Zmluva o obstaraní zájazdu (ďalej len „zmluva“) je uzatvorená na základe zákona číslo 281/2001 o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení zákona číslo 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov

**1. OBSTARÁVATEĽ A OBJEDNÁVATEĽ**

1.1 Zmluva o obstaraní zájazdu sa uzatvára medzi obstarávateľom (cestovnou kanceláriou) a objednávateľom (klientom, zákazníkom).

**Obstarávateľom sa rozumie:**

|  |  |
| --- | --- |
| NÁZOV: | S.O.TRAVEL, s.r.o. |
| SÍDLO: | Pračanská 49, 831 07 Bratislava |
| IČO: | 46 367 799 |
| DIČ: | 2023348371 |
| ZÁPIS V OR: | 05.10.2011 |
| ČÍSLO ÚČTU: | 5021923472/0900 |

**Objednávateľom sa rozumie:**

* osoba, ktorá s obstarávateľom uzatvorila zmluvu o obstaraní zájazdu,
* osoba, v ktorej prospech sa zmluva o obstaraní zájazdu uzatvorila,
* osoba, na ktorú sa zájazd previedol podľa § 741f) Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

Ak strane objednávateľa vystupuje viac osôb, taktiež sa aj na nich používa označenie v jednotnom čísle, t.j. „objednávateľ“. V tomto prípade sú osoby na strane objednávateľa povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o obstaraní zájazdu spoločne a nerozdielne.

**NÁHRADNÍK NAMIESTO OBJEDNÁVATEĽA**

1.2 Objednávateľ musí písomné oznámenie, že iná osoba sa namiesto neho zúčastní zájazdu, alebo bude čerpať služby, urobiť v lehote **do 30 dní** pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb. Písomné oznámenie musí obsahovať výslovný súhlas nového objednávateľa s uzatvorenou zmluvou a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo podmienky, ktoré umožňujú čerpanie služieb.

1.3 Osoba uvedená v oznámení sa stáva objednávateľom dňom doručenia oznámenia cestovnej kancelárii a vstupuje do práv a povinností pôvodného objednávateľa. Za zaplatenie ceny zájazdu a objednaných služieb vystupujú spoločne a nerozdielne, čo platí aj pre úhradu nákladov, ktoré obstarávateľovi v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.

1.4 Vyššie uvedené ustanovenia sú platné len v prípade, pokiaľ je obstarávateľ schopný zabezpečiť zmenu objednávateľov. O nemožnosti tejto zmeny musí obstarávateľ pôvodného objednávateľa písomne upozorniť.

1.5 V prípade potreby si obstarávateľ môže za zmenu objednávateľa účtovať poplatok.

**2. REZERVÁCIA ZÁJAZDU**

Zájazd je možné rezervovať telefonicky, e-mailom, faxom alebo osobne. Cestovná kancelária po rezervácii miesta posiela objednávateľovi zmluvu o obstaraní zájazdu, program a  zmluvné a storno podmienky na adresu zadanú objednávateľom, prípadne si objednávateľ potrebné dokumenty stiahne z internetovej stránky obstarávateľa alebo si ich vyzdvihne osobne. Objednávateľ je povinný v termíne stanovenom obstarávateľom zmluvu o obstaraní zájazdu, a jej prípadné prílohy, kompletne vyplniť a doručiť cestovnej kancelárii. V prípade, že tak objednávateľ neurobí, ani po vyzvaní zo strany obstarávateľa, tento rezerváciu miest ruší.

**3. ZMLUVA O OBSTARANÍ ZÁJAZDU**

3.1 Zmluva je spotrebiteľská zmluva. Vzniká medzi obstarávateľom a objednávateľom a dokladá zmluvný vzťah. Musí byť kompletne vyplnená a potvrdená obidvoma stranami. Za obstarávateľa môže zmluvu potvrdiť aj iná, obstarávateľom splnomocnená osoba, cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby obstarávateľa. Za objednávateľa môže zmluvu uzatvoriť aj jeho zákonný zástupca alebo splnomocnený zástupca.

