

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

podľa ustanovení zákona č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov

DEFINÍCIA POJMOV

- 1. Cestovná kancelária (ďalej len CK):** CK Lobelka, s.r.o., SNP 9, 031 01 Liptovský Mikuláš, Register: Okresný súd Žilina, oddiel: Sro, vložka č. 66465/L, IČO: 50 538 900, DIČ: 2120361342
- 2. Objednávateľ (cestujúci):** fyzická alebo právnická osoba spôsobilá na právne úkony, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde, alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde. Všetky osoby na strane objednávateľa sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne.
- 3. Trvanlivý nosič:** prostriedok, ktorý umožňuje objednávateľovi alebo CK uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií najmä papier, e-mail, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.
- 4. Zákon:** zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Článok I.

VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHY

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú CK Lobelka, s.r.o. (ďalej len CK) a objednávateľ, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba spôsobilá na právne úkony (ďalej len objednávateľ).
2. Zmluvný vzťah medzi CK a objednávateľom vzniká obojstranným potvrdením Zmluvy o obstaraní zájazdu alebo zaplatením zálohovej platby objednávateľom.
3. Obsah zmluvy o obstaraní zájazdu vyplýva z web ponuky na www.lobelka.sk, ponuky katalógov, dodatočnej ponuky CK, objednávateľom zaslaných objednávok (elektronická prihláška na web stránke www.lobelka.sk) a je v súlade s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami.

Článok II.

CENOVÉ PODMIENKY, CENY ZÁJAZDOV, PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Ceny zájazdov CK sú záväznými zmluvnými cenami dohodnutými medzi CK a objednávateľom písomne uvedené v zmluve o obstaraní zájazdu. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde a na čo bol objednávateľ vopred upozornený v súlade so zákonom.
2. Ceny zájazdov vyplývajú z web ponuky, katalógov a iných propagačných materiálov CK.

Lobelka
Malým krokom
k veľkým veciam

3. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká objednávateľovi až zaplatením ceny zájazdu v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

4. CK má právo na zaplatenie 100% ceny zájazdu pred jeho poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť 100% ceny zájazdu pred jeho poskytnutím.

5. CK je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri uzatvorení zmluvy o obstaraní zájazdu takto:

a) pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť zálohu v minimálnej výške 30% ceny zájazdu ak nie je v zmluve dohodnuté inak,

b) ak nie je v zmluve uvedené inak, objednávateľ je povinný najneskôr 30 dní pred začiatkom zájazdu uhradiť doplatok do celkovej ceny zájazdu,

c) ak je doba vzniku zmluvného vzťahu kratšia ako 30 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť 100% ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu,

d) výška preddavkov a časový rozvrh platieb je dohodnutý v zmluve o obstaraní zájazdu uzavretej medzi CK a objednávateľom.

6. Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.

7. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:

a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenou prepravy ku dňu začatia zájazdu,

b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie.

8. Zmluvné strany sa dohodli, že objednávateľ má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 7 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.

9. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči v zmysle zákona spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť objednávateľovi preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Objednávateľ je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny zájazdu, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 tohto článku.

10. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8 % ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. V ods. 1 písm. b/.

11. CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa objednávateľ nezúčastnil zájazdu z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK.

Článok III. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA A ÚČASTNÍKA ZÁJAZDU

1. K základným právam objednávateľa patrí najmä:

- a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb v rozsahu a kvalite uvedenej v ponuke CK,
- b) právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá,
- c) právo byť oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
- d) právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VI. týchto Všeobecných zmluvných podmienok,
- e) právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VII. týchto Všeobecných zmluvných podmienok,
- f) právo na kontakt na zástupcu CK, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc, a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby objednávateľ prehlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK.

