealizovať dohodnutý zájazd zaniká nemožnosťou plnenia.
- 4) Ak CK SOLARTOUR odstúpi od zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom alebo ak objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou zmluvy podľa ods. 1), má objednávateľ právo žiadať, aby mu CK SOLARTOUR na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak CK SOLARTOUR 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 SOLARTOUR povinná tento rozdiel objednávateľovi bezodkladne vrátiť.
- 5) Ak CK SOLARTOUR zruší zájazd z iných dôvodov ako sú uvedené v ods. 3) v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začiatku, objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.
- 6) Ak po začiatku zájazdu CK SOLARTOUR 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 SOLARTOUR povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.

7) Ak služby podľa ods. 6) nemožno zabezpečiť, alebo ich objednávateľ neprijme, je CK SOLARTOUR povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je CK SOLARTOUR 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 CK SOLARTOUR povinná buď vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.

8) Na základe individuálneho želania objednávateľa je CK SOLARTOUR pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde. Vykonanie takýchto zmien podlieha zaplateniu poplatku vo výške 10,- EUR za jednu zmenu. Ide o zmenu osôb, termínu, nástupného miesta, typu ubytovacieho zariadenia a pod. V prípade takejto zmeny požadovanej v lehote kratšej než 45 dní pred začiatkom zájazdu, je takáto zmena považovaná za odstúpenie od zmluvy zo strany objednávateľa a objednávateľ je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvnú pokutu v súlade s článkom VII. týchto Všeobecných podmienok.

9) CK SOLARTOUR si po začatí zájazdu vyhradzuje právo na zmenu vecného aj časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo z dôvodu mimoriadnych udalostí.

10) V prípade, že po začatí zájazdu dôjde k preobsadeniu ubytovacej kapacity ubytovacieho zariadenia a bude nevyhnutné objednávateľa ubytovať v inom ubytovacom zariadení, CK SOLARTOUR poskytne náhradné ubytovanie v ubytovacom zariadení rovnakej alebo vyššej kategórie. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu.

## VII. Odstúpenie od zmluvy

1) CK SOLARTOUR 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 SOLARTOUR preukázateľným spôsobom na poštovú alebo elektronickú adresu objednávateľa uvedenú v zmluve o zájazde. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom odoslania oznámenia.

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

a) bez udania dôvodu,  
b) ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy podľa článku VI. ods. 4) týchto Všeobecných podmienok,  
c) z dôvodov porušenia povinností CK SOLARTOUR vyplývajúcich zo zmluvy. Oznámenie o odstúpení od zmluvy o zájazde spíše objednávateľ buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho na to predajné miesto pošle doporučenou poštou, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom spísania záznamu, príp. dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ zájazd zakúpil.

3) Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK SOLARTOUR, alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy, je CK SOLARTOUR povinná bez zbytočného odkladu vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť CK SOLARTOUR zmluvné pokuty.

4) Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK SOLARTOUR, ktoré sú určené zmluvou, alebo ak CK SOLARTOUR odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK SOLARTOUR zmluvnú pokutu (stornopoplatok). Výška zmluvnej pokuty (stornopoplatku) je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb nasledovne:

a) 45 a viac dní pred začatím zájazdu 10% z ceny zájazdu, minimálne však 50,- EUR za každú osobu  
b) 44 až 31 dní pred začatím zájazdu 30% z vopred stanovenej celkovej ceny  
c) 30 až 22 dní pred začatím zájazdu 50% z vopred stanovenej celkovej ceny  
d) 21 až 15 dní pred začatím zájazdu 75 % z vopred stanovenej celkovej ceny  
e) 14 a menej dní pred začatím zájazdu

100% z vopred stanovenej celkovej ceny. V prípade stornovania zájazdu, ku ktorému bola zakúpená aj letenka na pravidelnej linke, sa zmluvná pokuta (stornopoplatok) za stornovanie letenky vypočíta podľa podmienok príslušnej leteckej spoločnosti a na zvyšnú časť ceny zájazdu platia stornopoplatky uvedené v bodoch a) až e). Pre služby označené ako „non-refundable“, resp. „non-changeable“, resp. „non-transferable“ a pod. je storno od okamihu zakúpenia služby 100%.

5) Ak nenastúpi zákazník na zájazd, pobyt, alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde, alebo z dôvodu nesplnenia povinností podľa článku IV. ods. 2) písm. g) týchto Všeobecných podmienok, je povinný uhradiť 100% z vopred stanovenej celkovej ceny.

6) Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní.

7) CK SOLARTOUR má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplateného preddavku alebo zaplatenej ceny doposiaľ objednaných služieb. CK SOLARTOUR je zároveň povinná vrátiť bezodkladne objednávateľovi zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy.

