

Všeobecné zmluvné podmienky CK Hechter Slovakia

Tieto všeobecné zmluvné podmienky sa vzťahujú na všetky zájazdy, pobyty a iné obdobné služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou Hechter Slovakia spol. s r.o., so sídlom: Štefánikova 43, 949 01 Nitra, IČO: 34109722, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, vložka č. 698/N (ďalej len CK Hechter Slovakia). Všeobecné zmluvné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len Zmluva), ktorú CK Hechter Slovakia uzatvára s objednávateľom zájazdu. Podpisom zmluvy za dohodnuté služby objednávateľ potvrdzuje, že tieto informácie a podmienky sú mu známe, uznáva ich a súhlasí s nimi.

Článok 1

ÚČASTNÍCI, VZNIK A OBSAH ZMLUVNÉHO VZŤAHU A OBJEDNÁVKA ZÁJAZDU, RESP. REZERVÁCIA ZÁJAZDU

1.1. Účastníkmi zmluvného vzťahu založeného Zmluvou sú CK Hechter Slovakia, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje samostatne alebo prostredníctvom externých autorizovaných predajcov (ďalej iba CK (cestovná kancelária) resp. CA (cestovná agentúra)) alebo siete vlastných predajných miest a objednávateľ zájazdu (ďalej len objednávateľ), ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba.

1.2. Objávateľom je predovšetkým osoba, ktorá podpísala Zmluvu s CK Hechter Slovakia. V mene maloletých detí a iných fyzických osôb, ktoré nie sú spôsobilé na právne úkony, ktoré majú zákonného zástupcu, podpisuje Zmluvu ich zákonný zástupca. Pre posúdenie veku objednávateľa je rozhodujúci jeho vek k poslednému dňu zájazdu alebo poskytovania inej služby cestovného ruchu.

1.3. Objávateľom je aj každá fyzická osoba, v prospech ktorej bola Zmluva uzavretá (fyzická osoba, ktorá je uvedená v Zmluve ako spolucestujúci, hoci nepodpísala Zmluvu). Taká fyzická osoba je zo Zmluvy oprávnená a povinná okamihom, keď s ňou prejaví súhlas. Súhlas môže byť prejavovaný výslovnou alebo iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, napríklad nastúpením na zájazd. Ak vek klienta prekročil 65 rokov, alebo je v lekárskej starostlivosti odporúčame mu poradiť sa s lekárom. V prípade dlhodobého užívania liekov (napr. inzulínu), je potrebné vziať si so sebou dostatočnú zásobu liekov. Pri všetkých zájazdoch do klimaticky a epidemiologicke náročných oblastí je účasť klienta na zájazde podmienená predložením lekárskeho potvrdenia o zdravotnej spôsobilosti.

1.4. Ak je objednávateľov viac a zo Zmluvy, týchto všeobecných zmluvných podmienok, všeobecne záväzných právnych predpisov alebo z povahy práva alebo povinnosti nevyplýva niečo iné, sú objednávateľa oprávnení a povinní zo Zmluvy spoločne a nerozdielne.

1.5. Zmluva nadobúda účinnosť okamihom jej uzavretia. CK Hechter Slovakia môže uzavrieť zmluvu sama alebo v zastúpení svojím splnomocneným zástupcom.

1.6. Ak Zmluva neobsahuje osobitnú úpravu, obsah zmluvného vzťahu ňou založeného sa spravuje týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami, katalógom, cenníkom, dodatočnými ponukami CK Hechter Slovakia, osobitnými podmienkami a informáciami odovzdanými objednávateľovi pri uzavretí Zmluvy, ako aj príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

1.7. Rezervácia miest - rezervovať miesta v určitom zájazde je možné telefonicky (dĺžka rezervácie max. 3 pracovné dni) alebo osobne, ak nie je vo výnimočných prípadoch dohodnuté inak. Obstarávateľ má právo zrušiť rezerváciu pokiaľ Zmluva nebola bezodkladne doručená do CK Hechter Slovakia najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa rezervovania miest.

Článok 2

PLATOBNÉ PODMIENKY

2.1. CK Hechter Slovakia má právo na zaplatenie dohodnutej ceny zájazdu a prípadných ďalších poplatkov spojených so zájazdom pred začatím zájazdu. Objávateľ má právo na poskytnutie zmluvne dohodnutých služieb len po úplnom zaplatení dohodnutej ceny zájazdu a prípadných ďalších poplatkov spojených so zájazdom.