2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí:

a) poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o zájazde a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je objednávateľ povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla.

b) zaplatiť cenu zájazdu v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť,

c) pred začatím zájazdu môže objednávateľ na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena objednávateľa je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené CK v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. CK je povinná novému objednávateľovi preukázať vznik

dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. Súhlas nového objednávateľa podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou o zájazde a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde, alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového objednávateľa za zaplatenie ceny zájazdu, je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 čl. II v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená,

d) v prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK,

e) prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených,

f) v prípade, že zistí nesprávnosť údajov podľa čl. III. bod 2 písm. e), je povinný o tom bezodkladne informovať CK,

g) pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK, dodržiavať časy a miesta odchodov

h) riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu,

i) v prípade účastníkom zájazdu úmyselne spôsobenej materiálnej škody na majetku CK alebo dodávateľov CK je Objednávateľ povinný túto škodu okamžite (počas zájazdu) odstrániť alebo v plnej výške finančne vyrovnáť,

j) 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,

k) rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčast' cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

3. Povinnosťou Objedávateľa - právnickej osoby, ktorá je zodpovedná za zmluvný vzťah, je oboznámiť svojich účastníkov /ich právnych zástupcov/ s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK obdrží, najmä ich však pravdivo informovať o rozsahu a kvalite služieb.

4. Objednávateľ/pedagóg nesie plnú zodpovednosť za všetkých svojich účastníkov počas celej doby zájazdu, s výnimkou služieb od tretieho dodávateľa. Objednávateľ/pedagóg nesie zodpovednosť behom programu za vhodné chovanie a jednanie žiakov/študentov.

5. Objednávateľ/pedagóg je zodpovedný za posúdenie fyzickej primeranosti záťaže pre svojich žiakov/študentov. Zároveň je povinný upozorniť animátora na zdravotné obmedzenie žiakov/študentov, o ktorých vie napríklad pohybové obmedzenie, epilepsiu atď.

Článok IV. PRÁVA A POVINNOSTI CK

1. CK je povinná pred uzatvorením zmluvy o obstaraní zájazdu informovať objednávateľa o všetkých závažných skutočnostiach, ktoré sú jej známe a môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.

2. CK je povinná najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu doručiť objednávateľovi pokyny pre účastníkov zájazdu formou e-mailu na adresu uvedenú objednávateľom pri prihlasovaní sa na zájazd.

b) povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.

3. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb.

4. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc Objednávateľovi v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 Zákona (t.j. ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat Objednávateľa podľa zmluvy o zájazde), najmä poskytnutím

a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,

b) pomoci Objednávateľovi s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

Článok V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

a) Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK bude informovať objednávateľa o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa považuje 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,

b) ak je CK nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) zákona alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy o zájazde. V takom prípade CK bezodkladne informuje objednávateľa jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o

i) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,
ii) práve objednávateľa navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného,
iii) skutočnosti, že ak objednávateľ v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a
iiii) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd objednávateľovi ponúknutý.
Ak objednávateľ odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK je povinná vrátiť objednávateľovi všetky platby uskutočnené objednávateľom alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.

2. Počas čerpania služieb:

a) CK 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 nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK 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, alebo • zabezpečiť iné práva podľa zákona.

b) CK 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 CK),

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.

Článok VI. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

1. CK môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť od zmluvy o obstaraní zájazdu len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. Oznámenie o odstúpení CK od zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK objednávateľovi uvedenému v zmluve o obstaraní zájazdu formou e-mailu. Účinky

Lobelka
Malým krokom
k veľkým veciam

CK Lobelka, s.r.o., SNP 9, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 50 538 900, DIČ: 2120361342, +421 911 705 160 +421 911 601

944, cklobelka@lobelka.sk, www.lobelka.sk

odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom odoslania oznámenia objednávateľovi e-mailom. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia oznámenia Objednávateľovi.

2. Objednávateľ má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení na adresu sídla CK uvedenú v zmluve o obstaraní zájazdu alebo dňom oznámenia odstúpenia formou e-mailu na adresu: cklobelka@lobelka.sk. Pre tento prípad si zmluvné strany dohodli storno poplatok, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Storno poplatok je zmluvná pokuta dojednaná v zmysle týchto všeobecných zmluvných podmienok.

a) storno poplatok sa určí podľa výšky ceny zájazdu, ktorá je určená na základe cenotvorby CK (celková cena za balík služieb), a to nasledovne:

pri odstúpení od zmluvy

50 dní a viac pred nástupom 20 € / osoba manipulačný poplatok

49 – 31 dní pred nástupom 50% z ceny zájazdu

30 – 21 dní pred nástupom 70% z ceny zájazdu

20 – 8 dní pred nástupom 90% z ceny zájazdu

7 – 0 dní pred nástupom 100% z ceny zájazdu

b) v prípade ak Objednávateľ nenastúpi na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy má CK nárok na storno poplatok vo výške 100 % z celkovej sumy za zájazd.

