

Článok 6

ODSTÚPENIE OD ZMLUVY, ZMLUVNÁ POKUTA

6.1. Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od Zmluvy porušenie povinnosti CK BALKAN TRAVEL, ktoré sú určené Zmlouvou alebo všeobecne záväzným právnym predpisom a jednáná sa ani o prípad podľa bodu 5.8.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok, alebo ak CK BALKAN TRAVEL odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinnosti objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK BALKAN TRAVEL zmluvnú pokutu (stornopoplatok). Účasť je zrušená ku dnu, kedy objednávateľ písomne s podpisom, doručí zrušenie účasti CK BALKAN TRAVEL. Zmluva v tom prípade v tejto časti nezaniká. Výška zmluvnej pokuty závisí od počtu dní zostávajúcich do začatia zájazdu a je určená nasledovne:

do 46 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb CK BALKAN TRAVEL účtuje základnú zmluvnú pokutu:

- 1.) 26 €/osoba + poistné – autobusová a individuálna doprava
- 2.) 50 €/osoba + poistné – letecká doprava

od 45 do 31 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb je zmluvná pokuta 25 % z celkovej ceny objednaných služieb + poistné

od 30 do 22 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb je zmluvná pokuta 50 % z celkovej ceny objednaných služieb + poistné

od 21 do 15 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb je zmluvná pokuta 70 % z celkovej ceny objednaných služieb + poistné

od 14 do 7 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb je zmluvná pokuta 90 % z celkovej ceny objednaných služieb + poistné

menej ako 7 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb je zmluvná pokuta 100 % z celkovej ceny objednaných služieb + poistné

6.2. Cenou zájazdu sa na účely výpočtu zmluvnej pokuty rozumie výsledná celková cena zájazdu uvedená v Zmluve, vrátane všetkých povinných a nepovinných poplatkov spojených so zájazdom, a to aj v prípade, ak nie sú súčasťou ceny zájazdu podľa bodu 3.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok, s výnimkou poistného za cestovné poistenie.

6.3. Na určenie počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do rozhodného počtu dní. Do rozhodného počtu dní sa nezapočítava deň odchodu, odletu alebo nástupu na zájazd.

6.4. Ak objednávateľ nenastúpi na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy alebo nezabezpečí správne údaje a platné doklady k vycestovaniu, je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 100 % z ceny zájazdu + poistné. CK BALKAN TRAVEL má v takom prípade voči objednávateľovi popri práve na zaplalenie zmluvnej pokuty aj právo na náhradu škody, ktorá jej v dôsledku uvedeného vznikla. To isté platí v prípade, ak objednávateľ nemôže nastúpiť na zájazd pre porušenie svojej povinnosti.

6.5. CK BALKAN TRAVEL je oprávnená použiť finančné prostriedky, zaplatené objednávateľom na dohodnutú cenu zájazdu a prípadne ďalšie poplatky spojené so zájazdom, na uspokojenie svojho práva na zaplalenie zmluvnej pokuty. Ak je zmluvná pokuta nižšia ako suma týchto finančných prostriedkov, je CK BALKAN TRAVEL povinná do 14 dní vrátiť ich zostatok objednávateľovi. Ak je zmluvná pokuta vyššia, je objednávateľ povinný bezodkladne zaplatiť vzniknutý rozdiel CK BALKAN TRAVEL. CK BALKAN TRAVEL je takisto oprávnená osobitným písomným prejavom vôle (stornovacím protokolom) započítať svoju pohľadávku voči objednávateľovi zájazdu na zaplalenie zmluvnej pokuty s pohľadávkou objednávateľa zájazdu na vrátenie zaplatených zájazdu a prípadných ďalších poplatkov spojených so zájazdom.