2.2. Ak nie je medzi CK Hechter Slovakia a objednávateľom písomne dohodnuté inak, objednávateľ je povinný zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom nasledovne:

2.2.1. preddavok vo výške najmenej 50% z dohodnutej ceny zájazdu pri podpísaní Zmluvy objednávateľom, zostávajúcu časť dohodnutej ceny zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom najneskôr 30 dní pred začatím zájazdu,

2.2.2. ak má byť Zmluva uzavretá v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím zájazdu, celú dohodnutú cenu zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom pri podpísaní Zmluvy objednávateľom,

2.2.3. ak je predmetom Zmluvy obstaranie služieb cestovného ruchu na vyziadanie objednávateľa, preddavok vo výške požadovanej CK Hechter Slovakia v závislosti od termínu zájazdu, najmenej však 10% z ceny služieb, pri predložení žiadosti objednávateľa, zostávajúcu časť do 3 dní po potvrdení obstarania služieb CK Hechter Slovakia. Ak CK Hechter Slovakia oznámi objednávateľovi nemožnosť obstarania služieb, bezodkladne mu vráti zaplatený preddavok.

2.3. Ak sa objednávateľ dostane do omeškania so zaplatením dohodnutej ceny zájazdu, preddavku na ňu alebo prípadných ďalších poplatkov spojených so zájazdom, je CK Hechter Slovakia oprávnená odstúpiť od Zmluvy a požadovať od objednávateľa zaplatenie zmluvnej pokuty v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami.

Článok 3 CENA

3.1. Cena zájazdu je zmluvnou cenou dojednanou medzi CK Hechter Slovakia a objednávateľom. Záväzná dohodnutá cena zájazdu je uvedená v Zmluve. Nároky na zľavy uplatňuje objednávateľ sám pred uzatvorením Zmluvy. Zľavy nie je možné uplatňovať dodatočne.

3.2. Cena zájazdu zahŕňa leteckú dopravu, ubytovanie podľa počtu nocľahov, stravovanie ak je súčasťou ubytovania a služby delegáta, ak v popise zájazdu nie je uvedené inak. Autobusová doprava je uvedená v katalógu formou príplatku.

3.3. Cena zájazdu nezahŕňa povinné poplatky (napr. letiskové a bezpečnostné poplatky, miestne servisné poplatky, palivové príplatky, transfer z letiska na miesto pobytu a späť) a nepovinné poplatky (napr. poisťné za cestovné poistenie, poplatky za fakultatívne programy, ostatné poplatky za služby spojené so zájazdom), ak v popise zájazdu nie je uvedené inak.

3.4. Objávateľ môže pri uzavretí Zmluvy uzavrieť aj poisťnú zmluvu, predmetom ktorej je cestovné poistenie na cestu a pobyt, vrátane možnosti poistiť sa pre prípad odstúpenia od Zmluvy z dôvodu choroby a nehody (t.j. poistenie pre prípad storna zájazdu). Poisťný vzťah v takom prípade vzniká výlučne medzi príslušnou poisťovňou a objednávateľom.

3.5. CK Hechter Slovakia je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k:

3.5.1. zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,

3.5.2. zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu, dopravné poistenie, prístavné poplatky a diaľničné poplatky zahrnuté v cene zájazdu

3.5.3. zmene kurzu eura použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 %, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.

3.6. Ak k uvedeným zmenám dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu, je CK Hechter Slovakia oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu uvedenú v Zmluve v rozsahu zodpovedajúcom percentuálnemu zvýšeniu platby podľa bodu 3.5.1. alebo 3.5.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok oproti platbe premietnutej do ceny zájazdu. V prípade zmeny kurzu eura (bod 3.5.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok) je CK Hechter Slovakia oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu uvedenú v Zmluve v rozsahu zodpovedajúcom percentuálnej výške zmeny kurzu. Ak dôjde k takémuto jednostrannému zvýšeniu ceny, objednávateľ môže od zmluvy odstúpiť a CK Hechter Slovakia je oprávnená požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku 7 týchto všeobecných zmluvných podmienok.

