

ZMLUVNÉ PODMIENKY CESTOVNEJ KANCELÁRIE SATUR TRAVEL, A.S.

I. ZMLUVA O OBSTARANÍ ZÁJAZDU

- Pre potreby týchto zmluvných podmienok sa obstarávateľom zájazdu (ďalej len „obstarávateľ“) rozumie obchodná spoločnosť SATUR TRAVEL a.s., IČO: 35 787 201, so sídlom: Miletčovo 1, Bratislava 824 72, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 2427/B.
- Pre potreby týchto zmluvných podmienok sa obstarávateľom zájazdu (ďalej len „objednávateľ“) rozumie osoba, ktorá s obstarávateľom uzatvorila zmluvu o obstaraní zájazdu alebo osoba, v ktorej prospech sa zmluva uzatvorila, alebo osoba, na ktorú sa zájazd v súlade s čl. III. bod 1 písm. d) týchto podmienok previedol. V prípade, že na strane objednávateľa vystupuje viac osôb, používa sa aj na nich označenie v jednotnom čísle „objednávateľ“ a v tomto prípade sú všetky osoby na strane objednávateľa povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o obstaraní zájazdu spoločne a nerozdIELNE.
- Zmluva o obstaraní zájazdu vzniká medzi obstarávateľom a objednávateľom na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o obstaraní zájazdu potvrdenej obstarávateľom alebo inou obstarávateľom splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkávajú služby obstarávateľa. Za riadne vyplnená a podpísaná zmluva o obstaraní zájazdu objednávateľom v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná zmluva o obstaraní zájazdu jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom.
- Iná obstarávateľom splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkovaná služby obstarávateľa (podľa čl. I. bod 3 týchto podmienok) 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 v katalogu alebo v iných písomných prospektoch.
- Objednávateľ podpisom zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnený v mene objednávateľa zájazd uzatvoriť zmluvu a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby (podľa § 5 písm. b/ zákona č. 281/2001 Z.z.) táto vyjadridla súhlas s účastou na zájazde. Súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré objednávateľ od obstarávateľa obdrží alebo na základe ktorých objednávateľ uzatvorí zmluvu, a to najmä ponukový katalóg s cenníkom, ponuka tzv. last minute zájazdov, všeobecné informácie a písomné pokyny - podrobnejšie informácie o zájazde, pokyby alebo iné informácie. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne objednávateľovi iná obstarávateľom splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkovaná služby obstarávateľa, nie sú súčasťou zmluvy, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalogu alebo v iných písomných prospektoch vydaných obstarávateľom.
- Podpisom zmluvy objednávateľ potvrdzuje, že predtým ako uzatvorí zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami (čl. I. bod 5 druhej vety) oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto ZMLUVNÝCH PODMIENOK CESTOVNEJ KANCELÁRIE SATUR TRAVEL a.s. 7. Zmluvný vzťah uzatvorený bez priameho kontaktu. Na zmluvné vzťahy založené prostredníctvom telefónu, poštovej korešpondencie, elektronickej komunikácie, internetu, alebo iným spôsobom bez priameho kontaktu sa okrem týchto zmluvných podmienok vzťahujú aj platné Zmluvné podmienky CESTOVNEJ KANCELÁRIE SATUR TRAVEL a.s. pre zmluvný vzťah uzatvorený bez priameho kontaktu, ktoré sú záväznou súčasťou zmluvy v prípade, že došlo k uzatvoreniu zmluvného vzťahu spôsobom definovaným v tomto bode.

