

## **Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazde a reklamačný poriadok**

Na základe nižšie uvedených podmienok poskytuje cestovná kancelária OSTTOUR, spol. s r.o. svojim zákazníkom služby a ich kombinácie, ktoré sa považujú za zájazdy v zmysle § 2 zákona č. 281/2001 Z.z. v platnom znení. Tieto podmienky zároveň upravujú všetky práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z právneho vzťahu, ktorý vznikol uzatvorením zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „Zmluva“) medzi cestovnou kanceláriou OSTTOUR, spol. s r.o. a jej zákazníkom. (ďalej len „všeobecné zmluvné podmienky“)

### I. Vznik zmluvného vzťahu.

#### 1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

a) Cestovná kancelária OSTTOUR, spol. s r.o., so sídlom Bottova 45/6, 010 01 Žilina, IČO: 36370444 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č. 19644/L, ktorá ako obstarávateľ do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastných predajných miest, externých autorizovaných predajcov – cestovných agentúr, alebo predaja zájazdov a ďalších služieb prostredníctvom internetu (ďalej len „CK OSTTOUR“) a

b) Objednávateľ (zákazník), ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba plne spôsobilá na právne úkony. Objednávateľom môže byť aj osoba vo veku 15 – 18 rokov, ak s jej účasťou na zájazde písomne súhlasí jej zákonný zástupca. Osoba mladšia ako 15 rokov sa môže zúčastniť zájazdu len v sprievode osoby plne spôsobilej na právne úkony. Objednávateľom je osoba, ktorá uzatvorí s CK OSTTOUR Zmluvu, ako aj ďalšie osoby v prospech ktorých sa Zmluva uzatvorila. (ďalej len „objednávateľ“). Pre posúdenie veku objednávateľa je rozhodujúci jeho vek k poslednému dňu zájazdu alebo poskytovaniu inej služby.

2) Objednávateľ uzatvárajúci Zmluvu ručí za plnenie zmluvných záväzkov ostatných objednávateľov uvedených v Zmluve, ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Zodpovednosť ostatných objednávateľov za neplnenie zmluvných záväzkov tým nie je dotknutá.

3) Zmluvný vzťah medzi CK OSTTOUR a objednávateľom vzniká uzavretím Zmluvy a zaplatením požadovanej časti ceny zájazdu. Za riadne vyplnenú a podpísanú Zmluvu objednávateľom v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná Zmluva jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú Všeobecné zmluvné podmienky, príslušný katalóg a dôležité informácie. Dôležitými informáciami sa rozumie text uvedený pod týmto názvom v katalógu obsahujúci všeobecné informácie o ubytovacích zariadeniach, preprave, stravovaní, príslušnej destinácii a ďalších dôležitých skutočnostiach. Akékoľvek poskytnutie služieb alebo zmenu podmienok je možné dohodnúť v Zmluve odlišne od týchto Všeobecných zmluvných podmienok a katalógu. V prípade rozporu medzi Zmluvou a jej súčasťami (Všeobecné zmluvné podmienky, katalóg a dôležité informácie) platí dojednanie uvedené v Zmluve.

4) Pre určenie nárokov práv a povinností zmluvných strán je rozhodujúcim znenie katalógu, všeobecných zmluvných podmienok a dôležitých informácií, ktoré bolo platné v čase uzavretia Zmluvy. Objednávateľ nemá nárok na tie zľavy, ktoré CK OSTTOUR ponúkne po tom, ako bola Zmluva s objednávateľom uzatvorená. V prípade, že CK OSTTOUR ponúka

špeciálne zľavy na svoje produkty, má objednávateľ právo len na jednu z ponúkaných zliav, teda na jeden zájazd si nemožno uplatniť viacero zliav, ak to v konkrétnej ponuke nie je výslovne uvedené inak (zákaz kumulácie zliav).

5) Zmluvou sa CK OSTTOUR objednávateľovi zaväzuje, že objednávateľovi obstará zájazd a objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu. CK OSTTOUR nevznikne povinnosť obstaráť pre objednávateľa zájazd skôr, ako objednávateľ riadne a včas nezaplatí celú cenu zájazdu a nesplní prípadné ďalšie podmienky.