3.7. Písomné oznámenie o zvýšení ceny zájazdu sa musí objednávateľovi odoslať najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu, inak CK Hechter Slovakia nevzniká právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

Článok 4

PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

4.1. K základným právam objednávateľa patrí:

4.1.1. právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,

4.1.2. právo vyžadovať od cestovnej kancelárie informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,

4.1.3. právo byť v dohodnutých alebo zákonom stanovených lehotách informovaný o všetkých prípadných zmenách týkajúcich sa zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,

4.1.4. právo obdržať najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK Hechter Slovakia známe, ak nie sú obsiahnuté už v Zmluve alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný. Tieto písomné informácie o zájazde posla obstarávateľ poštou prípadne na želanie objednávateľa e-mailom len na jednu adresu, uvedenú objednávateľom. V prípade predaja prostredníctvom partnerskej CK a CA sa pokyny zasielajú na adresu CK alebo CA, a tak isto aj objednávateľovi, pokiaľ nebolo dohodnuté inak,

4.1.5. právo kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami a všeobecne záväznými právnymi predpismi,

4.1.6. právo písomne oznámiť CK Hechter Slovakia pred začatím zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Objávateľ tak môže urobiť len v lehote do 8 dní pred začatím zájazdu, inak jeho právo zaniká. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie a podpis nového objednávateľa, že súhlasí so Zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia CK Hechter Slovakia 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 Hechter Slovakia v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú a to 26 €/osoba v prípade autobusovej a individuálnej dopravy, a v prípade využitia leteckej prepravy sumou 50 €/osoba,

4.1.7. právo na reklamáciu nedostatkov zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb a jej vybavenie v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami a všeobecne záväznými právnymi predpismi,

4.1.8. právo na ochranu osobných údajov uvedených v Zmluve a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom. CK Hechter Slovakia preto odporúča, aby objednávateľ oznámil svojim blízkym osobám presnú adresu miesta pobytu, prípadne ďalšie nevyhnutné informácie, nakoľko tieto im zo strany CK Hechter Slovakia v záujme ochrany osobných údajov objednávateľa nebudú poskytnuté.

4.2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí:

4.2.1. povinnosť poskytnúť CK Hechter Slovakia súčinnosť, ktorá je potrebná k riadnemu obstaraniu a poskytnutiu zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uviesť požadované údaje v Zmluve a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom, bezodkladne oznámiť a preukázať zmeny týchto údajov a predložiť doklady požadované CK Hechter Slovakia, ak objednávateľ neuvedie pravdivo informácie napr. vek detí a dôjde tým k zmene cenovej kalkulácie, je povinný bezodkladne uhradiť vzniknutý rozdiel v cene,

4.2.2. povinnosť nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,

4.2.3. povinnosť oznámiť v lehote určenej CK Hechter Slovakia svoje stanovisko k návrhu zmeny Zmluvy,

4.2.4. povinnosť riadne, včas a v celom rozsahu zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom a preukázať ich zaplatenie dostatočne preukazným dokladom,

4.2.5. povinnosť prevziať od CK Hechter Slovakia doklady potrebné pre čerpanie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb (pokyny na cestu, letenky, voucher a pod.), riadne ich skontrolovať pred začatím zájazdu,

4.2.6. povinnosť dostať sa v stanovenom čase na stanovené miesto zrazu alebo ubytovacieho zariadenia so všetkými potrebnými dokladmi,

4.2.7. povinnosť mať u seba po celý čas zájazdu platný cestovný doklad, vízum a ďalšie potrebné doklady, dodržiavať colné a pasové predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu,

4.2.8. povinnosť dodržiavať po celý čas zájazdu pokyny sprievodcu, delegáta alebo iného povereného zástupcu CK Hechter Slovakia,

4.2.9. povinnosť dodržiavať po celý čas zájazdu colné, pasové, dopravné, bezpečnostné, zdravotnícke, hygienické a iné všeobecne záväzné právne predpisy štátov, do ktorých cestuje,

4.2.10. povinnosť počínať si po celý čas zájazdu tak, aby nedochádzalo ku škodám na majetku CK Hechter Slovakia, ani ku škodám ani inej ujme na zdraví, osobnosti a majetku ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov zmluvne dohodnutých služieb a iných tretích osôb. Ak vznikne podozrenie, že objednávateľ by mohol ohroziť alebo poškodiť život alebo zdravie iných účastníkov zájazdu alebo tretích osôb, je povinný na výzvu CK Hechter Slovakia bezodkladne, najneskôr do začiatku zájazdu, predložiť lekárske potvrdenie, z ktorého nepochybne vyplýva, že také ohrozenie alebo poškodenie nespôsobí.

