



# Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch a pobytoch CK SOLVEX Bratislava

## 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 Tieto Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch a pobytoch CK SOLVEX Bratislava (ďalej len „Všeobecné zmluvné podmienky“) sú platné pre všetky zájazdy, pobyty ako aj iné produkty a služby cestovného ruchu poskytované priamo CK SOLVEX Bratislava alebo prostredníctvom jej autorizovaného predajcu a tvoria neoddeliteľnú súčasť uzavretej zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej ako „Zmluva“).

1.2. Klienti berú na vedomie, že CK SOLVEX Bratislava spracúva osobné údaje v rozsahu: meno, priezvisko, adresa, dátum narodenia, telefónne číslo nevyhnutné na plnenie zmluvy o obstaraní zájazdu; a osobné údaje v rozsahu: meno, priezvisko, adresa, dátum narodenia, mobilné telefónne číslo a rodné číslo nevyhnutné na plnenie poisťnej zmluvy, v súlade s §10 ods.3 písm. b) zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov.

## 2. ÚČASTNÍCI ZMLUVNÉHO VZŤAHU

Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

obchodná spoločnosť SOLVEX s.r.o., so sídlom Šustekova 13-15, 851 04 Bratislava, IČO: 35 809 728, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 23857/B (ďalej ako „cestovná kancelária“ alebo „obstarávateľ“)

a

osoba, ktorá uzavrela s cestovnou kanceláriou Zmluvu alebo osoba, v ktorej prospech sa Zmluva uzatvorila alebo osoba, na ktorú sa zájazd previedol za podmienok podľa Občianskeho zákonníka (ďalej ako „klient“ alebo „objednávateľ“)  
(ďalej tiež individuálne „zmluvná strana“, spoločne „zmluvné strany“)

## 3. VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

Zmluvný vzťah medzi objednávatelom a obstarávateľom vzniká uzavretím Zmluvy (resp. potvrdením písomnej objednávky) a riadi sa ustanoveniami §741a a nasl. Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov ako aj príslušnými ustanoveniami zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu a jej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto Všeobecné zmluvné podmienky a Poisťná zmluva s Formulárom o podmienkach uzavretia poisťnej zmluvy, ak bolo poisťníkom dojednané aj komplexné cestovné poistenie. Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva a všetky vzťahy z nej vyplývajúce sa budú spravovať právnym poriadkom Slovenskej republiky.

## **4. ÚHRADA CENY ZÁJAZDU ALEBO POBYTU**

Pri uzavretí Zmluvy sa objednávateľ zaväzuje uhradiť dohodnutú cenu zájazdu. Klient je povinný uhradiť preddavok vo výške minimálne 50% z celkovej ceny zájazdu, ak nie je dohodnuté inak. Doplatok je objednávateľ povinný uhradiť bez vyzvania, najneskôr 30 dní pred nástupom na zájazd. Ak klient objednáva zájazd v dobe kratšej ako 30 dní, pred nástupom na zájazd je povinný, pri uzavretí Zmluvy, uhradiť jeho plnú výšku. V prípade nedodržania termínov úhrad je cestovná kancelária oprávnená od zmluvy odstúpiť, pričom klient je povinný uhradiť aj náklady vzniknuté zo stornovania podľa podmienok pre stornovanie zájazdu alebo pobytu (bod 8).

## **5. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA**

### **5.1 Klient má právo:**

5.1.1 na poskytnutie zaplatených služieb v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s uzavretou Zmluvou.

5.1.2 na podanie potrebných informácií k cene a k programu zájazdu.

5.1.3 byť včasne oboznámený s prípadnými zmenami programu, rozsahu služieb a ceny. V prípade podstatných zmien sa vyžaduje súhlas zákazníka.

5.1.4 na odstúpenie od Zmluvy v zmysle bodu 8 Všeobecných zmluvných podmienok.

5.1.5 na podrobné informácie k zájazdu a doklady na pobyt (ubytovací poukaz „VOUCHER“), ktoré musí dostať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu. Podrobné informácie k zájazdu a doklady budú poslané na e-mail, ktorý klient uviedol v Zmluve.