6) CK OSTTOUR okrem organizácie vlastných zájazdov sprostredkúva predaj zájazdov pre iné cestovné kancelárie (ďalej len „partnerská CK“). V takom prípade je CK OSTTOUR sprostredkovateľom a zmluvný vzťah vzniká medzi objednávateľom a partnerskou CK, ktorá je obstarávateľom zájazdu, a pre ktorú CK OSTTOUR predaj zájazdu sprostredkúva. Ak objednávateľ uzatvorí Zmluvu prostredníctvom CK OSTTOUR s partnerskou CK, je viazaný ustanoveniami zmluvy o obstaraní zájazdu partnerskej CK. V prípade, že všeobecné zmluvné podmienky zmluvy o obstaraní zájazdu partnerskej CK nie je možné zo závažných dôvodov použiť, vzťahujú sa na zmluvný vzťah medzi objednávateľom a partnerskou CK všeobecné zmluvné podmienky CK OSTTOUR.

7) Za uzatvorenie Zmluvy medzi CK OSTTOUR a objednávateľom sa považuje aj to, ak CK OSTTOUR potvrdí individuálnu objednávku objednávateľa, v ktorej objednávateľ požaduje jednotlivé služby alebo ich kombinácie, ktoré zväčša nie sú uvedené v katalógu (ďalej len „služby na objednávku“). Objednávateľ je súčasne s prijatím jeho objednávky služieb na objednávku povinný zaplatiť CK OSTTOUR požadovaný preddavok. Ak CK OSTTOUR nie je schopná služby na objednávku požadované objednávateľom obstaráť, odstúpi z tohto dôvodu od Zmluvy a vráti objednávateľovi zaplatený preddavok v plnej výške. V prípade, že CK OSTTOUR služby obstará, alebo je pripravená ich obstaráť a objednávateľ odstúpi od Zmluvy, je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu podľa článku IX., bodu 3 všeobecných zmluvných podmienok.

## II. Cenové podmienky a ceny zájazdov.

1) Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si objednávateľ objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena, uvedená v Zmluve. Ak nie je uvedené v Zmluve inak, cena zájazdu nezahŕňa náklady objednávateľa, ktoré musí tento vynaložiť v súvislosti so splnením a dodržiavaním pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu.

2) Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.

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

4) CK OSTTOUR 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 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.

5) V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb je objednávateľ povinný zaplatiť 100% ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.

6) V prípade nezaplatenia ceny zájazdu alebo za objednané služby v CK OSTTOUR stanovených lehotách je CK OSTTOUR oprávnená písomne odstúpiť od zmluvy a zájazd alebo služby neposkytnúť, pričom objednávateľ je povinný uhradiť všetky náklady, ktoré CK OSTTOUR nesplnením si zmluvných povinností objednávateľom vznikli. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo CK OSTTOUR na náhradu škody a ušlého zisku.

7) CK OSTTOUR je oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu alebo služieb, a to najneskôr do 21 dní pred termínom začiatku zájazdu, resp. začiatkom čerpania služieb, ak dôjde k:

a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane ceny pohonných hmôt,

b) zvýšeniu platieb, spojených so zabezpečenou dopravou, najmä letiskových, cestných, prístavných, palivových a iných poplatkov, ktoré sú zahrnuté do ceny zájazdu alebo zabezpečených služieb,

c) zmene kurzu eura ku kurzu inej meny použitej pri stanovovaní ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%.

8) V prípade, ak nie je v Zmluve alebo týchto všeobecných zmluvných podmienkach určený spôsob výpočtu zvýšenia ceny zájazdu z dôvodov podľa bodu 7. tohto článku inak, bude takéto zvýšenie ceny zájazdu zodpovedať príslušným skutočným nákladom spojeným s potrebou zvýšenia ceny zájazdu.

9) V prípade nevyhnutnosti zvýšiť cenu z dôvodov podľa bodu 7. tohto článku môže tak CK OSTTOUR 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 CK OSTTOUR oprávnená postupovať podľa bodu 6. tohto článku.

### III. Platobné podmienky.

1) Objednávateľ je povinný zaplatiť cenu zájazdu riadne a včas v zmysle platobných podmienok uvedených vyššie a bez akýchkoľvek ďalších výziev zo strany CK OSTTOUR.

2) Platba sa považuje za zaplatenú v čase, kedy bola zložená na predajnom mieste CK OSTTOUR, alebo pripísaná na účet CK OSTTOUR.