4.3. Objednávateľ, ktorý poruší povinnosť podľa bodu 4.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok, nemá právo na poskytnutie zmluvne dohodnutých služieb, ktorých poskytnutie nie je v dôsledku takého porušenia právne alebo inak možné. Ak v dôsledku porušenia takej povinnosti vznikli CK Hechter Slovakia náklady alebo iná škoda, má voči objednávateľovi právo na ich náhradu. V prípade závažného porušenia povinností podľa bodov 4.2.8., 4.2.9., 4.2.10. alebo 4.2.11. týchto všeobecných zmluvných podmienok počas trvania zájazdu je CK Hechter Slovakia oprávnená vylúčiť objednávateľa zo zájazdu (odstúpiť od Zmluvy vo vzťahu k nevyčerpaným službám).

Článok 5

ZMENA DOHODNUTÝCH PODMIENOK, ZRUŠENIE ZÁJAZDU

5.1. Ak je CK Hechter Slovakia nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, písomne navrhne objednávateľovi zmenu Zmluvy. 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 odstupuje bez zaplatenia zmluvnej pokuty. Objednávateľ musí svoje rozhodnutie písomne oznámiť CK Hechter Slovakia v lehote určenej CK Hechter Slovakia v návrhu zmeny Zmluvy.

5.2. Zmeny a odchýlky jednotlivých služieb sú v nevyhnutných prípadoch možné. Ide najmä o zmeny miesta odletu, príletu, trasy, leteckej spoločnosti, medzipristátia, typu lietadla, letových časov, termínu letu, programu počas poznávacieho zájazdu a podobne ak k uvedeným vynúteným zmenám prišlo bezprostredne pred zájazdom alebo počas trvania zájazdu. V prípade vyššie uvedených zmien bude CK Hechter Slovakia bezodkladne informovať objednávateľa.

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

5.4. Prvý a posledný deň zájazdu sú určené predovšetkým na dopravu, transfer a prihlásenie resp. odhlásenie v ubytovacom zariadení; lety môžu v niektorých prípadoch presiahnuť aj poľnoc, kedy sa transfer zabezpečí na druhý deň zájazdu a čerpanie služieb sa posúva o jeden deň.

5.5. Ak objednávateľ navrhne CK Hechter Slovakia zmenu podmienok Zmluvy a nejde o zmenu podľa bodu 4.1.6. týchto všeobecných zmluvných podmienok, je CK Hechter Slovakia, v prípade, že návrhu vyhovie, oprávnená uplatniť voči objednávateľovi právo na zaplatenie základnej zmluvnej pokuty za jednu zmenu resp. osobu. V prípade požadovanej zmeny zájazdu, zmeny termínu zájazdu alebo zmeny počtu cestujúcich osôb v lehote kratšej než 45 dní pred termínom nástupu na zájazd, CK Hechter Slovakia považuje takúto zmenu za odstúpenie od Zmluvy zo strany objednávateľa a objednávateľ je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvnú pokutu podľa článku 6 týchto všeobecných zmluvných podmienok,

5.6. CK Hechter Slovakia má právo pred začatím zájazdu písomne odstúpiť od Zmluvy len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutej povinnosti objednávateľom.

5.7. CK Hechter Slovakia si vyhradzuje právo zrušiť zájazd:

5.7.1. ak v lehote do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu. Minimálny počet účastníkov zájazdu je stanovený na 60% z celkového počtu osôb, ak nie je dohodnuté inak. Obstarávateľ oznámi písomne objednávateľovi zrušenie zájazdu už pri vzniku predpokladu, najneskôr však v lehote 21 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb.

5.7.2. kedykoľvek pred začatím zájazdu v dôsledku neodvrátiteľných udalostí (živelné pohromy, teroristické útoky, vojnový stav, občianske nepokoje v cieľovej prípadne tranzitnej krajine, atď.), ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od CK Hechter Slovakia rozumne požadovať.

5.8. Objednávateľ má právo pred začatím zájazdu písomne odstúpiť od Zmluvy:

5.8.1. bez udania dôvodu,

5.8.2. ak nesúhlasí s návrhom zmeny Zmluvy podľa bodu 5.1. týchto všeobecných zmluvných podmienok, v lehote určenej CK Hechter Slovakia v návrhu zmeny Zmluvy,

5.8.3. z dôvodu porušenia povinností CK Hechter Slovakia vyplývajúcej zo Zmluvy alebo zo všeobecne záväzného právneho predpisu.

5.9. V prípadoch podľa bodov 5.8.2. a 5.8.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok je CK Hechter Slovakia povinná vrátiť objednávateľovi zaplatenú cenu zájazdu a prípadné ďalšie zaplatené poplatky spojené so zájazdom bezodkladne po doručení oznámenia o odstúpení od Zmluvy.