5.1.6 na informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú obstarávateľovi zájazdu známe.

5.1.7 na ochranu poskytnutých osobných údajov v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.

5.1.8 na odstránenie nedostatku poskytovanej služby na mieste pobytu. Klient má právo na nahlásenie prípadných nedostatkov zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb u delegáta a požadovať nápravu či náhradu bezodkladne na mieste pobytu. Delegát je oprávnený sťažnosti prijímať a operatívne ich riešiť. O uplatnení práva na odstránenie nedostatkov resp. chybné poskytnutej služby je potrebné s delegátom vyhotoviť písomný záznam.

5.1.9 na uplatnenie reklamačného práva najneskôr do troch mesiacov od skončenia zájazdu v prípade, ak sa nedostatky zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb nepodarili odstrániť na mieste pobytu. Reklamácia zájazdu musí spĺňať všetky všeobecné a osobitné náležitosti právneho úkonu vymedzené v §34 a nasl. Občianskeho zákonníka. Reklamáciu môže klient poslať poštou na adresu



centrály (Šustekova 13-15, 851 04 Bratislava) alebo na inú prevádzku cestovnej kancelárie. Klient môže reklamáciu podať aj osobne v ktorejkoľvek prevádzke cestovnej kancelárie. Klient je oprávnený vykonať podanie prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie v súlade s §34 a nasl. Občianskeho zákonníka. Reklamácie podané elektronickými prostriedkami musia byť zabezpečené zaručeným elektronickým podpisom.

## **5.2 Klient je povinný:**

5.2.1 ak nie je dohodnuté inak, zaplatiť určený preddavok za zájazd v deň podpisu a doplatok do 30 dní pred odchodom na zájazd bez toho, že by ho k tomu vyzval pracovník cestovnej kancelárie. V prípade zájazdu zakúpeného menej ako 30 dní pred odletom je klient povinný uhradiť zájazd v plnej výške. Pri porušení tejto povinnosti je obstarávateľ zájazdu oprávnený odstúpiť od zmluvy a uplatniť si aj nárok na náhradu škody, ktorá vznikla cestovnej kancelárii nedodržaním zmluvných podmienok.

5.2.2 pravdivo uviesť všetky osobné údaje a skontrolovať si správnosť týchto údajov ako v Zmluve, tak v dokumentoch zaslaných cestovnou kanceláriou (dokumenty súvisiace s komplexným cestovným poistením, Pokyny na zájazd, VOUCHER). V prípade chybných poskytnutých či uvedených údajov v dokumentoch, je potrebné o tom bezodkladne informovať cestovnú kanceláriu.

5.2.3 mať alebo zabezpečiť si platný cestovný doklad podľa požiadaviek destinácie, do ktorej plánuje vycestovať (Bulharsko, Grécko, Taliansko: platný cestovný doklad; Turecko, Severný Cyprus, Čierna Hora: platný cestovný doklad ešte 6 mesiacov po návrate domov, ak nie je ustanovené inak).

5.2.4 pri podpise Zmluvy nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, ktorí sami zodpovedajú za splnenie potrebných náležitostí, akými sú pasové, devízové, colné a iné predpisy v krajine pobytu.

5.2.5 oznámiť prípadné reklamácie ihneď na mieste pobytu a byť nápomocný delegátovi pri ich odstránení. Pokiaľ klient z vlastnej viny nepoukáže delegátom alebo dodávateľom služieb na nedostatok včas, alebo neposkytne potrebnú súčinnosť pri vybavovaní reklamácie alebo pri vystavovaní písomného záznamu (reklamačného protokolu), v takomto prípade oneskorené a nedoložené reklamácie nebude môcť cestovná kancelária riadne vybaviť.

5.2.6 dodržiavať program zájazdu a neohrozovať jeho priebeh neskorým dostavením sa alebo nedostavením sa na transfer bez včasného informovania delegáta o tejto skutočnosti.