3) CK OSTTOUR prijíma pri úhradách platobné karty, okrem úhrad za zájazdy typu Last minute, Ultra last minute a špeciálne ponuky.

#### IV. Práva a povinnosti objednávateľa.

1) K základným právam objednávateľa patrí najmä:

- a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- b) právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
- c) právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK OSTTOUR známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v Zmluve alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný.
- d) právo na zmenu v osobe objednávateľa v súlade s článkom VI. bodom 1 písm. e) všeobecných zmluvných podmienok a
- e) právo na ochranu údajov, ktoré objednávateľ uvádza v Zmluve pred nepovolanými osobami

2) K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:

- a) poskytnúť CK OSTTOUR potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v Zmluve a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK OSTTOUR
- b) zabezpečiť u osôb do 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje
- c) nahlásiť CK OSTTOUR cudziu štátnu príslušnosť objednávateľa
- d) oznámiť CK OSTTOUR, že objednávateľ bol z krajiny, v ktorej sa má zájazd uskutočniť alebo z tranzitnej krajiny vyhostený, alebo mu bol do nej zakázaný vstup, alebo tam spáchal trestný alebo správny delikt
- e) oznámiť CK OSTTOUR akékoľvek iné špecifické skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na účasť objednávateľa na zájazde
- f) zaplatiť cenu zájazdu v súlade so všeobecnými zmluvnými podmienkami,
- g) bez zbytočného odkladu oznamovať CK OSTTOUR svoje stanovisko, k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
- h) prevziať od CK OSTTOUR doklady a pokyny potrebné pre čerpanie služieb,
- i) mať u seba taký cestovný doklad, ktorého platnosť končí najskôr 6 mesiacov po skončení zájazdu, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje,

j) riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK OSTTOUR a dodržiavať stanovený program a

k) dostaviť sa na miesto odchodu odletu alebo čerpania služieb v stanovenom čase so všetkými dokladmi resp. inými náležitosťami podľa pokynov (napr. očkovania, víza a pod.), v prípade ak objednávateľ nenamietne opak, predpokladá sa, že pokyny mu boli doručené riadne a včas, že im rozumie a bude sa nimi riadiť.

## V. Práva a povinnosti CK OSTTOUR.

1) K právam a povinnostiam objednávateľa uvedených v čl. IV. všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti CK OSTTOUR.

2) CK OSTTOUR je povinná pred uzatvorením Zmluvy informovať o všetkých podstatných skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpe zájazdu.

3) CK OSTTOUR nie je povinná poskytnúť objednávateľovi plnenia nad rámec služieb, ktoré sú výslovne uvedené v Zmluve uzatvorenej s objednávateľom a za ktoré objednávateľ zaplatil cenu zájazdu.

4) CK OSTTOUR je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK OSTTOUR z dôvodu svojho úpadku: a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do SR, ak je táto doprava súčasťou zájazdu, b) nevráti objednávateľovi zaplatenú zálohu alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil a c) nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý len sčasti.

## VI. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu.

1) Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

a) V prípade, že nastanú okolnosti, ktoré znemožňujú CK OSTTOUR poskytnúť zájazd alebo služby podľa uzavretej Zmluvy, je CK OSTTOUR povinná zabezpečiť ich zmenu alebo ich zrušiť, pričom je povinná oznámiť tieto skutočnosti bez zbytočného odkladu objednávateľovi.

b) Pri zrušení zájazdu alebo objednaných služieb zo strany CK OSTTOUR, 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 podobnej oblasti, zmena poradia navštívených 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%, CK OSTTOUR navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Objávateľ má právo voľby či od zmluvy odstúpi alebo prevedie zaplatenú cenu na úhradu iných služieb, ktoré si u CK OSTTOUR objednal.

c) CK OSTTOUR si vyhradzuje právo zrušiť zájazd alebo služby v prípade, ak nebol prihlásený minimálny počet 10 účastníkov („výhrada minimálneho počtu účastníkov“), pričom o tejto skutočnosti je povinná zaslať objednávateľovi oznámenie najneskôr do 7 dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb. Výhrada minimálneho počtu účastníkov sa vzťahuje na všetky zájazdy organizované CK OSTTOUR.

d) Pri dodatočnom doobjednaní služieb objednávateľom si CK OSTTOUR účtuje administratívny poplatok 15 euro na osobu a službu, ktorý nezahŕňa odplatu za doobjednanú službu.