Článok 6

ODSTÚPENIE OD ZMLUVY, ZMLUVNÁ POKUTA

6.1. Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od Zmluvy porušenie povinností CK Hechter Slovakia, ktoré sú určené Zmluvou alebo všeobecne záväzným právnym predpisom a nejedná sa ani o prípad podľa bodu 5.8.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok, alebo ak CK Hechter Slovakia odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK Hechter Slovakia zmluvnú pokutu (stornopoplatok). Účasť je zrušená ku dňu, kedy objednávateľ písomne s podpisom, doručí zrušenie účasti CK Hechter Slovakia. Zmluva v tom prípade v tejto časti nezaniká. Výška zmluvnej pokuty závisí od počtu dní zostávajúcich do začatia zájazdu a je určená nasledovne:

do 46 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb CK Hechter Slovakia účtuje základnú zmluvnú pokutu:

1.) 26 €/osoba + poistné – autobusová a individuálna doprava

2.) 50 €/osoba + poistné – letecká doprava

od 45 do 31 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb je zmluvná pokuta 25 % z celkovej ceny objednaných služieb + poistné

od 30 do 22 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb je zmluvná pokuta 50 % z celkovej ceny objednaných služieb + poistné

od 21 do 15 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb je zmluvná pokuta 70 % z celkovej ceny objednaných služieb + poistné

od 14 do 7 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb je zmluvná pokuta 90 % z celkovej ceny objednaných služieb + poistné

menej ako 7 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb je zmluvná pokuta 100 % z celkovej ceny objednaných služieb + poistné

Tieto zmluvné pokuty sú platné pre všetky zájazdy organizované CK Hechter s výnimkou destinácie Tanzánia – Zanzibar kde zmluvne pokuty sú určené nasledovne:

Zmena cestujúcej osoby alebo oprava chybné uvedené meno na zmluve alebo zrušenie zájazdu (odstúpenie od zmluvy – storno zájazdu):

viac ako 60 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb je zmluvná pokuta 400 €/osoba + poistné

menej ako 60 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb je zmluvná pokuta 100% z celkovej ceny objednaných služieb + poistné

6.2. Cenou zájazdu sa na účely výpočtu zmluvnej pokuty rozumie výsledná celková cena zájazdu uvedená v Zmluve, vrátane všetkých povinných a nepovinných poplatkov spojených so zájazdom, a to aj v prípade, ak nie

sú súčasťou ceny zájazdu podľa bodu 3.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok, s výnimkou poisťného za cestovné poistenie.

6.3. Na určenie počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do rozhodného počtu dní. Do rozhodného počtu dní sa nezapočítava deň odchodu, odletu alebo nástupu na zájazd.

6.4. Ak objednávateľ nenastúpi na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy alebo nezabezpečil správne údaje a platné doklady k vycestovaniu, je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 100 % z ceny zájazdu + poisťné. CK Hechter Slovakia má v takom prípade voči objednávateľovi popri práve na zaplatenie zmluvnej pokuty aj právo na náhradu škody, ktorá jej v dôsledku uvedeného vznikla. To isté platí v prípade, ak objednávateľ nemôže nastúpiť na zájazd pre porušenie svojej povinnosti.

6.5. CK Hechter Slovakia je oprávnená použiť finančné prostriedky, zaplatené objednávateľom na dohodnutú cenu zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom, na uspokojenie svojho práva na zaplatenie zmluvnej pokuty. Ak je zmluvná pokuta nižšia ako suma týchto finančných prostriedkov, je CK Hechter Slovakia povinná do 14 dní vrátiť ich zostatok objednávateľovi. Ak je zmluvná pokuta vyššia, je objednávateľ povinný bezodkladne zaplatiť vzniknutý rozdiel CK Hechter Slovakia. CK Hechter Slovakia je takisto oprávnená osobitným písomným prejavom vôle (stornovacím protokolom) započítať svoju pohľadávku voči objednávateľovi zájazdu na zaplatenie zmluvnej pokuty s pohľadávkou objednávateľa zájazdu na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu a prípadných ďalších poplatkov spojených so zájazdom.

Článok 7

REKLAMAČNÝ PORIADOK, ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

7.1. Ak počas zájazdu nie je zmluvne dohodnutá služba poskytnutá objednávateľovi riadne alebo včas, je CK Hechter Slovakia 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, je CK Hechter Slovakia povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi poskytnutými a zmluvne dohodnutými službami.