3.2 Zmluva vzniká aj zaplatením zálohy za zájazd, pričom za zaplatenie zálohy sa považuje pripísanie peňažných prostriedkov na účet obstarávateľa. Platí to aj v prípade uzatvárania zmluvy prostredníctvom sprostredkovateľa (iná cestovná kancelária alebo cestovná agentúra).

3.3 Zmluva môže byť obstarávateľovi doručená osobne, poštou, e-mailom alebo faxom. Za doručenú sa považuje po potvrdení zo strany obstarávateľa. Zmluva nadobúda platnosť podpisom a potvrdením obstarávateľom. Platnou zmluvou sa rozumie aj zmluva, ktorá je doručená zo strany objednávateľa faxom alebo e-mailom, pričom v tomto prípade sa k zmluve prikladá aj sprievodný e-mail zo strany objednávateľa, ktorým bola zmluva obstarávateľovi zaslaná.

3.4 Objednávateľ podpisom zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnený v mene objednávateľa zájazdu uzatvoriť zmluvu a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby (podľa § 5 písm. b/ zákona č. 281/2001 Z.z.) táto vyjadrila súhlas súčasťou na zájazde.

3.5 Iná obstarávateľom splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby obstarávateľa nie je splnomocnená (oprávnená) dohodnúť s objednávateľom ustanovenia v zmluve o obstaraní zájazdu alebo poskytovať objednávateľovi informácie (uistenia), ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde zverejnenými obstarávateľom.

3.6 Podpisom zmluvy objednávateľ potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu, sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto zmluvných podmienok.

**NÁLEŽITOSTI ZMLUVY O OBSTARANÍ ZÁJAZDU**

3.7 Zmluva je platná, ak je kompletne vyplnená objednávateľom. Musí obsahovať názov zájazdu, termín konania a všetky potrebné náležitosti, ktoré obstarávateľ požaduje na účel zabezpečenia potrebných služieb. V prípade, že údaje zo strany objednávateľa chýbajú, bude obstarávateľom vyzvaný, aby zmluvu čo najskôr doplnil, inak táto stráca na platnosti.

3.8 Súčasťou zmluvy je aj program, ktorý obstarávateľ zverejňuje na svojej internetovej stránke, posiela prostredníctvom e-mailu alebo faxu, prípadne si ho objednávateľ vyzdvihne osobne.

3.9 Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne objednávateľovi iná obstarávateľom splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby obstarávateľa, nie sú súčasťou zmluvy, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde vydaných obstarávateľom.

**4. PROGRAM**

4.1 Obstarávateľ program zverejňuje na svojej internetovej stránke, posiela e-mailom alebo faxom, prípadne je tento k dispozícii na osobný odber.

4.2 Program obsahuje všetky potrebné náležitosti (kontaktné údaje, itinerár cesty, termín začiatku a konca zájazdu, trasa, prestávky, služby zahrnuté v cene, služby nezahrnuté v cene, resp. povinné doplatky).

4.3 Súčasťou programu je aj informácia o druhu ubytovania. Cestovná kancelária v programe vždy uvádza minimálnu kategóriu ubytovania a druh izby, ktorá je v rámci uvedenej ceny garantovaná. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo na zmenu ubytovania, ak to vyžadujú okolnosti, alebo ak spolupráca s hotelom nie je na osoh klienta alebo cestovnej kancelárie. V takomto prípade cestovná kancelária zabezpečuje náhradné ubytovanie v kategórii, ktorú garantovala za cenu uvedenú na programe.

4.4 Cestovná kancelária sa snaží neustále vylepšovať svoje služby v prospech klienta, preto má právo na zmenu programu, ak sa tým kvalita zájazdu zvýši alebo zachová. O každej takejto zmene je klient vopred informovaný.

**5. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY A STORNOPODMIENKY**

5.1 Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začatím čerpania služieb. Cestovná kancelária akceptuje len písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy, ktoré nadobúda platnosť dňom jeho doručenia.