5.2.7 riadiť sa pokynmi delegáta resp. prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia alebo osôb zabezpečujúcich prepravné služby. Ak klient požitím alkoholu alebo iných omamných alebo psychotropných látok alebo iným svojím konaním ohrozuje alebo ruší priebeh a program zájazdu či pobytu, ohrozuje život alebo zdravie iných osôb, alebo spôsobuje alebo hrozí, že spôsobí škodu na zdraví alebo majetku alebo iným závažným spôsobom porušuje právne predpisy, môže byť vylúčený z účasti na zájazde či pobyte.

5.2.8 v prípade poistnej udalosti, bezodkladne kontaktovať delegáta, ktorý je klientovi nápomocný pri riešení akejkoľvek poistnej udalosti.

5.2.9 dodržiavať predpisy poskytovateľov služieb a vnútroštátne právne predpisy krajiny, v ktorej sa zájazd uskutočňuje. V prípade spôsobenia škody, uhradiť ju poškodenému v plnom rozsahu.

5.2.10 oboznámiť so Všeobecnými zmluvnými podmienkami všetkých spolucestujúcich.

5.2.11 poskytnúť v Zmluve a poistenej zmluve, pokiaľ je predmetom plnenia, pravdivé, správne a aktuálne osobné údaje v súlade s §16 zákona č.122/2013 o ochrane osobných údajov.

## **6. PRÁVA A POVINNOSTI CESTOVNEJ KANCELÁRIE**

### **6.1 Cestovná kancelária má právo:**

6.1.1 zrušiť alebo preložiť realizáciu zájazdu v prípade, že klient nesplnil príslušné ustanovenie týchto zmluvných podmienok – zrušiť alebo preložiť termín.

6.1.2 zrušiť alebo preložiť termín zájazdu alebo pobytu v prípadoch udalostí spôsobených vyššou mocou, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností, ktoré znemožňujú či zásadným spôsobom obmedzujú realizáciu alebo dokončenie zájazdu, za podmienok uvedených v bode 7 Všeobecných zmluvných podmienok.

6.1.3 zmeniť trasu, prípadne miesto nástupu, ak je to z prevádzkových dôvodov nevyhnutné, za podmienok uvedených v bode 7 Všeobecných zmluvných podmienok.

6.1.4 zmeniť čas i miesto odletu/príletu, ak je to z prevádzkových dôvodov nevyhnutné.

6.1.5 jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde

a) k zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok;

b) k zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napr. letiskových a bezpečnostných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu;

c) v prípade zmeny kurzu eura použitého na stanovenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu. Cestovná kancelária je oprávnená zvýšiť cenu za zájazd o sumu zodpovedajúcu skutočným nákladom spojených s potrebou zvýšenia ceny zájazdu.

### **6.2 Cestovná kancelária je povinná:**

6.2.1 poskytnúť klientovi všetky dostupné informácie o dohodnutých službách a zaslať mailom potrebné doklady, podrobnejšie informácie k zájazdu s uvedením telefónneho čísla delegáta a zástupcu CK najneskôr 7 dní pred odletom na dovolenku, pri dodržaní ustanovenia 4.

6.2.2 obstaráť vopred ponúkanú kombináciu služieb cestovného ruchu.

6.2.3 v priebehu zájazdu riadne poskytnúť klientovi zaplatené služby v dohodnutom rozsahu, kvalitne a v súlade so Zmluvou a Všeobecnými zmluvnými podmienkami.



6.2.3 prostredníctvom delegáta riešiť žiadosť klienta o odstránenie nedostatočne poskytnutej služby na mieste pobytu.

6.2.4 v prípade, že reklamácia podaná v zmysle §741i ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb., bude neúplná alebo nezrozumiteľná, vyzvať klienta, aby reklamáciu v lehote do 7 dní doplnil alebo opravil, pričom ho súčasne poučí, ako má chybnú reklamáciu doplniť alebo opraviť. Tým nie je dotknutá povinnosť cestovnej kancelárie vybaviť reklamáciu do 30 dní od jej doručenia.

6.2.5 pri zrušení zájazdu, z dôvodu na strane cestovnej kancelárie, vrátiť klientovi zaplatené finančné prostriedky, resp. prednostne ponúknuť voľné miesta na inom zájazde alebo pobyte.