8) v prípade čiastočného storna ubytovania jednej osoby z viacerých uvedených na zmluve sa zmluvná pokuta rovná sume vyplývajúcej z rozdielu pôvodnej ceny zájazdu a ceny zájazdu podľa nového zloženia osôb. V prípade storna dopravných služieb sa vypočíta zmluvná pokuta podľa článku VII. ods.4).

## VIII. Reklamačný poriadok, zodpovednosť za škody

1) V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v zmluve o zájazde, vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu. Zákazník je povinný uplatniť právo na odstránenie chyby poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK SOLARTOUR tak, aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava. Zástupca CK SOLARTOUR je povinný rozhodnúť o reklamácií ihneď, v rámci svojej kompetencie.

2) Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a vykonať nápravu, spíše zástupca CK SOLARTOUR s klientom písomný záznam s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Záznam podpíše zástupca CK SOLARTOUR alebo dodávateľa služby a reklamujúci, ktorý

dostane jeden exemplár písomného zá-  
znamu.

3) Svoje nároky z reklamácie musí zákaz-  
ník uplatniť v CK SOLARTOUR bezodklad-  
ne, najneskôr však do troch mesiacov od  
skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa  
zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal  
zájazd skončiť podľa zmluvy. Na všetky  
reklamácie podané v súlade s uvedenými  
podmienkami, je CK SOLARTOUR povinná  
odpovedať písomnou formou, a to najne-  
skôr do 30 dní od prijatia reklamácie.

4) CK SOLARTOUR zodpovedá objedná-  
vateľovi za porušenie záväzkov vyplývajú-  
cich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na  
to, či tieto záväzky má splniť CK  
SOLARTOUR alebo iní dodávatelia služieb,  
ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. CK  
SOLARTOUR nezodpovedá za úroveň  
cudzích služieb a akcií mimo rámec zájaz-  
du, ktoré si zákazník objedná na mieste u  
sprievodcu, hotela alebo inej organizácie.

5) Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik,  
pribeh a následok nie je závislý na činnos-  
ti a postupe CK SOLARTOUR (vis major)  
alebo okolnosti na strane zákazníka, na  
základe ktorých zákazník úplne alebo sčas-  
ti nevyužije objednané, zaplatené a CK  
SOLARTOUR zabezpečené služby, ne-  
vzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo  
zľavu z ceny týchto služieb.

6) CK SOLARTOUR upozorňuje na prípad-  
né meškanie dopravných prostriedkov a na  
možnosť jeho vzniku z dôvodov problémov  
v cestnej premávke a na hraničných pre-  
chodoch, preplnených vzdušných korido-  
rov, z dôvodov nepriaznivého počasia, príp.  
z technických a prevádzkových dôvodov.  
CK SOLARTOUR zodpovedá za škody,  
ktoré môžu vzniknúť následkom meškania  
dopravného prostriedku len do výšky me-  
dzinárodne platných štandardov. Pri zájaz-  
doch s leteckou, alebo autobusovou dopra-  
vou je prvý a posledný deň zájazdu určený  
na prepravu.

7) CK SOLARTOUR nezodpovedá za ško-  
du, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodáva-  
telia služieb a škoda bola spôsobená zá-  
kazníkom, treťou osobou, ktorá nie je spo-  
jená s poskytovaním zájazdu, alebo uda-  
losťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri  
vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsled-  
ku neobvyklých a nepredvídateľných okol-  
ností.

8) Objednávateľ, ktorý použije vlastnú  
dopravu, je sám zodpovedný za dodržanie  
termínu nástupu a ukončenia pobytu, ktorý  
CK SOLARTOUR uvádza v informáciách o  
zájazde.

9) Za riadne poskytnutie dopravy sa pova-  
žuje aj poskytnutie dopravy so zmenenou  
trasou, zmenenými prestupnými miestami

aj s prípadným časovým nesúlalom jednot-  
livých liniek, ak k uvedeným vynúteným  
zmenám prišlo bezprostredne pred zájaz-  
dom alebo počas trvania zájazdu. CK  
SOLARTOUR sa však zaväzuje dodržať  
dohodnutý druh dopravy, zmeniť ho len vo  
výnimočných prípadoch na náklady CK, a v  
prípade poskytnutia lacnejšej dopravy, vráti  
CK cenový rozdiel objednávateľovi bezod-  
kladne po návrate.

10) Zmeny a odchýlky jednotlivých služieb  
sú v nevyhnutných prípadoch možné. Ide  
najmä o zmeny miesta odletu, priletu, trasy,  
leteckej spoločnosti, medzipristátia, typu  
lietadla, letových časov, termínu letu, prog-  
ramu počas poznávacieho zájazdu a pod.  
ak k uvedeným vynúteným zmenám prišlo  
bezprostredne pred zájazdom alebo počas  
trvania zájazdu. V prípade vyššie uvede-  
ných zmien bude CK SOLARTOUR bezod-  
kladne informovať objednávateľa.