7.2. Ak sa počas zájazdu zistí, že objednávateľovi nemožno poskytnúť ubytovanie v zmluvne dohodnutom ubytovacom zariadení a je mu poskytnuté náhradné ubytovanie v podobnom alebo vo vyššom štandarde, pričom lokalita nie je smerodajná, znáša CK Hechter Slovakia zvýšené náklady na ubytovanie. Ak je objednávateľovi poskytnuté náhradné ubytovanie v nižšom štandarde, je CK Hechter Slovakia povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi poskytnutým a zmluvne dohodnutým ubytovaním.

7.3. Objednávateľ berie na vedomie, že CK Hechter Slovakia nemá vplyv na rozdeľovanie sedadiel v lietadle ani na rozdeľovanie izieb v ubytovacom zariadení, ktoré sú vo výlučnej kompetencii príslušného leteckého dopravcu, resp. prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia. Tieto skutočnosti preto nie je možné reklamovať ako nedostatok zmluvne dohodnutých služieb.

7.4. V prípade výskytu nedostatkov zmluvne dohodnutých služieb vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu. Objednávateľ uplatní právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK Hechter Slovakia tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Zástupca CK Hechter Slovakia je povinný v rámci svojej kompetencie rozhodnúť o uplatnenom práve ihneď.

7.5. Ak nie je možné okamžite vykonať nápravu, poverený zástupca CK Hechter Slovakia alebo dodávateľ služby spíše s objednávateľom písomný záznam o uplatnení práva podľa bodu 7.4. týchto všeobecných zmluvných podmienok s označením zájazdu a osoby uplatňujúcej uvedené právo. Záznam podpíše zástupca CK Hechter Slovakia alebo dodávateľ služby a objednávateľ, pričom objednávateľ obdrží jeden rovnopis záznamu. Takto potvrdený záznam objednávateľ predloží pri reklamacii v CK Hechter Slovakia.

7.6. Svoje právo z reklamácie musí objednávateľ písomne uplatniť v CK Hechter Slovakia bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu, inak jeho právo zaniká. Všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je CK Hechter Slovakia povinná vybaviť písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.

7.7. Ak objednávateľ bez porušenia povinnosti CK Hechter Slovakia a jeho zmluvných dodávateľov nevyčerpal niektorú zo zmluvne dohodnutých služieb, nemá voči CK Hechter Slovakia právo na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu ani jej časti, právo na zľavu z ceny zájazdu ani žiadne iné obdobné zodpovednostné právo. To isté platí v prípade, ak objednávateľ nemohol čerpať niektorú zo zmluvne dohodnutých služieb pre porušenie svojej povinnosti.

7.8. Ak sa bez porušenia povinnosti CK Hechter Slovakia nenaplnili mimozmluvné očakávania objednávateľa (napr. ak nemohol využiť možnosť kúpania pre poveternostné podmienky), nemá voči CK Hechter Slovakia právo na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu ani jej časti, právo na zľavu z ceny zájazdu ani žiadne iné obdobné zodpovednostné právo.

7.9. CK Hechter Slovakia nijako nezodpovedá za nedostatky služieb, ktorých obstaranie nebolo predmetom Zmluvy (najmä služieb, ktorých

poskytnutie si objednávateľ sám objednal u prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia alebo u inej osoby).

7.10. CK Hechter Slovakia nezodpovedá za škodu spôsobenú odstúpením od Zmluvy alebo porušením povinnosti len vtedy, ak preukáže, že túto škodu nezavinila ani ona, ani jej dodávateľia 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.

7.11. Práva, ktoré objednávateľovi prípadne vznikli z porušenia povinnosti CK Hechter Slovakia a ktoré môžu byť uspokojené z uzavretého cestovného alebo iného poistenia, objednávateľ uplatní u príslušnej poisťovne. Ich uspokojením zanikajú zodpovedajúce práva objednávateľa voči CK Hechter Slovakia.

7.12. Práva, ktoré objednávateľovi prípadne vznikli z dôvodov, že mu bol proti jeho vôli odmietnutý nástup do lietadla, že bol jeho let zrušený alebo má meškanie, a ktoré mu z týchto dôvodov priznáva Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11.2.2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91, objednávateľ uplatní u príslušného leteckého dopravcu. Ich uspokojením zanikajú zodpovedajúce práva objednávateľa voči CK Hechter Slovakia.

