

# Všeobecné zmluvné podmienky CK HECHTER SLOVAKIA

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

## Článok 1

### Vznik zmluvného vzťahu a objednávka zájazdu resp. rezervácia zájazdu

- 1.1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú: Cestovná kancelária HECHTER Slovakia spol. s r.o. so sídlom na Štefánikovej 43, 949 01 Nitra (ďalej len obstarávateľ), ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom externých autorizovaných predajcov (ďalej iba CK (cestovná kancelária) resp. CA (cestovná agetúra)) alebo siete vlastných predajných miest a objednávateľ, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba.
- 1.2. Zmluvný vzťah medzi obstarávateľom a objednávateľom vzniká uzatvorením zmluvy o obstaraní zájazdu, t.j. prijatím objednávateľom podpísanej zmluvy o zájazde a jej potvrdením zo strany CK. 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 neplnôtú osobu podpisuje zmluvu jej zákonný zástupca. Osoby do 18 rokov môžu cestovať len v sprievode dospelých osôb alebo s písomným súhlasom zákonného zástupcu. Ak vek klienta prekročil 65 rokov, alebo je v lekárskej starostlivosti odporúčame mu poradiť sa s lekárom. V prípade dlhodobého užívania liekov (napr. inzulinu), je potrebné vziať si so sebou dostatočnú zásobu liekov. Pri všetkých zájazdoch do klimaticky a epidemiologicky náročných oblastí je účasť klienta na zájazde podmienená predložením lekárskeho potvrdenia o zdravotnej spôsobilosti.
- 1.3. Obsah Zmlúv o zájazde sa určuje podľa katalógu, cenníka a dodatočných ponúk obstarávateľa, zákazníkom potvrdených objednávkou, týchto Všeobecných podmienok, príp. osobitných podmienok priložených k zmluve o zájazde.
- 1.4. Potvrdením zmluvy o obstaraní zájazdu sa obstarávateľ objednávateľovi zaväzuje zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.
- 1.5. **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 prihláška na zájazd nebola doručená do CK najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa rezervovania miest.

## Článok 2

### Platobné podmienky

- 2.1. **Záloha za zájazd** - Obstarávateľ je oprávnený požadovať od objednávateľa zálohu vo výške 50 % z dohodnutej ceny a to najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa podpísania zmluvy o obstaraní zájazdu. Pokiaľ obstarávateľ neobdrží zálohu od objednávateľa v dohodnutom termíne, obstarávateľ je oprávnený zrušiť zmluvu resp. rezerváciu miest bez ďalšieho upomínania objednávateľa.
- 2.2. **Doplatok za zájazd** - Doplatok dohodnutej ceny služieb je objednávateľ povinný zaplatiť obstarávateľovi najneskôr 30 dní pred dohodnutým termínom poskytovanej služby.
- 2.3. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný ihneď uhradiť 100 % ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak.
- 2.4. Objávateľ 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 obstarávateľ oprávnený odstúpiť od uzavretej zmluvy o zájazde a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku 7 VZP obstarávateľa.

## Článok 3

### Cena

- 3.1. Ceny zájazdov obstarávateľa sú zmluvnými cenami dohodnutými písomnou dohodou medzi obstarávateľom a objednávateľom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v Zmluve o obstaraní zájazdu. V cenníku obstarávateľa sú uvedené orientačné ceny. Pre určenie cien zájazdov, služieb a poplatkov bol použitý kurz meny platnej v SR oproti cudzím menám podľa oficiálneho kurzového lístka NBS zo dňa uvedenom v cenníku.
- 3.2. Obstarávateľ je oprávnený jednostranne zvýšiť dohodnutú cenu služieb v prípade, že dôjde k:
  - a) zvýšeniu dopravných nákladov (vrátane cien pohonných látok),
  - b) zvýšeniu poplatkov spojených s dopravou (napr. letiskové poplatky, dopravné poistenie, prístavné poplatky a diaľničné poplatky zahrnuté v cene zájazdu),
  - c) zmene kurzu meny platnej v SR použitého na určenie dohodnutej ceny v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred dohodnutým termínom poskytnutia služby.
- 3.3. Ak dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začiatkom zájazdu, je obstarávateľ oprávnený 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 meny platnej v SR použitého pri kalkulácii ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 % je obstarávateľ oprávnený 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 obstarávateľ je oprávnený požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku 7 VZP obstarávateľa.
- 3.4. Písomné oznámenie o zvýšení ceny musí obstarávateľ odoslať objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak obstarávateľovi nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