6.2.6 písomne oznámiť zvýšenie ceny klientovi najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

## **7. ZMENY DOHODNUTÝCH SLUŽIEB**

7.1 Objednávateľ má právo, v prípade podstatných zmien zo strany obstarávateľa, rozhodnúť sa, či so zmenou Zmluvy súhlasí, alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvnej pokuty. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť cestovnej kancelárii v lehote stanovenej cestovnou kanceláriou. Pre účely zmluvy, a v súlade so zákonom, sa zmenou podstatnej podmienky Zmluvy rozumie zmena skutočností týkajúca sa tých údajov, ktoré zmluva o obstaraní zájazdu musí obsahovať (§471b ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb.). Ak objednávateľ, v určenej lehote, svoje rozhodnutie obstarávateľovi zájazdu písomne neoznámí, má sa za to, že s navrhovanou zmenou Zmluvy súhlasí.

7.2 Obstarávateľ má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom Zmluvy, ak v lehote do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu, alebo v iných prípadoch, ak uskutočnenie zájazdu je pre obstarávateľa ekonomicky neúnosné, ak nie je dohodnuté inak. Ak obstarávateľ zájazd zruší, je povinný túto skutočnosť objedávateľovi písomne oznámiť najneskôr 7 pracovných dní pred začiatkom zájazdu.

7.3 Obstarávateľ zájazdu si ďalej vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností, ako sú prírodné katastrofy, vojnové konflikty a politické nepokoje. Záväzok obstarávateľa zrealizovať dohodnutý zájazd zaniká nemožnosťou plnenia.

7.4 Ak obstarávateľ odstúpi od Zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom alebo ak objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou Zmluvy, má právo žiadať, aby mu obstarávateľ na základe novej zmluvy o obstaraní zájazdu poskytol iný zájazd minimálne v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej Zmluve, ak cestovná kancelária môže takýto zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej zmluvy o obstaraní zájazdu sa platby uskutočnené na základe pôvodnej Zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy o obstaraní zájazdu. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je cestovná kancelária povinná tento rozdiel klientovi vrátiť.

7.5 Ak obstarávateľ zájazdu zruší zájazd z iných dôvodov v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začiatku, objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.



7.6 Ak po začatí zájazdu cestovná kancelária nebude môcť poskytnúť klientovi objednané služby, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom za nižšie náklady, je cestovná kancelária povinná vrátiť rozdiel ceny klientovi.

7.7 Za porušenie povinnosti a za podstatnú zmenu sa nepovažuje operatívna zmena miesta odletu/príletu a trasy, ak je to z naliehavých dôvodov nevyhnutné. Cestovná kancelária je povinná v takomto prípade zabezpečiť bezplatný transfer na pôvodne objednané miesto odletu/príletu. Za podstatnú zmenu sa takisto nepovažuje, ak je ubytovanie poskytnuté v rovnakej kategórii alebo vo vyššej kvalite. V takýchto prípadoch sú všetky nároky klientov bezpredmetné.

## **8. STORNOVACIE PODMIENKY A STORNO POPLATKY**

8.1 Klient má právo kedykoľvek pred začiatkom zájazdu odstúpiť od zmluvy.

8.2 V prípade zrušenia zmluvného vzťahu klientom, zaslaním písomného oznámenia, je objednávka stornovaná ku dňu, kedy bolo oznámenie o stornovaní objednávky cestovnej kancelárii doručené. V prípade doručenia oznámenia o stornovanej objednávke v dňoch pracovného voľna alebo počas sviatkov, je objednávka stornovaná k prvému nasledujúcemu pracovnému dňu.