5.2 Cestovná kancelária má právo klientovi účtovať storno poplatky v prípade, že objednávateľ odstúpi od zmluvy, v nasledovnej výške:

* **35%** z celkovej ceny objednaných služieb – ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v termíne **skoršom ako 30 dní** pred začiatkom zájazdu
* **50%** z celkovej ceny objednaných služieb – ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v termíne **30 – 16 dní** pred začiatkom zájazdu
* **85%** z celkovej ceny objednaných služieb – ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v termíne **15 – 7 dní** pre začiatkom zájazdu
* **100%** z celkovej ceny objednaných služieb – ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v termíne **kratšom ako 7 dní** pred začiatkom zájazdu.

5.3 V prípade, že s obchodným partnerom cestovnej kancelárie boli dohodnuté iné storno podmienky, ako vyššie uvedené, má cestovná kancelária právo účtovať ich objednávateľovi, pokiaľ dôjde z jeho strany k ich porušeniu. Cestovná kancelária je povinná o iných storno podmienkach objednávateľa vopred informovať.

5.4 Vyššie uvedené storno poplatky sú platné pre jednu osobu a účtujú sa v rovnakej výške bez rozdielu veku.

5.5 V prípade zrušenia účasti jednej osoby v 2-posteľovej izbe je zostávajúci účastník povinný doplatiť príplatok za 1-posteľovú izbu. Toto neplatí v prípade, že osoba, ktorá zrušila rezerváciu, alebo zostávajúci účastník, prípadne cestovná kancelária nájdu náhradníka. Pokiaľ sa náhradník nenájde, zostávajúci účastník má právo na odstúpenie od zmluvy, avšak je povinný uhradiť riadne storno poplatky, prípadne storno poplatky dohodnuté s obchodným partnerom nad rámec riadnych storno poplatkov.

5.6 V prípade, že sa neobsadí zájazd, ktorého cena bola kalkulovaná na určitý počet osôb, sú ostávajúci účastníci povinní doplatiť sumu potrebnú na vyrovnanie straty vyplývajúcej z nedostatočného počtu účastníkov. Cestovná kancelária je povinná na vzniknutú situáciu účastníkov upozorniť.

5.7 V prípade, že objednávateľ nenastúpi na nim objednaný zájazd, alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, nemá nárok na vrátenie ceny za zájazd alebo za nečerpané služby, ani jej časť.

5.8 V prípade žiadosti objednávateľa o zmenu termínu zájazdu, alebo objednaných služieb, ak je cestovná kancelária tieto zmeny schopná zabezpečiť, sa postupuje ako pri storne pôvodnej objednávky a zavedení novej, pričom platia stornopoplatky uvedené v bode 5.2 resp. 5.3, ak nie je dohodnuté inak.

**6. CENA ZA ZÁJAZD, OBJEDNANÉ SLUŽBY A PLATOBNÉ PODMIENKY**

6.1 Základná cena, povinné príplatky a nepovinné príplatky sú uvedené na programe. Cena za služby navyše, ktoré nie sú v programe uvedené sa objednávateľovi, ktorý ich čerpal účtuje dodatočne. Cena za tieto služby sa v programe neuvádza, je známa až po ich čerpaní priamo na mieste a pred účtovaním je cestovná kancelária povinná túto cenu konzultovať a odobriť s objednávateľom.

6.2 V prípade leteckých zájazdov cestovná kancelária uvádza minimálnu cenu letenky. Túto môže letecká spoločnosť zmeniť podľa času rezervácie alebo počtu prihlásených osôb. Cestovná kancelária preto pred každou rezerváciou preveruje cenu letenky. V prípade, že sa táto zvýšila, cestovná kancelária klienta o tom vopred informuje a má právo účtovať klientovi rozdiel v cene.

6.3 Ak to nie je na programe vyslovené uvedená, v cene zájazdu nie sú zahrnuté prípadné administratívne náklady, súvisiace s dodržiavaním pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny pobytu. Objednávateľ nemá právo nárokovať si u cestovnej kancelárie náklady, ktoré mu vznikli v súvislosti s vybavovaním pasových formalít. Pokiaľ krajina pobytu neumožňuje podávať hromadné víza, objednávateľ je povinný si tieto vybaviť individuálne na vlastné náklady.