II. CENA ZÁJAZDU A SLUŽIEB, PLATBNÉ PODMIENKY

- Cenu za zájazd a všetky služby, ktoré si objednávateľ objednáva alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena, uvedená v zmluve. Zo zlav, poskytovaných obstarávateľom, má objednávateľ nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zlav nie je možná ich kumulácia, objednávateľ si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s obstarávateľom inak. Ak nie je uvedená v zmluve inak, cena zájazdu nezahŕňa náklady objednávateľa, ktoré musí tento vynaložiť v súvislosti s dodržiavaním pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu.
- Pri poskytovaní zlav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.
- Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká objednávateľovi až zaplatením úplnej ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.
- Obstarávateľ má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50% ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí objednávateľ zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy). Zvyšnú časť ceny za objednaný zájazd alebo za všetky objednané služby je objednávateľ povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 46 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.
- V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 46 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb je objednávateľ povinný zaplatiť 100% ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.
- za objednané služby je možné zaplatiť v hotovosti, prostredníctvom platobných kariet ako to predajné miesto obstarávateľa umožňuje, bankovým prevodom alebo iným dohodnutým spôsobom, pričom za deň zaplataenia sa považuje ten deň, kedy bol peňažný prostriedok pripísaný na účet obstarávateľa, resp. prevzatý obstarávateľom v hotovosti.
- V prípade nezaplatenia ceny zájazdu alebo za objednané služby v obstarávateľom stanovených lehotách je obstarávateľ oprávnený písomne odstúpiť od zmluvy a zájazd alebo služby neposkytnúť, pričom objednávateľ je povinný uhradiť všetky náklady, ktoré obstarávateľovi nespĺnením si zmluvných povinností objednávateľom vznikli. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo obstarávateľa na náhradu škody a úspešného zisku.
- Obstarávateľ je oprávnený vrátiť cenu zájazdu alebo ceny služieb, a to najneskôr do 21 dní pred termínom začiatku zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, ak dôjde k:
 - zvýšeniu dopravných nákladov vrátane ceny pohonných hmôt,
 - zvýšeniu platieb, spojených so zabezpečovanou dopravou, najmä letiskových, cestných, prístavných, palivových a iných poplatkov, ktoré sú zahrnuté do ceny zájazdu alebo zabezpečovacích služieb,
 - zмене kurzu eura ku kurzu inej meny použitej pri stanovovaní ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%.
- V prípade, ak nie je v zmluve o obstaraní zájazdu alebo týchto zmluvných podmienkach určený spôsob výpočtu zvýšenia ceny zájazdu z dôvodov podľa bodu 8. tohto článku inak, bude takéto zvýšenie ceny zájazdu zodpovedať príslušným skutočným nákladom spojeným s potrebou zvýšenia ceny zájazdu.
- V prípade nevyhnutnosti zvýšiť cenu z dôvodov podľa bodu 8 tohto článku môže tak obstarávateľ urobiť na základe písomného oznámenia, ktoré musí byť objednávateľovi odoslané listom na adresu v zmluve objednávateľom uvedenú najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb, a v ktorom bude presne určený dôvod a spôsob zvýšenia. Objednávateľ je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny; v opačnom prípade je obstarávateľ oprávnený postupovať podľa bodu 7 tohto článku.

III. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

- K základným právam objednávateľa patrí:
 - Právo na riadne poskytnutie úplne zaplateného zájazdu a služieb.
 - Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb (ktoré sú obstarávateľovi známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa obstarávateľ neskor dozvedel.
 - Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VI. týchto podmienok.
- Právo písomne oznámiť obstarávateľovi, že zájazd sa namiesto neho zúčastní iná osoba, uvedená v tomto oznámení, pričom takéto oznámenie môže byť obstarávateľovi doručené najneskôr do 30 dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb. Oznámenie musí obsahovať výslovný súhlas nového objednávateľa s uzatvorenou zmluvou a prehlásenie, že spĺňa všetky podmienky účasti na zájazde alebo služby so podmienkami na čerpanie objednaných služieb. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom, ktorý vstupuje do práv a povinností pôvodného objednávateľa, pričom spolu s ňou spoločne a nerozdIELNE zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu alebo objednaných služieb, ako i úhradu nákladov, ktoré obstarávateľovi v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú. V prípade neuhradenia ceny za objednané služby alebo nákladov, súvisiacich so zmenou objednávateľa, platí čl. II. bod 7 týchto podmienok. Uvedené sa vzťahuje len na tie prípady, keď zmenu objednávateľ je obstarávateľ schopný zabezpečiť, v opačnom prípade obstarávateľ písomne upozorní na nemožnosť zmeny pôvodného objednávateľa. Obstarávateľ si účtuje za každú zmenu objednávateľa a/alebo služieb administratívny poplatok vo výške skutočne vzniknutých nákladov, minimálne však 30,- Eur na osobu (s výnimkou vybraných jednodňových poznvacích zájazdov, ktorých cena zájazdu je nižšia ako 30,- Eur na osobu, kde poplatok za zmenu je 10,- Eur na osobu).
- Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. VII. týchto podmienok.
- Právo na obdržanie dokladu o poistení zmluvným poistením obstarávateľa alebo bankovej záruky pre prípad jej úpadku, ktorý obsahuje všetky náležitosti v súlade so zákonom č. 281/2001 Z.z. a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, pokiaľ sa na objednané služby táto povinnosť vzťahuje.
- Právo na kontakt na zástupcu obstarávateľa, na ktorého sa objednávateľ môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie.
- K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:
 - Poskytnúť obstarávateľovi súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy a obstarávanie potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nespĺnenia si tejto povinnosti je objednávateľ povinný uhradiť obstarávateľovi všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neuplných údajov obstarávateľovi vznikla.
 - Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade obstarávateľ nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako štátovskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.
 - Zaplatiť celú cenu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť dokladom, ktorý objednávateľ obdrží od obstarávateľa; v opačnom prípade môže obstarávateľ odstúpiť od zmluvy a má okrem storno poplatkov právo aj na náhradu škody, ktorá porušením si povinnosti objednávateľom obstarávateľovi vznikla.
 - V prípade oznámenia dodatkových zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko obstarávateľovi.
 - Prevziať od obstarávateľa všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.
 - V prípade, že zistí nesprávny údaj podľa čl. III. bod 2 písm. e), je povinný o tom bezodkladne informovať obstarávateľa.
 - Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými obstarávateľom alebo jeho zástupcami v SR alebo v zahraničí, dodržiavať časy a miesta odchodu a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť ich podmienky, potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.).
 - Riadit sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu obstarávateľa a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštevovanej krajiny ako i miesta pobytu a objektu, v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb je obstarávateľ oprávnený odmietť objednávateľovi ich poskytnutie, čím objednávateľ stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužitú služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.
 - Niesť samú zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobí.
 - Zaistiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.
 - Rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať bezpečnostné predpisy na palube lietadla, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim apod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť obstarávateľa za neúčast objednávateľa na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