7.13. CK Hechter Slovakia upozorňuje na možné meškanie dopravných prostriedkov z dôvodu problémov v cestnej premávke a na hraničných prechodoch, preplnenosti vzdušných koridorov, nepriaznivého počasia, príp. z technických a prevádzkových dôvodov. Odporúča preto objednávateľovi, aby pri organizácii návratu zo zájazdu a plánovaní príjopov bral do úvahy možnosť vzniku podobných situácií.

7.14. CK Hechter Slovakia nenesie žiadnu zodpovednosť za poškodenie, stratu alebo odcudzenie batožiny a iných osobných vecí objednávateľa (klenoty, doklady, peniaze, predmety osobnej potreby). Za poškodenie, zničenie, omeškanie alebo stratu batožiny počas prepravy zodpovedá v plnom rozsahu dopravca, u ktorého je potrebné bezodkladne uplatniť práva priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo medzinárodnými zmluvami. Za poškodenie, zničenie alebo stratu batožiny počas ubytovania zodpovedá v plnom rozsahu prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia, u ktorého je potrebné bezodkladne uplatniť práva priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo medzinárodnými zmluvami.

Článok 8

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

8.1. Nakupujúci má právo požiadať predávajúceho o nápravu v prípade, ak má pocit, že predávajúci porušil jeho práva alebo nevybavil reklamáciu k spokojnosti spotrebiteľa. Ak predávajúci na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovedal zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedal viac ako 30 dní spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov. Podľa §3 zákona 391/2015 Z. z. sú ARS subjektmi orgány a oprávnené právnické osoby. Medzi subjektmi ARS má spotrebiteľ právo voľby. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 zákona č. 391/2015 Z. z.

8.2. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR – <http://www.mhsr.sk/>. Na uvedenej stránke sú zverejnené aj ďalšie dôležité informácie o alternatívnom riešení sporov pre spotrebiteľov.

8.3. V prípade predaja tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho má spotrebiteľ tiež právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na hechter@hechter.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. ARS subjektmi sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z. z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z. z. Spotrebiteľ môže podať návrh aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

8.4. Formou ARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z. z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 EUR. Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.

Článok 9 POISTENIE PROTI ÚPADKU

9.1. Zájazdy organizované CK Hechter Slovakia sú v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi poistené povinným zmluvným poistením zájazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie a to od 01.01.2016 do 31.12.2016.

9.2. Na základe uvedeného poistenia vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípade, keď CK z dôvodu svojho úpadku:

- neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu;
- nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil;
- nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý sčasti.

9.3. CK Hechter Slovakia je povinná informovať objednávateľa o rozsahu a podmienkach poistenia (rozsah poistného plnenia, podmienky na uplatnenie práva na poistné plnenie), o poisťovateľovi, s ktorým uzavrela poistnú zmluvu a odovzdať mu doklad o dojednanom poistení.

Článok 10 CESTOVNÉ POISTENIE

10.1. Obstarávateľ je oprávnený sprostredkovať a uzatvárať zmluvy o komplexnom cestovnom poistení pre účastníkov zájazdov na základe Mandátnej zmluvy uzatvorenej medzi obstarávateľom a Union poisťovňou, a.s. Poistná zmluva je súčasťou Zmluvy. Poistná zmluva na Zmluve zaniká (neplatí) v prípade, ak objednávateľ nežiada sprostredkovanie kúpy cestovného poistenia. V rámci rozsahu komplexného cestovného poistenia pre účastníkov zájazdov je okrem iného zahrnuté aj poistenie storna zájazdu pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od Zmluvy z dôvodov uvedených vo Všeobecných poistných podmienkach komplexného cestovného poistenia pre účastníkov zájazdov VPPKCPUZ/0114 (časť F, článok 2, body a) až n)). Obsah a cena komplexného cestovného poistenia pre účastníkov zájazdov sú uvedené v Zmluve, presný rozsah krytia a podmienky sú uvedené vo Všeobecných poistných podmienkach komplexného cestovného poistenia pre účastníkov zájazdov VPPKCPUZ/0114, ktoré objednávateľ obdrží od CK Hechter Slovakia.

10.2. Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkovi zájazdu a obstarávateľovi neprináleží posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

Článok 11 SÚHLAS SO SPRACÚVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV

11.1. Podpisom Zmluvy dáva objednávateľ CK Hechter Slovakia výslovný súhlas na spracúvanie svojich osobných údajov vrátane rodného čísla a čísla cestovného dokladu uvedených v Zmluve a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov. Účelom spracúvania týchto osobných údajov je vytvorenie podmienok pre splnenie záväzkov CK Hechter Slovakia vyplývajúcich zo Zmluvy, najmä zabezpečenie kontaktu na objednávateľa a ostatných účastníkov zájazdu a spracovanie podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu.