6.4 Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká objednávateľovi až zaplatením úplnej ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

**INDIVIDUÁLNE A SKUPINOVÉ CENY**

6.5 Cestovná kancelária pri kalkulácii ceny za zájazd vychádza z cien, ktoré jej boli vyčíslené obchodným partnerom, u ktorého zabezpečuje potrebné služby. V prípade individuálnych alebo skupinových cien, tieto hneď zahŕňa do kalkulácie. Preto sú ceny uvedené na programe už konečné a neposkytujú sa z nich skupinové zľavy.

**ZĽAVY**

6.6 Pri poznávacích zájazdoch, zájazdoch na objednávku a zájazdoch, ktoré sú kalkulované na určitý počet účastníkov cestovná kancelária neposkytuje zľavu typu „first minute“ a „last minute“, ako aj zľavy závisiace od veku účastníkov.

6.7 Pri lyžiarskych pobytoch sú poskytované zľavy s ohľadom na vek účastníkov odvíjajúce sa od ceny lyžiarskych lístkov. Cestovná kancelária tento fakt uvádza v programoch lyžiarskych pobytov. Pokiaľ táto skutočnosť nie je uvedená, lyžiarske strediská neposkytujú zľavnené lyžiarske lístky a účastník nemá nárok na zľavu z titulu veku.

6.8 Cestovná kancelária môže poskytnúť zľavu z pobytu účastníkovi, ktorý prihlási určitý počet ďalších účastníkov. Jej presná výška je dohodnutá priamo s účastníkom a závisí od počtu účastníkov, ktorí sa na zájazde zúčastnili a riadne ho uhradili.

6.9 V prípade, že účastník je ubytovaný v izbe, ktorá má viac lôžok, než druh izby, ktorá je zahrnutá v cene zájazdu, má účastník právo na zľavu vo výške rozdielu sumy za ubytovanie, aj keď sa druh ubytovania menil na jeho vlastnú žiadosť. Túto zmenu však musí byť cestovná kancelária schopná zabezpečiť. Pokiaľ hotel nemá voľné požadované izby, alebo nimi vôbec nedisponuje, objednávateľ nemá nárok na zľavu. Táto skutočnosť nie je dôvodom na odstúpenie od zmluvy. V prípade, že sa tak stane, cestovná kancelária sa riadi podľa platných stornopodmienok.

6.10 Zo zľav, ktoré môže obstarávateľ poskytnúť, má objednávateľ nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu medzi obstarávateľom a objednávateľom, v opačnom prípade nárok na ich poskytnutie zaniká.

6.11 V prípade, že obstarávateľ môže poskytnúť viac druhov zliav, objednávateľ má nárok len na jednu, ktorá je pre neho výhodnejšia. Kumulácia zliav nie je možná.

6.12 Pri poskytovaní zliav pre deti a seniorov je rozhodujúci vek dieťaťa a seniora k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.

**PLATOBNÉ PODMIENKY**

6.13 Cenu za zájazd je možné uhradiť vkladom na bankový účet cestovnej kancelárie. Za deň úhrady sa považuje deň pripísania peňažných prostriedkov objednávateľa na účet obstarávateľa.

6.14 V závislosti od času, v ktorom bola zmluva medzi objednávateľom a obstarávateľom podpísaná a termínu nástupu na zájazd, obstarávateľ požaduje od objednávateľa postupne zálohu a doplatok, prípadne hneď celú sumu.

6.15 Objednávateľ je povinný uhradiť 100% ceny zájazdu, ak bola zmluva uzatvorená menej ako 40 dní pred termínom nástupu na zájazd. Cestovná kancelária môže od objednávateľa žiadať úhradu zálohy najskôr 5 mesiacov pred termínom nástupu na zájazd. V prípade, že s obchodným partnerom cestovnej kancelárie boli platobné podmienky dohodnuté inak, cestovná kancelária postupuje podľa nich, pričom je povinná objednávateľa o tejto skutočnosti informovať.

6.16 Ak je to potrebné vzhľadom na dohodnuté podmienky s obchodným partnerom, obstarávateľ má právo požadovať od objednávateľa zaplatenie zálohy už pri uzatváraní zmluvy. Jej výšku oznamuje cestovná kancelária ešte pred uzatvorením zmluvy.