11) Pri posudzovaní počtu dní dovolenky  
treba počítať s tým, že do prvého a posled-  
ného dňa čerpania služieb v rôznej miere  
zasahujú dopravné a ubytovacie služby. Aj  
v prípade obsadenia izby v skorých ran-  
ných hodinách sa predchádzajúca noc  
počíta ako poskytnuté ubytovanie.

12) Zmeny letových časov sa môžu usku-  
točniť aj krátko pred plánovaným odletom.  
V prípade omeškania resp. skoršieho odle-  
tu alebo priletu lietadla vzniká objednávate-  
ľovi právo na kompenzáciu za dobu čaka-  
nia na letisku alebo nevyčerpané služby  
súvisiace s pobytom v rozsahu medziná-  
rodne platných predpisov, pričom náhradné  
plnenie poskytuje letecká spoločnosť. V  
prípade neposkytnutia náhradného plnenia  
zo strany leteckej spoločnosti bude CK  
SOLARTOUR toto náhradné plnenie kom-  
penzovať po zájazde.

13) Každý zákazník je osobne zodpovedný  
za dodržiavanie pasových, devízových,  
tranzitných, zdravotných, dopravných a  
ďalších predpisov Slovenskej republiky ako  
aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny,  
do ktorej cestuje, resp. cez ňu prechádza.  
CK SOLARTOUR nenesie zodpovednosť  
za prípadné problémy vzniknuté neudele-  
ním víza alebo chybnými úkonmi zákazní-  
ka. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodr-  
žaním vyššie uvedených predpisov sú na  
ľarchu zákazníka.

## **IX. Cestovné poistenie**

1) Súčasťou ponuky CK SOLARTOUR je  
komplexné cestovné poistenie pre účastní-  
kov zájazdu. V rámci rozsahu komplexného  
cestovného poistenia je o.i. zahrnuté aj  
poistenie pre prípad, že objednávateľovi  
vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstú-  
pením od zmluvy o zájazde v prípade ne-

hody alebo ochorenia. Obsah a cena kom-  
plexného cestovného poistenia sú uvedené  
v zmluve o zájazde, presný rozsah krytia a  
podmienky sú uvedené v informáciách  
poisťovacej spoločnosti, ktoré objednávateľ  
dostane od CK SOLARTOUR.

2) Poistný vzťah vzniká priamo medzi  
účastníkom zájazdu a poisťovacou spoloč-  
nosťou. V jednaní o odškodnení poistnej  
udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k  
účastníkovi zájazdu a CK SOLARTOUR  
nepripadá posudzovať existenciu, prípad-  
ne výšku uplatňovaných nárokov z tohto  
vzťahu.

## **X. Záverečné ustanovenia**

1) Platnosť týchto Všeobecných zmluvných  
podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby  
poskytované CK SOLARTOUR po  
30.11.2014, ak nie je cestovnou kancelá-  
riou SOLARTOUR stanovený, či vopred  
dohodnutý rozsah vzájomných práv a po-  
vinností inak, a to vždy písomnou formou.

2) Objednávateľ potvrdzuje podpisom  
zmluvy o zájazde, že sú mu Všeobecné  
podmienky známe, rozumie im, súhlasí s  
nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.

3) Podpisom zmluvy o zájazde udeľuje  
objednávateľ súhlas CK SOLARTOUR ako  
aj ňou určeným osobám so spracovaním  
osobných údajov uvedených v zmluve o  
zájazde za účelom zabezpečovania a po-  
skytnutia zmluvne dohodnutých služieb a  
pre plnenie povinností uložených všeobec-  
ne záväznými právnymi predpismi a záko-  
nom č. 428/2002 Z.z., a to na dobu potreb-  
nú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré  
vyplývajú zo zmluvných vzťahov medzi  
objednávateľom a CK SOLARTOUR, vrá-  
tane sprístupnenia týchto údajov obchod-  
ným partnerom CK SOLARTOUR a cez-  
hraničného toku osobných údajov do kraji-  
ny pobytu resp. tranzitu výlučne za účelom  
zabezpečenia zmluvných služieb pre ob-  
jednávateľa. Odvolanie súhlasu je možné  
po predchádzajúcej dohode objednávateľa  
s CK SOLARTOUR. Objednávateľ zároveň  
prehlasuje, že je splnomocnený podpisom  
tejto zmluvy udeľiť súhlas aj na spracovanie  
osobných údajov všetkých osôb uvedených  
v zmluve o zájazde. Objednávateľ zodpo-  
vedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť  
údajov, ktoré poskytol za účelom uzavretia  
zmluvy o zájazde.

4) Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v  
katalógu a cenníku CK SOLARTOUR o  
službách, cenách a cestovných podmien-  
kach zodpovedajú informáciám známym k  
30.11.2014 a CK SOLARTOUR si vyhra-  
dzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia  
zmluvy o zájazde s objednávateľom.