IV. POVINNOSTI OBSTARÁVATEĽA

- K základným povinnostiam obstarávateľa patrí najmä:
 - Povinnosť najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu poskytnúť objednávateľovi meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu (čl. III. bod 1 písm. g).
 - Povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku.

V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

- Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):
 - V prípade, že nastanú okolnosti, ktoré znemožňujú obstarávateľovi poskytnúť zájazd alebo služby podľa uzavretej zmluvy, je obstarávateľ povinný zabezpečiť ich zmenu alebo ich zrušiť, pričom je povinný oznámiť tieto skutočnosti bez zbytočného odkladu objednávateľovi.
 - Pri zrušení zájazdu alebo objednaných služieb zo strany obstarávateľa, pri zmene termínu čerpania služieb o viac ako 48 hodín alebo pri závažnej zmene programu, kategórie ubytovania, spôsobu prepravy a ceny za objednané služby, pričom za závažnú zmenu sa nepovažuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobecnej oblasti, zmena poradí navštevovaných miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto, zmena ceny zájazdu o menej ako 10%, obstarávateľ navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Objednávateľ má právo voľby či od zmluvy odstúpi alebo prevedie zaplatenú cenu na úhradu iných služieb, ktoré u obstarávateľa požaduje.
 - Obstarávateľ si vyhradzuje právo zrušiť zájazd alebo služby v prípade, ak nebol prihlásený minimálny počet 10 účastníkov (vyhrada minimálneho počtu účastníkov), pričom o tejto skutočnosti je povinná zaslať objednávateľovi oznámenie najneskôr do 7 dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb.
- Počas čerpania služieb:
 - Objednávateľ je oprávnený vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré obstarávateľ nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je obstarávateľ povinný:
 - zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky objednávateľa vylúčené, alebo
 - vrátiť objednávateľovi zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo
 - poskytnúť objednávateľovi zlavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo
 - poskytnúť objednávateľovi bezodkladne pormoc.
 - Obstarávateľ nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorou nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku, spôsobeného technickými poruchami, počasim, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany obstarávateľa).
 - Objednávateľ berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

VI. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY OBJEDNÁVATEĽOM A STORNOPOPLATKY

- Objednávateľ má právo kedykoľvek pred začatím čerpania služieb od zmluvy odstúpiť, a to písomným oznámením, ktoré je účinné dňom jeho doručenia obstarávateľovi alebo osobne v ktorejkoľvek prevádzke obstarávateľa (v pobočke obstarávateľa). Pri odstúpení od zmluvy je objednávateľ povinný uhradiť obstarávateľovi nasledovné storno poplatky (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):
 - skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 30 % z ceny zájazdu, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 46 dní a viac pred termínom začatia čerpania služieb,
 - skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 40 % z ceny zájazdu, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 45 -29 dní pred termínom začatia čerpania služieb,
 - skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50% z ceny zájazdu, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 28 -15 dní pred termínom začatia čerpania služieb,
 - skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80 % z ceny zájazdu, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 14 - 6 dní pred termínom začatia čerpania služieb,
 - vo výške 100% ceny zájazdu, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 5 a menej dní pred termínom začatia čerpania služieb.
- V prípade, ak jeden z viacerých objednávateľov pri jednej zmluve o obstaraní zájazdu ruší svoju účasť na zájazde (napr. storno jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento objednávateľ povinný uhradiť v rámci storno poplatkov aj príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb. Pre určenie počtu dní pri výpočte storno poplatkov sa započítava aj deň, keď došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy. Rovnako sa postupuje aj v prípade zrušenia jednej zmluvy o obstaraní zájazdu, kde tento objednávateľ má spoločne ubytovanie alebo služby s iným objednávateľom na základe inej zmluvy o obstaraní zájazdu.
- V prípade, že objednávateľ nenastupí na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyberá vôbec, bez toho, aby na vrátenie časti ceny zájazdu za nečerpané služby.
- V prípade žiadosti objednávateľa o zmenu termínu alebo ubytovania pôvodnej objednávky na novú, ak takúto zmenu je obstarávateľ schopný zabezpečiť, postupuje sa ako pri storne pôvodnej objednávky a zavedení novej, pričom platia storno podmienky podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