6.17 V prípade, že objednávateľ nezaplatí cenu zájazdu alebo za objednané služby v lehotách, ktoré stanovil obstarávateľ, je tento oprávnený písomne odstúpiť od zmluvy alebo služby neposkytnúť. Objednávateľ je pri tom povinný uhradiť všetky náklady, ktoré vznikli obstarávateľovi nesplnením zmluvných povinností zo strany objednávateľa. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo obstarávateľa na náhradu škodu a ušlého zisku.

6.18 Obstarávateľ je oprávnený zvýšiť cenu zájazdu alebo služieb v nasledovných prípadoch:

1. ak dôjde k zvýšeniu dopravných nákladov vrátane ceny pohonných hmôt,
2. ak dôjde k zvýšeniu platieb spojených so zabezpečovanou dopravou (letiskové, cestné, prístavné, palivové a iné príplatky, ktoré sú zahrnuté do ceny zájazdu alebo zabezpečovaných služieb)
3. ak dôjde k zmene kurzu eura a inej meny použitej pri stanovovaní ceny zájazdu v priemere viac ako o 5%.

6.19 V prípade, že je cestovná kancelária nútená zvýšiť cenu zájazdu alebo služieb z dôvodov uvedených v bode 6.18, musí na tento fakt objednávateľa písomne upozorniť bezodkladne po tom, čo sa o skutočnostiach na zvýšenie ceny dozvedel. V písomnom upozornení musí obstarávateľ uviesť dôvod a spôsob zvýšenia . Objednávateľ je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej obstarávateľom, v opačnom prípade obstarávateľ postupuje podľa bodu 6.20 týchto zmluvných podmienok.

6.20 Ak objednávateľ neuhradí cenu za zájazd v lehote stanovenej obstarávateľom, je tento oprávnený účtovať objednávateľovi úroky z omeškania vo výške **1%** z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

**7. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA**

**7.1 Objednávateľ má právo na:**

1. riadne poskytnutie zájazdu a služieb, za ktoré riadne zaplatil,
2. riadne poskytnutie všetkých potrebných informácii ohľadne zájazdu a služieb, za ktoré riadne zaplatil,
3. oboznámenie so všetkými zmenami, o ktorých sa obstarávateľ dozvedel,
4. odstúpenie od zmluvy kedykoľvek, aj bez udania dôvodu, pred začiatkom čerpania služieb, a to pri dodržaní stornopodmienok,
5. písomné oznámenie obstarávateľovi, že iná osoba sa namiesto neho zúčastní zájazdu, alebo bude čerpať zaplatené služby,
6. na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa reklamačného poriadku cestovnej kancelárie,
7. na obdržanie dokladu o povinnom zmluvnom poistení alebo bankovej záruky pre prípad úpadku cestovnej kancelárie,
8. na kontakt na zástupcu obstarávateľa, na ktorého sa môže objednávateľ obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie.