e) Pred začiatkom čerpania služieb môže objednávateľ písomne oznámiť CK OSTTOUR (ďalej len „oznámenie“), že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Objednávateľ tak môže urobiť najneskôr 45 dní pred dňom odchodu/odletu na zájazd alebo začiatkom čerpania iných služieb na základe Zmluvy. Pôvodný ako aj nový objednávateľ sú spoločne a nerozdielne povinní nahradiť CK OSTTOUR všetky náklady, ktoré CK OSTTOUR v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú, minimálne však vo výške 35 € za každú osobu. Predchádzajúca veta sa nevzťahuje na poplatky za víza, alebo iné poplatky viazané na konkrétnu osobu, ak CK OSTTOUR už vznikla povinnosť zaplatiť ich tretej osobe. Poplatky viazané na konkrétnu osobu je nový objednávateľ povinný zaplatiť bez ohľadu na termín doručenia oznámenia. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí so Zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde.

f) Pred začiatkom čerpania služieb má objednávateľ právo na odstúpenie od Zmluvy a na bezodkladné vrátenie zaplatenej ceny zájazdu, prípadne iných ním zaplatených peňažných prostriedkov, a to bez povinnosti objednávateľa platiť zmluvné pokuty:

- pri zrušení služieb alebo zájazdu zo strany CK OSTTOUR, alebo pri závažnej zmene programu alebo spôsobe prepravy. Za závažnú zmenu sa nepovažuje zmena ubytovacieho alebo stravovacieho objektu, za predpokladu, že je ubytovanie alebo stravovanie poskytnuté v rovnakej alebo vyššej kvalite a CK OSTTOUR nemohla vopred túto skutočnosť ovplyvniť, zmena trasy zájazdu, časový harmonogram, miesto nástupu a výstupu, čas odletu alebo príletu, meškanie lietadla a - pri zvýšení ceny zájazdu v súlade s článkom II. bodom 7. všeobecných zmluvných podmienok o viac ako 10 % zmluvne dohodnutej ceny.

2) Počas čerpania služieb:

a) CK OSTTOUR 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, ktoré CK OSTTOUR nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK OSTTOUR povinná: - 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 nekompensované služby, alebo - poskytnúť objednávateľovi zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo - poskytnúť objednávateľovi bezodkladne pomoc.

b) CK OSTTOUR nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku, spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany obstarávateľa).

c) 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.

## VII. Reklamačný poriadok.

1) V prípade, že rozsah a kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká objednávateľovi právo na odstránenie chybne poskytovanej služby. Toto svoje právo je objednávateľ povinný uplatniť bezodkladne priamo u dodávateľa služieb alebo zástupcu CK OSTTOUR, 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.

2) Ak CK OSTTOUR nezabezpečí riadne a včas nápravu 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 mali služby vyčerpať podľa zmluvy, u CK OSTTOUR, inak právo zaniká. Na uznanie nárokov pri chybne poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam urobený podľa predchádzajúceho bodu 1. V prípade oprávnenej reklamácie má objednávateľ nárok na zľavu zo zaplatenej ceny služieb, zodpovedajúcu rozdielu medzi objednanými a skutočne poskytnutými službami.

3) CK OSTTOUR je zbavená zodpovednosti za škodu spôsobenú porušením povinností pri poskytovaní služieb alebo odstúpením od zmluvy, ak škodu nezavinila ona ani jej zmluvní partneri, a škoda bola spôsobená objednávateľom alebo treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

4) Pri riešení reklamácie je objednávateľ povinný poskytovať CK OSTTOUR maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

5) CK OSTTOUR nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si objednávateľ sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškание lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

VIII. Zodpovednosť za škody a vylúčenie zodpovednosti. 1) Objednávateľ je povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví, na majetku, na prírode a životnom prostredí a zodpovedá za následky porušenia ktorejkoľvek zo svojich povinností uvedených v článku IV. bode 2 všeobecných zmluvných podmienok.