## Článok 4

### Práva a povinnosti objednávateľa

- 4.1. **Objávateľ má právo:**
  - a) na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb, vyžadovať od obstarávateľa informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - b) byť oboznámený v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách, odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb podľa článku 7 VZP obstarávateľa,
  - c) na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom 8 VZP obstarávateľa,
  - d) obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité, a ktoré sú obstarávateľovi známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v Zmluve o zájazde alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný. Tieto písomné informácie o zájazde poslať obstarávateľ pošou len na jednu adresu, uvedenú objednávateľom. V prípade, že 7 dní pred odchodom objednávateľ ešte tieto informácie o zájazde nemá, je povinný bezodkladne o tom informovať cestovnú kanceláriu, aby zabezpečila nápravu. Inak obstarávateľ považuje pokyny za správne, kompletne a včas doručené na objednávateľom uvedenú adresu. V prípade predaja prostredníctvom partnerskej CK a CA sa pokyny zaisielajú na adresu CK alebo CA, pokiaľ nebolo dohodnuté inak,

e) písomne oznámiť obstarávateľovi pred začiatkom zájazdu, že zájazd sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Toto právo však môže objednávateľ uplatniť iba v lehote do 3 dní pred začiatkom zájazdu, po uplynutí tejto lehoty toto právo objednávateľa zaniká, oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu základnej zmluvnej pokuty.

## 4.2. Objávateľ má povinnosť:

- a) poskytnúť obstarávateľovi 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 obstarávateľa, v prípade že objednávateľ neuvedie pravdivo informácie /vek detí a podobne/ a pokiaľ tým dôjde k zmene cenovej kalkulácie, je povinný okamžite uhradiť rozdiel v cene,
- 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) nahliásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
- d) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom 2 a 3 VZP obstarávateľa,
- e) bez zbytočného odkladu oznamovať obstarávateľovi svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
- f) prevziať od CK doklady potrebné na čerpanie služieb,
- 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 nedodržením týchto predpisov, znáša účastník zájazdu. Deti do 5 rokov, ktoré sa zúčastnia na zájazde spolu s rodičmi a nemajú vlastný pas, musia byť zapísané v cestovnom pase matky alebo otca. Deti do 5 rokov, ak necestujú spolu s rodičmi, môžu cestovať len v sprievode dospelých osôb a musia mať vlastný cestovný pas,
- h) splniť očkovacie, 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 obstarávateľa a dodržiavať stanovený program,
- j) počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo obstarávateľa,
- k) dbať o včasnú a riadnu uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa článku 8 VZP obstarávateľa,
- l) dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase.

## Článok 5

### Práva a povinnosti obstarávateľa

- 5.1. K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v článku 4 VZP obstarávateľa sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti obstarávateľa.
- 5.2. Obstarávateľ je povinný pred uzatvorením Zmluvy o zájazde presne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú mu známe, a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.
- 5.3. Obstarávateľ nie je povinný poskytnúť objednávateľovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
- 5.4. Obstarávateľ je povinný mať uzatvorenú Zmluvu o poistení zájazdov pre prípad úpadku CK, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie:
  - a) v prípade neposkytnutia objednaného a zaplateného zájazdu poistné plnenie vo výške ceny neposkytnutého zájazdu, ktorú objednávateľ zaplatil,
  - b) v prípade neposkytnutia objednávateľovi objedanej a zaplatenej dopravy z miesta pobytu v zahraničí na územie Slovenskej republiky t. z. uhradenie nákladov na túto dopravu, ak je doprava súčasťou zájazdu,
  - c) v prípade nevrátenia rozdielu medzi zaplatenou cenou za zájazd a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu objednávateľovi t. z. uhradenie rozdielu v cene medzi skutočne poskytnutými službami a zaplatenou cenou zájazdu.
- 5.5. Obstarávateľ je povinný odovzdať objednávateľovi súčasne so zmluvou o zájazde aj doklady určené objednávateľovi, ktoré musia obsahovať informácie o uzatvorení povinnom zmluvnom poistení zájazdu, najmä však označenie poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poisťovne udalosti. Nároky objednávateľa, ktoré mu vznikli voči obstarávateľovi v dôsledku neplnenia Zmluvy o obstaraní zájazdu, prechádzajú na poisťovňu, a to až do výšky plnenia, ktoré mu poisťovňa poskytla.
- 5.6. Obstarávateľ nezodpovedá za meškание prenatáého dopravného prostriedku (lietadlo, autobus, vlak). V prípade meškания dopravného prostriedku CK postupuje podľa zákona a zmluvy uzatvorenej medzi obstarávateľom a prepravcom.
- 5.7. Obstarávateľ má právo na odstúpenie od Zmluvy o obstaraní zájazdu s objednávateľom, ktorý svojim správaním a konaním znemožňuje realizáciu zájazdu podľa vopred dohodnutých podmienok, alebo ohrozuje bezpečnosť ostatných účastníkov zájazdu. Objávateľ v takýchto prípadoch nemá nárok na náhradu neposkytnutých služieb.