**7.2 Objednávateľ má povinnosť:**

1. poskytnúť obstarávateľovi súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb,
2. poskytnúť úplné a pravdivé údaje a predložiť a poskytnúť všetky príslušné doklady a dokumenty, ktoré sú potrebné k uzatvoreniu zmluvy,
3. v prípade zistenia, že poskytol obstarávateľovi nesprávne údaje, bezodkladne obstarávateľa ho informovať o tejto skutočnosti,
4. uhradiť všetky náklady a škody, ktoré vznikli poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov obstarávateľovi,
5. riadne, včas a úplne uhradiť cenu za zájazd a všetky objednané služby a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť príslušným dokladom, ktorý obdržal od obstarávateľa pri úhrade, prípadne dokladom z banky o uskutočnení bankového vkladu/prevodu, v opačnom prípade má obstarávateľ právo odstúpiť od zmluvy a okrem stornopoplatkov má tento právo aj na náhradu škody, ktorá porušením povinnosti objednávateľa obstarávateľovi vznikla,
6. v prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu a objednaných služieb oznámiť obstarávateľovi bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko, v opačnom prípade platí, že objednávateľ so zmenami súhlasí,
7. vopred nahlásiť čerpanie služieb osobami, ktoré nie sú štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade obstarávateľ nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní, ako príslušníci SR zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí, ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR alebo v zahraničí pre nich podmienené (pasové, colné, devízové alebo iné predpisy krajiny, kde sa zájazd koná),
8. prevziať od obstarávateľa všetky doklady potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov, ktoré sú v nich uvedené,
9. pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými obstarávateľom alebo jeho zástupcami v SR alebo v zahraničí, dodržiavať časy a miesta odchodov, zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady na vlastnú zodpovednosť a náklady a splniť iné podmienky potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie,...),
10. riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu obstarávateľa a dodržať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako aj miesta pobytu a objektu. V prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb je obstarávateľ oprávnený odoprieť objednávateľovi ich poskytnutie, čím objednávateľ stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej cesty zájazdu,
11. niesť zodpovednosť za škodu spôsobenú svojim konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo voči inej osobe a uhradiť jej výšku,
12. zaistiť o osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby trvania zájazdu a taktiež zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, u ktorých je to potrebné vzhľadom ich zdravotnému alebo osobnému stavu,
13. rešpektovať všetky bezpečnostné predpisy a pokyny počas celého trvania zájazdu alebo čerpania služieb. Pri neplnení povinností je vylúčená akákoľvek zodpovednosť obstarávateľa za neúčasť objednávateľa na zájazde, či nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

**8. POVINNOSTI OBSTARÁVATEĽA**

1. zabezpečiť objednávateľovi služby uvedené v programe, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu a za ktoré objednávateľ riadne zaplatil,
2. informovať objednávateľa o všetkých zmenách týkajúcich sa zájazdu alebo objednaných služieb,
3. poskytnúť objednávateľovi všetky potrebné informácie týkajúce sa zájazdu alebo objednaných služieb,
4. po celý čas predaja zájazdov mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad úpadku.

**9. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB**

**Pred termínom nástupu na zájazd a začiatkom čerpania služieb**

9.1 V prípade, že nastanú okolnosti, ktoré obstarávateľovi znemožňujú realizáciu zájazdu alebo služby podľa uzatvorenej zmluvy, je tento povinný zabezpečiť zmenu alebo zrušenie, pričom má povinnosť oznámiť túto skutočnosť objednávateľovi bez zbytočného odkladu.

9.2 Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy, alebo previesť zaplatenú cenu na úhradu iných služieb, ktoré si u obstarávateľa objednal, ak obstarávateľ:

1. zrušil zájazd alebo objednané služby alebo zmenil termín čerpania služieb o viac ako 48 hodín,
2. závažne zmenil program, kategóriu ubytovania, spôsob prepravy a cenu za objednané služby.

9.3 Za závažnú zmenu sa nepovažuje:

1. zmena miesta a ubytovacieho objektu, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti,
2. zmena poradia navštívených miest,
3. zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov,
4. zmena miesta odchodu a príchodu, pričom je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto,
5. zmena ceny zájazdu o menej ako 10%.

9.4 Ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v prípade, že nedošlo k  závažnej zmene uvedenej v bode 9.3, obstarávateľ voči nemu uplatňuje stornopodmienky podľa bodu 5.2 resp. 5.3 týchto zmluvných podmienok.

9.5 Obstarávateľ má právo zrušiť zájazd alebo objednané služby, ak nebol prihlásený minimálny počet účastníkov, na ktorý bola kalkulovaná cena zájazdu a objednaných služieb, pričom má povinnosť o tejto skutočnosti objednávateľa písomne upozorniť hneď ako sa o skutočnosti, že nedošlo k potrebnému naplneniu zájazdu alebo objednaných služieb, dozvedel.

9.6 Objednávateľ má právo na dodatočné doobjednanie služieb, pričom obstarávateľ prihliada na termín doobjednania má právo na dodatočné doúčtovanie rozdielu v cene, ak sa táto vzhľadom na termín objednávky líši od pôvodnej kalkulovanej ceny za tieto služby. Táto skutočnosť neplatí v prípade, že si objednávateľ objednáva služby nezahrnuté v cene zájazdu. V tomto prípade obstarávateľ účtuje objednávateľovi ich plnú výšku.