2) Objednávateľ nemá nijaké právo na čo i len čiastočné poskytnutie zľavy (vrátenie časti peňažných prostriedkov zo zaplatenej ceny zájazdu), ani na akékoľvek iné nároky voči CK OSTTOUR a CK OSTTOUR ani nezodpovedá za škodu či ujmu spôsobenú objednávateľovi ani za iné nedostatky v poskytovaných službách v týchto prípadoch: a) ak škoda vznikla v dôsledku pôsobenia vyššej moci (vis major – okolnosti, ktoré žiadna zo zmluvných strán nedokázala ovplyvniť), b) ak v dôsledku pôsobenia vyššej moci objednávateľ nemohol vyčerpať služby, ktoré mu CK OSTTOUR v zmysle Zmluvy poskytla alebo bola pripravená poskytnúť, c) ak objednávateľ z dôvodov nestojacich na strane CK OSTTOUR ani dodávateľov jej služieb celkom alebo sčasti nevyužil objednané a CK OSTTOUR riadne zabezpečené služby (napr. ubytovacie, stravovacie, dopravné služby, výlety a pod.), d) ak napriek riadnemu poskytnutiu služieb zo strany CK OSTTOUR neboli naplnené očakávania objednávateľa (napr. objednávateľ nemohol využiť možnosť kúpania pre studené more alebo lyžovania pre nedostatok snehu), e) ak objednávateľ nedodržiaval colné, devízové, zdravotné, dopravné, alebo akékoľvek iné všeobecne záväzné právne predpisy krajiny, v ktorej sa zájazd uskutoční, tranzitnej krajiny alebo SR, f) ak objednávateľovi neboli udelené víza a nemohol sa preto zúčastniť zájazdu alebo jeho časti, g) ak služby, ktorých sa škoda, ujma alebo iné nedostatky týkajú, nezabezpečovala CK OSTTOUR ani jej dodávateľia, h) ak škoda bola spôsobená objednávateľovi treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu a i) ak bola škoda spôsobená partnerskou CK alebo jej dodávateľmi služieb a CK OSTTOUR uzatvorenie zmluvy o obstaraní zájazdu medzi partnerskou CK a objednávateľom len sprostredkovala.

3) CK OSTTOUR nepreberá žiadne ďalšie záruky s výnimkou tých, ktoré sú uvedené v týchto všeobecných zmluvných podmienkach.

## IX. Odstúpenie od Zmluvy, zrušenie zájazdu.

1) CK OSTTOUR môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť od Zmluvy len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia Zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom doručenia odstúpenia, alebo ak prejav vôle CK OSTTOUR odstúpiť od Zmluvy iným spôsobom preukázateľne došiel objednávateľovi.

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

a) bez udania dôvodu alebo

b) z dôvodu podstatného porušenia povinností CK OSTTOUR vyplývajúcich zo Zmluvy. Oznámenie o odstúpení od Zmluvy spíše objednávateľ buď formou záznamu na predajnom mieste CK OSTTOUR, kde zájazd zakúpil, alebo ho na to predajné miesto pošle doporučené, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom jeho doručenia CK OSTTOUR.

3) Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od Zmluvy podstatné porušenie zmluvných povinností CK OSTTOUR, je objednávateľ povinný zaplatiť CK OSTTOUR nasledovnú zmluvnú pokutu (stornopoplatky) - uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku: a) 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, b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 40 % z ceny zájazdu, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v



lehote 45 -29 dní pred termínom začatia čerpania služieb, c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50% z ceny zájazdu, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 28 -15 dní pred termínom začatia čerpania služieb, d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80 % z ceny zájazdu, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 14 - 6 dní pred termínom začatia čerpania služieb, e) vo výške 100% ceny zájazdu , ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 5 a menej dní pred termínom začatia čerpania služieb.

4) 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 stornopoplatkov 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 stornopoplatkov sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy. Rovnako sa postupuje aj v prípade zrušenia jednej zmluvy o obstaraní zájazdu, kde tento objednávateľ mal spoločné ubytovanie alebo služby s iným objednávateľom na základe inej zmluvy o obstaraní zájazdu.

5) V prípade, že objednávateľ nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie časti ceny zájazdu za nečerpané služby.

6) 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/zmluvy a uzavretie novej, pričom platia stornopodmienky podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

7) Objednávateľ je povinný zaplatiť stornopoplatok (zmluvnú pokutu) aj v prípade, že CK OSTTOUR odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinnosti zo strany objednávateľa. Zmluvná pokuta je splatná ihneď ako nastane dôvod, pre ktorý je CK OSTTOUR oprávnená ju vyúčtovať a objednávateľ povinný ju zaplatiť.