8.3 Pri zrušení objednávky alebo v prípade, že objednávka nebola zrušená vôbec, klient je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii nasledovné storno poplatky za každú prihlásenú osobu:

8.3.1 pri storne 60 dní a viac pred začiatkom pobytu sa účtuje manipulačný poplatok 60 € /osoba + poistné

8.3.2 pri storne 46 až 59 dní pred začiatkom pobytu 30 % z kompletnej ceny zájazdu vrátane všetkých poplatkov + poistné

8.3.3 pri storne 45 až 31 dní pred začiatkom pobytu 40 % z kompletnej ceny zájazdu vrátane všetkých poplatkov + poistné

8.3.4 pri storne 30 až 21 dní pred začiatkom pobytu 50 % z kompletnej ceny zájazdu vrátane všetkých poplatkov + poistné

8.3.5 pri storne 20 až 15 dní pred začiatkom pobytu 80 % z kompletnej ceny zájazdu vrátane všetkých poplatkov + poistné

8.3.6 pri storne 14 až 9 dní pred začiatkom pobytu 90 % z kompletnej ceny zájazdu vrátane všetkých poplatkov + poistné

8.3.7 pri storne 8 a menej dní pred začiatkom pobytu 100 % z kompletnej ceny zájazdu vrátane všetkých poplatkov + poistné resp. pri nenastúpení na zájazd alebo pobyt, alebo ak dôjde k neúčasti na zájazde v dôsledku poskytnutia nesprávnych alebo neúplných údajov zo strany klienta, k vylúčeniu z účasti na zájazde pre nedodržanie pasových, colných predpisov alebo nesplnenie niektorej základnej povinnosti klienta stanovenej v bode 5. Toto ustanovenie sa vzťahuje aj na prípady, keď



klient v deň odletu požaduje akúkoľvek zmenu už zaplateného zájazdu napr. z dôvodu neplatnosti cestovných dokladov, z dôvodu zámény účastníkov zájazdu, z dôvodu poistnej udalosti a iné.

8.4 V prípade stornovania zájazdu a zmeny obsadenosti izby (napr. z 1/2 - lôžkovej izby na 1/1-lôžkovú izbu alebo stornovaním 1 osoby sa mení zloženie izby z 1/2 + 1 dieťa na prístelku na izbu 1/2 kedy dieťa platí namiesto ceny za prístelku už cenu za dieťa na pevnom lôžku), klient musí doplatiť rozdiel v cene zájazdu a počítať so zmenou kalkulácie zájazdu.

8.5 Za každú zmenu (zmena termínu, meno účastníka, zmena služieb apod.) ktorú požaduje klient viac ako 21 dní pred odletom na zájazd účtuje cestovná kancelária klientovi manipulačný poplatok 33 € za každú osobu.

8.6 Za každú zmenu (zmena termínu, meno účastníka, zmena služieb apod.), ktorú požaduje klient 21 dní a menej pred odletom na zájazd účtuje cestovná kancelária klientovi manipulačný poplatok 50 € za každú osobu.

## **9. VŠEOBECNÉ PODMIENKY**

9.1 Pri osobách mladších ako 15 rokov je nutná účasť, sprevádzanie resp. dohľad dospelého účastníka zájazdu alebo pobytu, u osôb od 15 do 18 rokov, ak necestujú so sprievodom dospeljej osoby, sa vyžaduje súhlas zákonného zástupcu.

9.2 Pre posúdenie poskytnutia zľavy z dôvodu veku dieťaťa je rozhodujúci vek dieťaťa v deň návratu zo zájazdu alebo pobytu.

9.3 Všetky údaje uvedené v katalógu majú informatívny charakter a vychádzajú zo stavu známeho ku dňu zadania katalógu do tlače.

## **10. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY**

10.1 Cestovná kancelária môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. Písomné odstúpenie od Zmluvy s uvedením dôvodov zasiela cestovná kancelária doporučeným listom na adresu objednávateľa uvedenú v Zmluve. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom odoslania oznámenia.

10.2 Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb:

a) bez udania dôvodu

b) z dôvodov porušenia povinností cestovnej kancelárie vyplývajúcich zo Zmluvy. Oznámenie o odstúpení od Zmluvy spíše objednávateľ buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho do sídla cestovnej kancelárie zašle doporučenou poštou, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom spísania záznamu, príp. dňom doručenia písomného oznámenia.