**Počas zájazdu alebo čerpania služieb**

9.7 Obstarávateľ má právo uskutočniť operatívne zmeny programu počas zájazdu v prípade, že nie je možné pôvodný program a služby zabezpečiť z dôvodov:

1. objektívnych,
2. zásahov vyššej moci,
3. rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov,
4. mimoriadnych nepredvídateľných a neovplyvniteľných okolností.

9.8 V prípadoch uvedených v bode 9.7 je obstarávateľ povinný:

1. zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite porovnateľné s pôvodnými,
2. vrátiť objednávateľovi uhradenú ceny za neposkytnuté, prípadne nekompenzované služby,
3. poskytnúť objednávateľovi zľavu z uhradenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu, alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie,
4. poskytnúť objednávateľovi bezodkladne pomoc.

9.9 Obstarávateľ nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu z v dôvodov uvedených v bode 9.7 a ďalšími dôvodmi ako je meškanie dopravného prostriedku spôsobeného počasím, dopravnou situáciou, technickými poruchami, rozhodnutím dopravcu, štátnych orgánov, štrajkom a inými okolnosťami, ktoré obstarávateľ nemôže ovplyvniť.

9.10 Pri službách, ktorých súčasťou je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer. Objednávateľ z tohto dôvodu nemá právo reklamovať skrátenie dĺžky pobytu a cestovná kancelária prípadné reklamácie v tomto prípade považuje za neopodstatnené.

**10. REKLAMAČNÉ KONANIE**

10.1 Objednávateľ má právo na odstránenie chybne poskytovanej služby, ak je táto objektívne nižšej kvality ako bolo dohodnuté. V tomto prípade musí objednávateľ bezodkladne kontaktovať obstarávateľa, zástupcu obstarávateľa alebo dodávateľa služieb, u ktorých uplatní svoje právo a spíše písomný záznam. Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí, že písomný záznam nie je reklamáciou v zmysle príslušnej právnej úpravy.

10.2 Obstarávateľ je povinný riadne a včas zabezpečiť nápravu namietaných zle poskytovaných služieb. V opačnom prípade musí objednávateľ uplatniť svoju reklamáciu u obstarávateľa **bezodkladne** po návrate zo zájazdu alebo po ukončení čerpanie služieb, najneskôr však **do 3 mesiacov** od tohto termínu. Ak služby neboli čerpané, tak platí termín na uplatnenie reklamácie odo dňa, kedy sa služby mali vyčerpať v zmysle zmluvy. Objednávateľovi, ktorý tak neučiní, toto právo zaniká.

10.3 Na uznanie nárokov je objednávateľ povinný predložiť písomný záznam urobený v zmysle bodu 10.1 tohto ustanovenia.

10.4 Objednávateľ je povinný obstarávateľovi poskytnúť maximálnu súčinnosť pri riešení reklamácie.

10.5 V prípade, že obstarávateľ uzná reklamáciu za oprávnenú, objednávateľ má nárok na zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktorá zodpovedá rozdielu medzi objednanými a skutočne poskytnutými službami.

**11. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU**

11.1 Obstarávateľ nenesie zodpovednosť za škodu spôsobenú porušením jeho povinností pri poskytovaní služieb alebo odstúpením od zmluvy:

1. ak škodu nezavinil on ani jeho zmluvní partneri,
2. ak škoda bola spôsobená objednávateľom alebo treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb,
3. ak škoda bola spôsobená udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani vynaložením všetkého úsilia,
4. ak škoda bola spôsobená v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

11.2 Obstarávateľ nezodpovedá za úroveň služieb, ktoré si objednávateľ sám objedná u tretích osôb.

11.3 Výška náhrady škody ako aj všetky ostatné nároky, ktoré súvisia s leteckou dopravou ako súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu,...) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu. Nároky objednávateľa v súvislosti s leteckou dopravou sú voči obstarávateľovi vylúčené.