## Článok 6

### Zmena dohodnutých podmienok, zrušenie zájazdu

- 6.1. Ak je obstarávateľ nútený pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy (napr. termín, kvalitu, cenu a rozsah objednaných služieb), obstarávateľ navrhne objednávateľovi telefonicky alebo písomne zmenu objednaných služieb v zmluve o obstaraní zájazdu dojednaných medzi obstarávateľom a objednávateľom a to zákonom stanovenej lehote t.j. najneskôr 7 dní pred začatím čerpania služieb. Zároveň obstarávateľ uvedie novú cenu v prípade, ak zmena zmluvy vedie aj k zmene dohodnutej ceny. Objávateľ oznámi obstarávateľovi písomne svoje rozhodnutie v lehote určenej obstarávateľom. Ak objednávateľ neoznámí obstarávateľovi svoje rozhodnutie k navrhovanej zmene písomnou formou v stanovenej lehote obstarávateľom, obstarávateľ uplatní zmenu podmienok a rozsahu dohodnutých služieb dojednaných v Zmluve o obstaraní zájazdu a objednávateľovi zaniká právo na uplatnenie reklamácie.
- 6.2. Obstarávateľ má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretej medzi obstarávateľom a objednávateľom, ak v lehote do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu alebo v iných prípadoch, ak jeho uskutočnenie je pre obstarávateľa ekonomicky neúnosné. Obstarávateľ oznámi písomne objednávateľovi zrušenie zájazdu už pri vzniku predpokladu, najneskôr však v lehote 21 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb.
- 6.3. Obstarávateľ 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 (živelné pohromy, teroristické útoky a pod.).
- 6.4. Ak obstarávateľ 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 obstarávateľ na základe novej zmluvy poskytol iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak obstarávateľ 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 obstarávateľ povinný tento rozdiel objednávateľovi bezodkladne vrátiť.
- 6.5. Na základe individuálneho želania objednávateľa je obstarávateľ pripravený, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o obstaraní zájazdu. Vykonalie takýchto zmien podlieha zaplateniu základnej zmluvnej pokuty za jednu zmenu resp. osobu.

Ide o zmenu mena účastníka, počtu 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 7 VZP obstarávateľa.

- 6.6. Obstarávateľ si vyhradzuje právo na drobné zmeny v poskytovaných službách (zmena nástupného miesta, trasy, termínu, ubytovania, dopravy).

#### **Článok 7**

##### **Odstúpenie od zmluvy, zmluvná pokuta**

- 7.1. Obstarávateľ 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 obstarávateľ písomne na adresu objednávateľa uvedenú v zmluve o obstaraní zájazdu. Ukončenie zmluvného vzťahu nastáva dňom doručenia oznámenia.
- 7.2. V prípade, že objednávateľ odstúpi od zmluvy, je povinný oznámiť to obstarávateľovi písomne a zároveň zaplatiť zmluvnú pokutu (storno poplatok). Účasť je zrušená ku dňu, kedy objednávateľ písomne s podpisom, podá zrušenie účasti u obstarávateľa. Objednávateľ môže odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu. Zmluva o obstaraní v tom prípade v tejto časti nezaniká. V prípade, ak nenastúpi zákazník na zájazd, alebo nevyčerpá službu CK bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy alebo nezabezpečil správne údaje a platné doklady k vycestovaniu, je povinný uhradiť 100% z vopred stanovenej celkovej ceny (sumy).
- 7.3. Zmluvná pokuta je v prípade odstúpenia:
- do 46 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb obstarávateľ účtuje základnú zmluvnú pokutu:
    - 1.) 26 € /osoba – autobusová a individuálna doprava
    - 2.) 33 € /osoba – kombinovaná doprava
    - 3.) 50 € /osoba – letecká doprava
  - od 45 do 31 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb je zmluvná pokuta 25 % z celkovej ceny objednaných služieb
  - od 30 do 22 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb je zmluvná pokuta 50 % z celkovej ceny objednaných služieb
  - od 21 do 15 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb je zmluvná pokuta 70 % z celkovej ceny objednaných služieb
  - od 14 do 7 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb je zmluvná pokuta 90 % z celkovej ceny objednaných služieb
  - menej ako 7 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb je zmluvná pokuta 100 % z celkovej ceny objednaných služieb
- 7.4. Obstarávateľ je povinný do 14 dní po obdržaní písomného zrušenia zmluvy vrátiť zaplatenú sumu objednávateľom, zníženú o príslušnú zmluvnú pokutu.
- 7.5. Zmluvná pokuta platí i pre všetky ostatné zmeny okrem výmeny cestujúceho, kde obstarávateľ má právo účtovať základnú zmluvnú pokutu.
- 7.6. Ak objednávateľ zmení rozsah služieb, resp. ak zrušia zájazd iba niektoré zo spolocestujúcich osôb a vplyvom zmeny dôjde k zmene napr. typu ubytovania atď., a cena služieb sa zmení, rozdiel musia zmluvné strany vyrovnáť v prospech objednávateľa alebo obstarávateľa, pričom osoby ktoré zrušili objednané služby, sú povinné zaplatiť zmluvnú pokutu podľa článku 7 odst. 3 VZP obstarávateľa.
- 7.7. Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým objednávateľ odstupuje od zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd
- 7.8. V prípade, ak suma zmluvnej pokuty je vyššia ako suma ktorá bola uhradená obstarávateľovi objednávateľom, objednávateľ je povinný tento rozdiel ihneď uhradiť obstarávateľovi.