Článok 7 **REKLAMAČNÝ PORIADOK, ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY**

7.1. Ak počas zájazdu nie je zmluvne dohodnutá služba poskytnutá objednávateľovi riadne alebo včas, je CK BALKAN TRAVEL povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú dohodnuté v Zmluve, je CK BALKAN TRAVEL povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi poskytnutými a zmluvne dohodnutými službami.

7.2. Ak sa počas zájazdu zistí, že objednávateľovi nemožno poskytnúť ubytovanie v zmluvne dohodnutom ubytovacom zariadení a je mu poskytnuté náhradné ubytovanie v podobnom alebo vo vyššom štandarde, pričom lokalita nie je smerodajná, znáša CK BALKAN TRAVEL zvýšené náklady na ubytovanie. Ak je objednávateľovi poskytnuté náhradné ubytovanie v nižšom štandarde, je CK BALKAN TRAVEL povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi poskytnutým a zmluvne dohodnutým ubytovaním.

7.3. Objávateľ berie na vedomie, že CK BALKAN TRAVEL nemá vplyv na rozdeľovanie sedadiel v lietadle ani na rozdeľovanie izieb v ubytovacom zariadení, ktoré sú vo výlučnej kompetencii príslušného leteckého dopravcu, resp. prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia. Tieto skutočnosti preto nie je možné reklamovať ako nedostatok zmluvne dohodnutých služieb.

7.4. V prípade výskytu nedostatkov zmluvne dohodnutých služieb vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu. Objávateľ uplatní právo na odstránenie chybných poskytnutých služieb bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK BALKAN TRAVEL tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Zástupca CK BALKAN TRAVEL je povinný v rámci svojej kompetencie rozhodnúť o uplatnenom práve ihneď.

7.5. Ak nie je možné okamžite vykonať nápravu, poverený zástupca CK BALKAN TRAVEL alebo dodávateľ služby spíše s objednávateľom písomný záznam o uplatnení práva podľa bodu 7.4. týchto všeobecných zmluvných podmienok s označením zájazdu a osoby uplatňujúcej uvedené právo. Záznam podpíše zástupca CK BALKAN TRAVEL alebo dodávateľ služby a objednávateľ, pričom objednávateľ obdrží jeden rovnopis záznamu. Takto potvrdený záznam objednávateľ predloží pri reklamacii v CK BALKAN TRAVEL.

7.6. Svoje právo z reklamácie musí objednávateľ písomne uplatniť v CK BALKAN TRAVEL bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu, inak jeho právo zaniká. Všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je CK BALKAN TRAVEL povinná vybaviť písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.

7.7. Ak objednávateľ bez porušenia povinnosti CK BALKAN TRAVEL nevyčerpal niektorú zo zmluvne dohodnutých služieb, nemá voči CK BALKAN TRAVEL právo na vrátenie zaplatených zájazdu ani jej časti, právo na zájav z ceny zájazdu ani žiadne iné obdobné zodpovednostné právo. To isté platí v prípade, ak objednávateľ nemohol čerpať niektorú zo zmluvne dohodnutých služieb pre porušenie svojej povinnosti.

7.8. Ak sa bez porušenia povinnosti CK BALKAN TRAVEL nenaplnili mimozmluvné očakávania objednávateľa (napr. ak nemohol využiť možnosť kúpania pre poveternostné podmienky), nemá voči CK BALKAN TRAVEL právo na vrátenie zaplatených zájazdu ani jej časti, právo na zájav z ceny zájazdu ani žiadne iné obdobné zodpovednostné právo.

7.9. CK BALKAN TRAVEL nijako nezodpovedá za nedostatky služieb, ktorých obstaranie nebolo predmetom Zmluvy (najmä služieb, ktorých poskytnutie si objednávateľ sám objednal u prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia alebo u inej osoby).