8) V prípade, že dôjde k odstúpeniu od zmluvy alebo zrušeniu zájazdu, je CK OSTTOUR povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, povinnosť objednávateľa platiť zmluvnú pokutu a oprávnenie CK OSTTOUR uvedené v nasledujúcej vete týmto nie sú dotknuté. CK OSTTOUR je oprávnená jednostranne započítať svoju pohľadávku voči objednávateľovi na zaplatenie zmluvných pokút s pohľadávkou objednávateľa voči CK OSTTOUR na vrátenie sumy, ktorú od objednávateľa dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy. CK OSTTOUR nie je povinná objednávateľovi vrátiť tie peňažné prostriedky, ktoré už zaplatila, alebo je povinná zaplatiť tretím osobám v súvislosti so zabezpečením zájazdu (napr. poplatky za víza).

9) Odstúpenie od Zmluvy musí byť vždy písomné bez ohľadu na to, ktorá zmluvná strana od Zmluvy odstupuje.

X. Osobné údaje. Objednávateľ v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o Ochrane osobných údajov v platnom znení si je vedomý práv a povinností týkajúcich sa získavania, spracovávaní a uchovávaní osobných údajov. Zároveň podpísaním Zmluvy udeľuje súhlas so spracovaním a uchovávaním osobných údajov uvedených v Zmluve CK OSTTOUR ako aj

ňou určeným osobám, za účelom zabezpečovania a poskytnutia zmluvne dohodnutých služieb, pre plnenie povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi a vyššie uvedeným zákonom, a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú zo zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a CK OSTTOUR, vrátane sprístupnenia týchto údajov obchodným partnerom CK OSTTOUR a cezhraničného toku osobných údajov do krajiny pobytu resp. tranzitu výlučne za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávateľa, ako aj pre potreby marketingových aktivít CK OSTTOUR, najmä pre účasť objednávateľa vo vernostných a obdobných programoch CK OSTTOUR, a to po dobu, počas ktorej sú tieto aktivity realizované, resp. programy v platnosti. Odvolanie súhlasu je možné po predchádzajúcej dohode objednávateľa s CK OSTTOUR alebo na základe písomnej žiadosti objednávateľa. Vyššie uvedené prehlásenie a súhlas objednávateľ udeľuje aj v mene ostatných účastníkov zájazdu, a to na základe zákona resp. ich písomného súhlasu, o ktorom vyhlasuje, že ním preukázateľne disponuje. Objednávateľ zodpovedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť údajov, ktoré poskytol za účelom uzavretia Zmluvy. XI. Záverečné ustanovenia.

- 1) Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 25.05.2018
- 2) Neoddeliteľnou súčasťou všeobecných zmluvných podmienok sú Dôležité informácie platné pre zájazdy organizované CK OSTTOUR, ktoré sú súčasťou katalógu.
- 3) Všetky informácie a pokyny, ktoré tvoria záväzný obsah týchto všeobecných zmluvných podmienok zodpovedajú všetkým skutočnostiam známym a dostupným v čase ich tlače a CK OSTTOUR si vyhradzuje právo aktualizácie a zmien.
- 4) Tieto všeobecné zmluvné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy a sú voľne k dispozícii vo všetkých predajných miestach CK OSTTOUR.
- 5) CK OSTTOUR nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu a iných materiálov, ktoré CK OSTTOUR vydáva a poskytli ich tretie osoby a zároveň neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť.
- 6) V prípade, ak podľa ustanovení týchto všeobecných zmluvných podmienok bude potrebné doručovať akékoľvek písomné zásielky (napr. odstúpenie od Zmluvy), za platné doručenie takejto zásielky sa bude považovať aj prípad, keď sa písomnosť pošle doporučeným listom na adresu druhého účastníka Zmluvy uvedenú v záhlaví Zmluvy, ak sa tento druhý účastník Zmluvy presťahuje (resp. premiestni svoje sídlo) na iné miesto, alebo sa bude na inom mieste dlhodobo zdržovať bez toho, aby to písomne oznámil účastníkovi odosielajúcemu zásielku. V prípade pochybností sa bude zásielka považovať za doručенú na tretí deň od jej odoslania doporučeným listom.

CK OSTTOUR, spol. s r.o.

Konateľ Ing. Oxana Beláková