10.3 Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od Zmluvy porušenie povinností cestovnej kancelárie, ktoré sú určené Zmluvou, alebo ak cestovná kancelária odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvné pokuty. Výška zmluvnej pokuty je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb podľa bodu 8 týchto Všeobecných zmluvných podmienok.

10.4 Ak nenastúpi objednávateľ na zájazd, pobyt alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy, alebo z dôvodu nesplnenia povinnosti z dôvodu podľa bodu 5.2.3 týchto Všeobecných zmluvných podmienok, je povinný uhradiť 100% stanovenej ceny.

10.5 Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd pri individuálnej doprave.

10.6 Cestovná kancelária má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplateného preddavku alebo zaplatenej ceny doposiaľ objednaných služieb. Cestovná kancelária je zároveň povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z hradenej ceny zájazdu podľa zrušenej Zmluvy.

10.7 Cestovná kancelária si vyhradzuje právo vylúčiť účastníka zájazdu bez nároku na náhradu, ak závažne poruší právne predpisy SR alebo navštíveného štátu, prípadne závažne narúša priebeh či program zájazdu. Závažným narušením programu či priebehu zájazdu sa rozumie protiprávne konanie alebo konanie pod vplyvom omamných alebo návykových látok, alkoholu alebo konanie v rozpore s dobrými mravmi alebo nerešpektovanie organizačných pokynov delegátov či miestnych zástupcov cestovnej kancelárie k programu a priebehu zájazdu.

10.8 Žiadosť objednávateľa o zmenu termínu, ktorý si tento u cestovnej kancelárie objednal a bol cestovnou kanceláriou potvrdený, nezakladá dôvod zbavenia sa povinnosti zo strany objednávateľa zaplatiť zmluvnú pokutu za zrušenie skôr objednaného zájazdu.

## **11. REKLAMÁCIA SLUŽIEB**

11.1 V prípade, že klientovi neboli poskytnuté zaplatené služby v kvalite a rozsahu, ako bolo dohodnuté v Zmluve, vzniká mu právo na odstránenie nedostatku poskytovanej služby. Klient je povinný bezodkladne si uplatniť toto právo priamo na mieste pobytu u povereného zástupcu CK SOLVEX Bratislava alebo priamo u dodávateľa služieb. Ak nedôjde k náprave služieb počas pobytu, spíše delegát s klientom písomný záznam. Klient berie na vedomie a súhlasí, že podpísaný písomný záznam nie je reklamáciou v zmysle §741i ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Ak cestovná kancelária nezabezpečí nápravu namietaných služieb, klient má nárok uplatniť si reklamačné právo.

11.2 Reklamácia musí spĺňať všetky všeobecné a osobitné náležitosti právneho úkonu vymedzené v §34 a nasl. Zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a musí byť podaná najneskôr do troch mesiacov od skončenia zájazdu. Reklamáciu môže klient poslať poštou na adresu centrály cestovnej kancelárie (SOLVEX s.r.o., Šustekova 13-15, 851 04 Bratislava), alebo v inej prevádzke cestovnej kancelárie. Klient môže reklamáciu podať aj osobne v ktorejkoľvek prevádzke





cestovnej kancelárie. Klient je oprávnený vykonať podanie prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie v súlade s §34 a nasl. Občianskeho zákonníka. Reklamácie podané elektronickými prostriedkami musia byť zabezpečené zaručeným elektronickým podpisom. Na uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe klient predloží písomný záznam urobený podľa predchádzajúcej vety. Na všetky reklamácie, podané v súlade s uvedenými podmienkami, je cestovná kancelária povinná odpovedať písomne do 30 dní od jej doručenia.

11.3 V prípade, že reklamácia bude neúplná alebo nezrozumiteľná, cestovná kancelária vyzve klienta, aby reklamáciu v lehote do 7 dní doplnil alebo opravil, pričom ho súčasne poučí, ako má chybnú reklamáciu doplniť alebo opraviť. Tým nie je dotknutá povinnosť cestovnej kancelárie vybaviť reklamáciu do 30 dní od jej doručenia.