**12. POISTENIE PRE PRÍPAD ÚPADKU OBSTARÁVATEĽA**

12.1 Obstarávateľ má povinnosť poistiť zájazdy podľa zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a Občianskeho zákonníka pre prípad úpadku, pričom za zájazd sa v zmysle uvedeného zákona považuje vopred pripravená kombinácia najmenej dvoch z týchto služieb:

a) doprava,

b) ubytovanie,

c) iné služby, ktoré nie sú doplnkom dopravy alebo ubytovania a tvoria významnú súčasť kombinácie služieb, napríklad stravovanie, zabezpečenie sprievodcu, spoločensko-kultúrny program alebo rekreačno-športový program,

ak sa ponúkajú na predaj alebo sa predávajú za súhrnnú cenu, a ak sa služba poskytuje dlhšie ako 24 hodín, alebo ak zahŕňa ubytovanie cez noc.

12.2 Za vopred pripravenú kombináciu služieb sa považuje kombinácia služieb pripravená najneskôr v momente uzavretia zmluvy.

12.3 Zájazd nie je:

a) kombinácia služieb predávaná inému podnikateľovi na účel jeho ďalšieho podnikania,

b) individuálne zabezpečenie a uskutočnenie dopravy, predaj dopravných cenín, predaj vstupeniek na kultúrne, športové a iné podujatia a predaj sprievodcovských služieb.

c) poskytovanie ubytovacích služieb subjektmi podnikajúcimi podľa osobitného predpisu, a ktorých ubytovacie zariadenia sú zaradené do kategórií.

12.4 Poistenie účastníkov zájazdu sa nepovažuje za inú službu podľa bodu 12.1 ods. c).

12.5 Na základe poistenia pre prípad úpadku bude objednávateľovi zabezpečená doprava do SR vrátane nevyhnutného ubytovania a stravy do odchodu do 24 hodín od oznámenia, vrátenie zaplatenej ceny nečerpaných služieb ako náhradné plnenie v prípade:

1. neposkytnutia dopravy z miesta pobytu v zahraničí do SR, ak je doprava súčasťou objednaných a zaplatených služieb,
2. nevrátenia zaplateného preddavku alebo ceny zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutoční vôbec,
3. nevrátenia rozdielu medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, že zájazd bol poskytnutý len z časti.

**13. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

13.1 V zmysle zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov objednávateľ dáva podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu súhlas, aby obstarávateľ mohol získať a spracovať osobné údaje objednávateľa v súlade s uvedeným zákonom.

13.2 Obstarávateľ má právo spracovávať a postupovať osobné údaje objednávateľa obstarávateľom určeným iným osobám, aby mohol zabezpečiť zmluvne dohodnuté služby a pre plnenie povinností určených zákonom. Toto právo platí na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a obstarávateľom.

13.3 Obstarávateľ má právo sprístupniť osobné údaje objednávateľa v rámci Slovenskej republiky, ako aj cezhraničného toku výlučne za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávateľa.

13.4 Objednávateľ udeľuje súhlas so získavaním a spracovávaním predmetných osobných údajov aj pre potreby marketingových aktivít obstarávateľa, a to po dobu, počas ktorej sú tieto aktivity uskutočňované. Odvolanie tohto súhlasu je možné po predchádzajúcej dohodne oboch zmluvných strán, alebo na základe písomnej žiadosti objednávateľa. Uvedené prehlásenie a súhlas objednávateľ udeľuje aj v mene ostatných účastníkov zájazdu, a to na základe zákona, resp. ich písomného súhlasu.

**14. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

14.1 Tieto zmluvné podmienky sa vzťahujú na zájazdy a služby poskytované obstarávateľom. Výnimku tvoria prípady, ak sa obstarávateľ písomne dohodol s objednávateľom na inom rozsahu vzájomných práv a povinností.

14.2 Obstarávateľ si vyhradzuje právo na zmeny vo všetkých materiálov, ktoré zverejňuje až do doby uzatvorenia zmluvy s objednávateľom. Obstarávateľ nezodpovedá za obsah materiálov poskytnutých tretími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť.

Uvedené zmluvné podmienky a storno podmienky nadobúdajú platnosť od .....

 .