#### **Článok 8**

##### **Reklamačný poriadok, zodpovednosť za škody**

- 8.1. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v Zmluve o obstaraní zájazdu, vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu. Zákazník je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu obstarávateľa (delegát, sprievodca) tak, aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava. Zástupca obstarávateľa je povinný rozhodnúť o reklamácií ihneď, v rámci svojej kompetencie.
- 8.2. Ak nie je možné okamžite vybrať reklamáciu a vykonať nápravu, spíše zástupca obstarávateľa s reklamujúcim reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca obstarávateľa alebo dodávateľa služby a reklamujúci, ktorý obdrží jeden exemplár reklamačného protokolu. Tento potvrdený reklamačný protokol je zákazník povinný predložiť pri reklamácií.
- 8.3. Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť u obstarávateľa bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu, inak právo zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je obstarávateľ povinný odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.
- 8.4. Obstarávateľ zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť obstarávateľ alebo iní dodávatelia služieb s výnimkou komplexného cestovného poistenia iní článok 9, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. Obstarávateľ nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si zákazník objedná na mieste u delegáta, hotela alebo inej organizácie.
- 8.5. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené zákazníkovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poisťného krytia poisťovne na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťného krytia výslovne vyňaté.
- 8.6. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe obstarávateľa alebo okolnosti na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo z časti nevyužije objednané, zaplatené a obstarávateľom zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