VII. REKLAMÁČNE KONANIE A ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

- V prípade, že rozsah a kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká objednávateľovi právo na odstránenie chybné poskytnutej služby. Toto svoje právo je objednávateľ povinný uplatniť bezodkladne priamo u dodávateľa služieb alebo zástupcu obstarávateľa, v spolupráci ktorých sa vyhotoví aj písomný záznam. Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí, že písomný záznam nie je reklamáciou v zmysle príslušnej právnej úpravy.
- Ak obstarávateľ nezabezpečí riadne a včas naprávu namietaných služieb, musí objednávateľ uplatniť svoju reklamáciu bezodkladne po návrate, najneskôr do 3 mesiacov od ukončenia čerpania služieb, alebo ak služby neboli vôbec čerpané, od dňa, kedy sa má služba vyčerpať podľa zmluvy, u obstarávateľa, inak právo zaniká. Na uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam urobený podľa predchádzajúceho bodu 1. V prípade oprávnenej reklamácie má objednávateľ nárok na zlavu zo zaplatenej ceny služieb, zodpovedajúcu rozdielu medzi objednanými a skutočne poskytnutými službami.
- Obstarávateľ je zbavený zodpovednosti za škodu spôsobenú porušením jeho povinností pri poskytovaní služieb alebo odstúpením od zmluvy, ak škodu nezavinil on ani jeho zmluvní partneri, a škoda bola spôsobená objednávateľom alebo treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb alebo udalosťou, ktorou nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
- Pri riešení reklamácie je objednávateľ povinný poskytovať obstarávateľovi maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabrániť sa vzniku akýmkoľvek škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
- Obstarávateľ nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si objednávateľ sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s letečnou dopravou, ktoré si súčastou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batôžky, meškание lietadla, smrtou terminu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

VIII. POISTENIE PROTI INSOLVENTNOSTI OBSTARÁVATEĽA

- Obstarávateľ si splnil svoje povinnosti ohľadne povinného zmluvného poistenia zájazdov obstarávateľa pre potenciálnu možnosť úpadku v zmysle zákona č. 281/2001 Z.z., na základe čoho bude objednávateľovi poskytnuté náhradné plnenie (doprava do SR vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania do odchodu do 24 hodín od oznámenia, vrátenie zaplatenej ceny nečerpaných služieb) v prípade:
 - neposkytnutia dopravy z miesta pobytu v zahraničí do SR, ak je doprava súčasťou objednaných a zaplatených služieb,
 - nevratenia zaplateného predkladu alebo ceny zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil vôbec,
 - nevratenia rozdielu medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý len s časť.

IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované obstarávateľom, s výnimkou prípadov, ak obstarávateľ vopred dohodne písomne s objednávateľom iný rozsah vzájomných práv a povinností.
- Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalogu a cenníku obstarávateľa o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlaču a obstarávateľ si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom. Obstarávateľ nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalogu, cenníku a iných materiáloch, ktoré obstarávateľ vydáva a ktoré sú poskytnuté tretími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť. 3. Osobné údaje objednávateľa sú spracúvané podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“). Obstarávateľ spracúva osobné údaje objednávateľa v rozsahu uvedenom na zmluve na účely realizácie práv a povinností zo zmluvy o obstaraní zájazdu. Objednávateľ je povinný udržiavať správne a pravdivé osobné údaje a bez zbytočného odkladu informovať obstarávateľa o zmene sú svojich osobných údajoch. Osobné údaje sa budú spracúvať po dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú zo zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a obstarávateľom, vrátane poskytnutia týchto údajov obchodným partnerom obstarávateľa a zchranenie týchto osobných údajov do krajiny podľa tejto zmluvy výlučne za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre obstarávateľa, a likvidácie spracovaných osobných údajov. V prípade, ak sa objednávateľ domnieva, že predávajúci alebo spracovateľ vykonáva spracovanie jeho osobných údajov v rozpore so zákonom, môže požiadať obstarávateľa o vysvetlenie, popr. odstránenie závažného stavu. Podľa zákona o ochrane osobných údajov má objednávateľ právo okrem iného na opravu nesprávnych, neúplných a neaktuálnych osobných údajov, na informácie o zozname osobných údajov, ktoré o Vás predávajúci spracúva a ďalšie práva uvedené v § 28 ods. 1 cit. zákona.
- Tieto zmluvné podmienky obstarávateľ nadobúda platnosť dňa 1.6.2014. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukových kalkuláciách ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok sú aktuálne ku dňu ich spracovania do tlače a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich vydania.