11.4 V prípade, že vo vrcholnej sezóne dôjde k preobsadeniu ubytovacieho zariadenia, poskytne cestovná kancelária klientovi adekvátne ubytovanie rovnakej alebo vyššej kategórie. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté i na časť pobytu. V takýchto prípadoch klient nemá nárok na ďalšie odškodnenie.

11.5 Cestovná kancelária je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností a udalostí „vis major“ (prírodné katastrofy, živelné pohromy apod.), ktoré cestovná kancelária nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť.

11.6 Cestovná kancelária nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si klient objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (poškodenie a strata resp. neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu apod.) sa riadia príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

11.7 Pri posudzovaní počtu dní dovolenky, klient berie na vedomie, že prvý a posledný deň je vyhradený na striedanie a prepravu klientov a ubytovanie je kalkulované podľa počtu nocľahov. Aj v prípade obsadenia izby v skorých ranných hodinách sa predchádzajúca noc počíta ako poskytnuté ubytovanie. Preto reklamácie týkajúce sa „skrátenia“ dĺžky pobytu sa z uvedených dôvodov považujú za neopodstatnené.

11.8 Cestovná kancelária nezodpovedá za kvalitu služieb a ceny nad rámec objednaných služieb zájazdu (napr. fakultatívne výlety objednané na mieste pobytu). Všetky ostatné služby súvisiace so zájazdom objednané u tretích dodávateľov služieb, ktoré nie sú predmetom Zmluvy, nemôžu byť predmetom reklamácie u obstarávateľa zájazdu.

## **12. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV**

12.1 Klient má právo požiadať cestovnú kanceláriu o nápravu v prípade, ak sa domnieva, že cestovná kancelária porušila jeho práva alebo nevybavila reklamáciu k spokojnosti klienta. Ak cestovná kancelária na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovedala zamietavo,

prípadne na jeho žiadosť neodpovedala viac ako 30 dní klient 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.

12.2 Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s cestovnou kanceláriou je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky. Zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>. Klient je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, na ktorý sa obráti. Okrem ARS má klient právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.

12.3 Klient je oprávnený použiť na riešenie svojich sporov platformu riešenia sporov online, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Klient pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažností. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho sporov online. Klient môže priložiť dokumenty na podporu svojich sťažností. Subjekt ARS môže požadovať od klienta úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH.

## **13. KOMPLEXNÉ CESTOVNÉ POISTENIE**

13.1 Ponúkané komplexné cestovné poistenie prostredníctvom KOOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group (ďalej aj ako „KOOOPERATIVA“) nie je zahrnuté v cene zájazdu a je uvádzané ako nepovinný príplatok.

13.2 Rozsah a podmienky poistného plnenia sú podrobne uvedené vo Všeobecných poistných podmienkach Združeného poistenia pre cesty a pobyt v zahraničí a poskytovania pomoci ASSIST-CARD "ASSIST-CARD CLASSIC ŠPECIÁL" poisťovne KOOOPERATIVA v brožúre poisťovne „assist-card ClassicS“ alebo na webovej stránke [www.solvex.sk](http://www.solvex.sk).

13.3 Poistný vzťah vzniká priamo medzi klientom a poisťovacou spoločnosťou KOOOPERATIVA. CK SOLVEX s.r.o. neprináleží posudzovať existenciu resp. výšku uplatňovaných nárokov z toho vzťahu.

## **14. POVINNÉ ZMLUVNÉ POISTENIE ZÁJAZDU**

Cestovná kancelária si splnila svoju povinnosť a je v súlade so zákonom č. 281/2001 Z. z. poistená pre prípad úpadku v poisťovni KOOOPERATIVA. Poistenie znamená 100% záruku a garanciu prostriedkov klientom v prípade náhradného plnenia. Poistenie insolventnosti je zahrnuté v cene zájazdu.