- 8.7. Obstarávateľ nezodpovedá za prípadné meškanie dopravných prostriedkov a upozorňuje na možnosť jeho vzniku z dôvodov problémov v cestnej premávke a na hraničných prechodoch, preplnených vzdušných koridorov, z dôvodov nepriaznivého počasia, príj. z technických a prevádzkových dôvodov. Obstarávateľ nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku. V prípade meškania dopravného prostriedku z uvedených dôvodov nevzniká zákazníkovi právo na odstúpenie od zmluvy.
- 8.8. Obstarávateľ nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinil ani on, ani jeho dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená zákazníkom, 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.
- 8.9. Objednávateľ, ktorý použije vlastnú dopravu, je sám zodpovedný za dodržanie termínu nástupu a ukončenia pobytu, ktorý obstarávateľ uvádza v pokynoch na zájazd.
- 8.10. Za riadne poskytnutie dopravy sa považuje aj poskytnutie dopravy so zmenou trasou, zmenenými prestupnými miestami aj s prípadnými časovými nesúladiami jednotlivých liniek. Obstarávateľ sa však zaväzuje dodržať dohodnutý druh dopravy, zmeniť ho len vo výnimočných prípadoch na náklady obstarávateľa, a v prípade poskytnutia lacnejšej dopravy, vráti CK cenový rozdiel objednávateľovi bezodkladne po návrate.
- 8.11. 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, programu zájazdu a pod. V prípade vyššie uvedených zmien bude obstarávateľ bez odkladne informovať objednávateľa. Uvedené zmeny programu nemôžu byť predmetom reklamácie a obstarávateľ neručí za škody, ktoré môžu vzniknúť zákazníkovi z týchto dôvodov, ani nekompenzuje služby, ktoré z týchto dôvodov nečerpali.
- 8.12. Pri posudzovaní počtu dní dovolenky treba počítať s tým, že do prvého a posledného dňa čerpania služieb v rôznej miere zasahujú dopravné a ubytovacie služby. Aj v prípade obsadenia izby v ranných hodinách sa predchádzajúca noc počíta ako poskytnuté ubytovanie. Obstarávateľ neručí za škody, ktoré môžu vzniknúť objednávateľovi z týchto dôvodov a nekompenzuje služby, ktoré sa z týchto dôvodov nečerpali.
- 8.13. Zmeny letových časov sa môžu uskutočniť aj krátko pred plánovaným odletom. Obstarávateľ neručí za meškanie lietadla, resp. za skorší odlet alebo prilet (z technických, resp. prevádzkových dôvodov, z dôvodu nepriaznivých poveternostných podmienok, preťaženia leteckých ciest a pod.) a za škody tým spôsobené. V prípade omeškania resp. skoršieho odletu alebo priletu lietadla vzniká objednávateľovi právo na kompenzáciu za dobu čakania na letisku alebo nevyčerpané služby súvisiace s pobytom v rozsahu medzinárodne platných predpisov, pričom náhradné plnenie poskytuje a za poskytnutie zodpovedá letecká spoločnosť. Prípadné neposkytnutie náhradného plnenia zo strany leteckej spoločnosti nie je dôvodom na odstúpenie od zmluvy o zájazde.
- 8.14. 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 tranzituje. Obstarávateľ nenesie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté neudelením víza alebo chybnými úkonmi zákazníka. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním vyššie uvedených predpisov sú na ťarchu zákazníka.

#### **Článok 9**

##### **Cestovné poistenie**

- 9.1. Obstarávateľ je oprávnený sprostredkovať a uzatvárať zmluvu o komplexnom cestovnom poistení pre účastníkov zájazdu na základe zmluvy podpísanej medzi obstarávateľom a poisťovňou. Poisťná zmluva je súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu. Poisťná zmluva na zmluve o obstaraní zájazdu zaniká (neplatí) v prípade, ak objednávateľ nežiada sprostredkovanie kúpy cestovného poistenia. V rámci rozsahu komplexného cestovného poistenia je okrem iného zahrnuté aj poistenie pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o obstaraní zájazdu v prípade nehody alebo ochorenia. Obsah a cena komplexného cestovného poistenia sú uvedené v zmluve o obstaraní zájazdu, presný rozsah krytia a podmienky sú uvedené v informáciách poisťovacej spoločnosti, ktoré objednávateľ obdrží od obstarávateľa.
- 9.2. Poisťný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poisťnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkovi zájazdu a obstarávateľovi neprináleží posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

#### **Článok 10**

##### **Záväzné ustanovenia**

- 10.1. Platnosť týchto Všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované obstarávateľom po 30.11.2009, ak nie je obstarávateľom stanovený, či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.
- 10.2. Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu resp. zaplatením zálohy za dojednané služby v zmluve, že sú mu VZP obstarávateľa známe, rozumie ich, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.
- 10.3. Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu svoj súhlas s tým, aby CK Hechter Slovakia spracovávala jeho osobné údaje uvedené v zmluve o obstaraní zájazdu vrátane rodného čísla a č. pasu za účelom ponúkania služieb poskytovaných a sprostredkovaných CK Hechter Slovakia a pre akvizičnú činnosť. Objednávateľ zároveň prehlasuje, že je splnomocnený podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb uvedených v Zmluve o obstaraní zájazdu. Poskytované údaje môžu byť sprístupnené iba zamestnancom CK Hechter Slovakia a ďalej osobám, ktoré sú oprávnené služby zabezpečované CK Hechter Slovakia ponúkať a poskytovať.
- 10.4. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu a cenníku obstarávateľa o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym k 30.11.2009 a obstarávateľ si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o obstaraní zájazdu s objednávateľom. V prípade, že údaje v katalógu a v zmluve sa rozchádzajú, záväznými sú údaje obsiahnuté v Zmluve o obstaraní zájazdu.

**Podpisom Zmluvy o obstaraní zájazdu alebo zaplatením zálohy za objednané služby zákazník potvrdzuje, že bol oboznámený so všeobecnými podmienkami CK HECHTER SLOVAKIA spol. s r.o., rozumie im, súhlasí s nimi a prijíma ich v plnom rozsahu.**