3. CK má nárok storno poplatok odrátať od zaplatenej zálohy/preddavku alebo zaplatenej sumy pobytu. CK je tiež povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi zostatok zo zaplatenej ceny alebo zálohy podľa zrušenej zmluvy.

4. V prípade ak objednávateľ nenastúpi na pobyt bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy má CK nárok na 100 % storno poplatku.

Článok VII.

REKLAMÁCIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

1. CK zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“).

2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.

3. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, týmto zákonom alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na

okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

5. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť

a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo

b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.

7. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, cestujúci má právo

a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,

b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.

8. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak

a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a) všetko tohto článku,

b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b) tohto článku,

c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,

d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.

9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.

10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7, všetko tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.

11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhrádza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.

13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

14. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

15. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím

- a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánov a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
- b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.

16. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. VIII, je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

17. Informácia o reklamačných postupoch:

- a) cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle CK,
- b) reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Klient má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie,
- c) osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK

- d) o vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad,
e) vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde,
f) CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
18. CK zodpovedá objednávateľovi zájazdu za všetky služby v ich uvádzanej kvalite poskytnutej CK alebo zmluvnými dodávateľmi.
19. CK nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávatelia, ale vznikla zavinením účastníka zájazdu, alebo tretej osoby.

Článok VIII.

POISTENIE PRE PRÍPAD ÚPADKU CK, CESTOVNÉ POISTENIE, INÉ

1. Súčasťou všetkých zájazdov CK je poistenie účastníkov zájazdu pre prípad úpadku CK. Presný rozsah krytia a podmienky poistenia budú pre objednávateľa k dispozícii ako príloha zmluvy na vyžiadanie zákazníka.
2. CK Lobelka, s.r.o. v zmysle zákona číslo 281/2001 Z.Z. uzavrela s poisťovacou spoločnosťou UNION poistenie zájazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie. Poistná zmluva číslo 13-6202.
3. Objednávateľ si môže pri kúpe zájazdu prikúpiť aj cestovné poistenie, v ktorom je zahrnuté úrazové poistenie, poistenie batožiny, poistenie všeobecnej zodpovednosti za škody, poistenie storna zájazdu účastníkov domácich zájazdov poisťovne UNION na rok 2020. Cena poistenia je 0,50 €/deň/dieťa do 15 rokov a 1,00 €/deň/dospelá osoba.
4. Poistný vzťah vzniká priamo medzi poisťovacou spoločnosťou a účastníkom zájazdu. V prípade nároku z poistnej udalosti spolupracuje poisťovňa priamo s účastníkom zájazdu. CK neposudzuje existenciu ani výšku nároku.

Článok IX.

OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Objednávateľ súhlasí s tým, aby CK v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, spracovávala osobné údaje objednávateľa uvedené v zmluve o obstaraní zájazdu a osobné údaje dieťaťa uvedené v zmluve pre účely riadneho zabezpečovania a poskytovania dohodnutých služieb a to až do odvolania písomnou formou. Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov je možné nájsť na <https://www.lobelka.sk/na-stiahnutie>
2. Objednávateľ zároveň prehlasuje, že je splnomocnený podpisom tejto zmluvy udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb uvedených v zmluve.

3. Poskytované údaje môžu byť sprístupnené iba CK Lobelka, s.r.o. a ďalej osobám, ktoré sú oprávnené služby zabezpečované CK ponúkať a poskytovať.

Článok X. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu a cenníku CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s cestujúcim.

2. Za písomné vyjadrenie v zmysle týchto všeobecných zmluvných podmienok sa považuje vždy aj forma elektronická a to najmä prostredníctvom e-mailovej adresy cklobelka@lobelka.sk.

3. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo zmluvy o zájazde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR). Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná online na

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

4. Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK, s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s cestujúcim iný rozsah vzájomných práv a povinností.

5. Podpisom zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto Všeobecných zmluvných podmienok a dojednania v nich obsiahnuté akceptuje.

6. CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku.

7. Tieto všeobecné zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 01.11.2020. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukových katalógoch 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. Zmluvné vzťahy, ktoré vznikli medzi cestujúcim a CK pred 01.11.2020 a právne vzťahy z nich vyplývajúce, sa riadia právnou a zmluvnou úpravou platnou a účinnou pred 01.11.2020.

CK Lobelka, s.r.o.

Lobelka
Malým krokom
k veľkým veciam