11.2. Súhlas objednávateľa sa vzťahuje na:

11.2.1. získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, vyhľadávanie a prehliadanie osobných údajov uvedených v Zmluve a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom CK Hechter Slovakia,

11.2.2. využívanie vyššie uvedených osobných údajov CK Hechter Slovakia na kontaktovanie účastníkov zájazdu v súvislosti s objednaným zájazdom, a to v čase pred začatím zájazdu i po jeho skončení,

11.2.3. využívanie vyššie uvedených osobných údajov CK Hechter Slovakia pri spracúvaní podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu, a ich poskytovanie všetkým zmluvným partnerom CK Hechter Slovakia, vrátane zahraničných, ktorí poskytujú tieto služby, za účelom ich riadneho a včasného poskytnutia,

11.2.4. využívanie vyššie uvedených osobných údajov CK Hechter Slovakia na riešenie všetkých ďalších otázok zmluvného vzťahu založeného Zmluvou.

11.3. Súhlas objednávateľa je platný až do úplného vysporiadania vzájomných práv a povinností zmluvných strán Zmluvy.

11.4. Vo vzťahu k osobám uvedeným v Zmluve, ktoré Zmluvu nepodpísali, osoba podpisujúca Zmluvu potvrdzuje, že má súhlas týchto osôb na poskytnutie ich osobných údajov CK Hechter Slovakia za účelom ich spracúvania podľa bodov 10.1. až 10.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok; inak zodpovedá za škodu, ktorá CK Hechter Slovakia vznikne.

Článok 12 SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

12.1. Písomnosti týkajúce sa Zmluvy sa zasielajú na adresu sídla, trvalého pobytu alebo inú adresu adresáta, uvedenú v Zmluve, resp. na inú adresu, ktorú zmluvná strana následne preukázateľne oznámi druhej zmluvnej strane. Ak sa takto odoslaná písomnosť vráti odosielateľovi ako nedoručiteľná, považuje sa za doručenú dňom, keď adresát odoprel jej prijatie, resp. prvým dňom odbernej lehoty, počas ktorej si ju adresát nevyzdvihol. Písomnosti týkajúce sa Zmluvy sa vždy považujú za doručené aj okamihom ich osobného odovzdania adresátovi, resp. fyzickej osobe, ktorá je v danom čase štatutárnym orgánom adresáta alebo členom jeho štatutárneho orgánu, alebo fyzickej osobe nachádzajúcej sa v prevádzkových alebo iných priestoroch adresáta, ktorá o sebe vyhlási, že je oprávnená prijímať zásielky za adresáta, ak zmluvná strana nemá dôvod pochybovať o takom vyhlásení. V prípade časovej tiesne sa písomnosti týkajúce sa Zmluvy môžu zasielať aj telefaxom alebo elektronickou poštou, a to na telefaxové čísla, resp. e-mailové adresy, ktoré si zmluvné strany na daný účel oznámili; odosielateľ môže takto odoslanú písomnosť považovať za doručenú iba vtedy, ak jeho telefaxové zariadenie potvrdí prenos písomnosti adresátovi, resp. ak jeho e-mailový klient potvrdí doručenie alebo prečítanie e-mailovej správy adresátom. Ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú písomnú formu právnych úkonov urobených telefaxom alebo elektronickými prostriedkami, tým nie sú dotknuté.

12.2. Platnosť týchto Všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK Hechter Slovakia po 1.1.2016, ak nie je CK Hechter Slovakia stanovený, či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.

12.3. Všetky údaje, informácie a pokyny uvedené v katalógu a cenníku o službách, cenách a cestovných podmienkach CK Hechter Slovakia zodpovedajú údajom a informáciám známym ku dňu 08.12.2015 a CK Hechter Slovakia si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia Zmluvy s objednávateľom. V prípade, že údaje v katalógu a v Zmluve sa rozchádzajú, záväznými sú údaje obsiahnuté v Zmluve.

Objedávateľ potvrdzuje svojím podpisom na Zmluve o obstaraní zájazdu, že prevzal vyhotovenie týchto všeobecných zmluvných podmienok, oboznámil sa s nimi, rozumie im a v plnom rozsahu ich prijíma.