## **15. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

15.1 Pokiaľ objednávateľovi služieb nie je jasný a zrejmý obsah označenia predmetných služieb uvedených v Zmluve, je povinný pri podpise Zmluvy informovať sa o ich význame, prípadne požiadať iné označenie. Vysvetlenie niektorých možných skratiek, ktoré označujú rozsah služieb uvedených v Zmluve alebo na VOUCHERI, ktoré používajú cestovné kancelárie, cestovné agentúry, hotely, letecké spoločnosti alebo iní dodávatelia služieb v cestovnom ruchu:



TYP UBYTOVANIA: DBL – „Double Room“ - štandardná dvojlôžková izba; 2+0 – dvojlôžková izba 2+1 – dvojlôžková izba s prístelkou; 2+2 – dvojlôžková izba s dvoma prístelkami; APT – apartmán; 1 - dvojlôžková izba; 11 - jedna dvojlôžková izba; 3 x 1 + 1 – tri dvojlôžkové izby s prístelkou; 1.2 – jedna dvojlôžková izba; See view – výhľad na more; No Name – zn. anonymné ubytovacie zariadenie, ktoré nie je určené presným názvom, ale ubytovanie bude poskytnuté v tom ubytovacom zariadení, kde je práve voľná ubytovacia kapacita za adekvátnu cenu a v zodpovedajúcej kategórii podľa zmluvy.

STRAVOVANIE: AI – „All Inclusive“; HB – Half Board – polpenzia; FB – Full Board – plná penzia; Stravovanie formou „All inclusive“ zn. poskytovanie stravovania a nápojov v rámci fixného rozvrhu daného ubytovacieho zariadenia uvedeného v katalógu. Služby nad rámec daného „All inclusive“ balíka sú vždy spoplatňované osobitne. V tomto prípade sa to týka aj pitnej vody, ktorá je poskytovaná v rámci fixného rozvrhu balíka „All inclusive“ a nie je dovolené vynášať neobmedzené množstvo pitnej vody na izbu alebo na pláž, teda mimo priestor vyhradený ubytovacím zariadením. Hotel má k dispozícii napr. lobby bar alebo bar pri bazéne a je bežné, že nad rámec balíka „All inclusive“ je potrebné si nápoje a pitnú vodu zakúpiť. Väčšinou záleží na majiteľovi hotela akým spôsobom systém „All inclusive“ služieb konkrétne upraví, preto dochádza k jednotlivým odlišnostiam v jednotlivých hoteloch a ubytovacích zariadeniach. Každý systém "All inclusive" služieb sa odlišuje tiež v jednotlivých štátoch a nie je možné systém "All inclusive" služieb v jednotlivých krajinách alebo štátoch porovnávať. Kvalita a rozsah „All inclusive“ ponuky je ovplyvnená kategóriou hotela. Dodávame, že stravovanie v jednotlivých krajinách je výrazne ovplyvnené miestnymi zvyklosťami.

DOPRAVA: BTS – Bratislava; SLD – Sliach; KSC – Košice; TAT – Poprad; BOJ – Burgas; VAR – Varna; TGD – Podgorica; TIV – Tivat; RHO – Rodos; HER – Heraklion; CTA - Catania; SUF - Lamezia Terme ; AYT – Antalya; ECN – Ercan; BRQ - Brno; OSR - Ostrava; PRG - Praha; VIE - Viedeň

15.2 Tieto Všeobecné zmluvné podmienky platia pre účasť na všetkých štandardných zahraničných zájazdoch organizovaných cestovnou kanceláriou. Klient potvrdzuje svojím podpisom Zmluvy, že sú mu tieto Všeobecné zmluvné podmienky známe, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.

15.3 V prípade nevyhnutnosti uplatnenia výkladového pravidla, prípadného rozporu medzi dokumentmi predstavujúcimi režim zmluvného vzťahu, je primárna Zmluva, potom zákon, následne Všeobecné zmluvné podmienky, ďalej Pokyny na cestu zaslané pred začatím zájazdu.

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky sú spracované v zmysle zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

15.4 Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógoch, cenníkoch, ponukových listoch CK SOLVEX Bratislava zodpovedajú informáciám známym k 15.11.2016 a cestovná kancelária si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia Zmluvy s objednávateľom.

15.5 Tieto Všeobecné zmluvné podmienky sú platné od 05.01.2017.