7.10. CK BALKAN TRAVEL nezodpovedá za škodu spôsobenú odstúpením od Zmluvy alebo porušením povinnosti len vtedy, ak preukáže, že túto škodu nezavinila ani ona, ani jej dodávateľ služieb a škoda bola spôsobená objednávateľom, tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo udalostou, ktorá nebola možná zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

7.11. Práva, ktoré objednávateľovi prípadne vznikli z porušenia povinnosti CK BALKAN TRAVEL a ktoré môžu byť uspokojené z uzavretého cestovného alebo inej poistenia, objednávateľ uplatní u príslušnej poisťovne. Ich uspokojením zanikajú zodpovedajúce práva objednávateľa voči CK BALKAN TRAVEL.

7.12. Práva, ktoré objednávateľovi prípadne vznikli z dôvodu, že mu bol proti jeho vôli odmietnutý nástup do lietadla, že bol jeho let zrušený alebo má meškanie, a ktoré mu z týchto dôvodov priznáva Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11.2.2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91, objednávateľ uplatní u príslušného leteckého dopravcu. Ich uspokojením zanikajú zodpovedajúce práva objednávateľa voči CK BALKAN TRAVEL.

7.13. CK BALKAN TRAVEL upozorňuje na možné meškание dopravných prostriedkov z dôvodu problémov v cestnej premávke a na hraničných prechodoch, preplnenosti vzdušných koridorov, nepriaznivého počasia, príp. z technických a prevádzkových dôvodov. Odporúča preto objednávateľovi, aby pri organizácii návratu zo zájazdu a plánovaní prípojov bral do úvahy možnosť vzniku podobných situácií.

7.14. CK BALKAN TRAVEL nenesie žiadnu zodpovednosť za poškodenie, stratu alebo odcudzenie batožiny a iných osobných vecí objednávateľa (kľenoty, doklady, peniaze, predmety osobnej potreby). Za poškodenie, zničenie, omeškanie alebo stratu batožiny počas prepravy zodpovedá v plnom rozsahu dopravca, u ktorého je potrebné bezodkladne uplatniť práva priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo medzinárodnými zmluvami. Za poškodenie, zničenie alebo stratu batožiny počas ubytovania zodpovedá v plnom rozsahu prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia, u ktorého je potrebné bezodkladne uplatniť práva priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo medzinárodnými zmluvami.

Článok 8

POISTENIE PROTI ÚPADKU

8.1. Zájazdy organizované CK BALKAN TRAVEL sú v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi poistené povinným zmluvným poistením zájazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie v poisťovni Union poisťovní, a.s., a to od 01.11.2013 do 31.10.2014

8.2. Na základe uvedeného poistenia vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch:

a.) v prípade neposkytnutia objednaného a zaplateného zájazdu poistné plnenie vo výške ceny neposkytnutého zájazdu, ktorú objednávateľ zaplatil,

b.) v prípade neposkytnutia objednaného a zaplateného zájazdu z miesta pobytu v zahraničí na území Slovenskej republiky t. z. uhradenie nákladov na dopravu, ak je doprava súčasťou zájazdu,

c.) v prípade nevrátenia rozdielu medzi zaplatenou cenou za zájazd a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu objednávateľovi t. z. uhradenie rozdielu v cene medzi skutočne poskytnutými službami a zaplatenou cenou zájazdu.

8.3. CK BALKAN TRAVEL je povinná odovzdať objednávateľovi súčasne so Zmlouvou aj doklady určené objednávateľovi, ktoré musia obsahovať informácie o uzatvorení povinným zmluvným poistením zájazdu, najmä však označenie poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poistej udalosti. Nároky objednávateľa, ktoré mu vznikli voči CK BALKAN TRAVEL v dôsledku nepĺnenia úloh, prechádzajú na poisťovňu, a to až do výšky plnenia, ktoré mu poisťovňa poskytla.

Článok 9

CESTOVNÉ POISTENIE

9.1. Obstarávatel je oprávnený sprostredkovať a uzatvárať zmluvu o komplexnom cestovnom poistení pre účastníkov zájazdu na základe zmluvy podpísanej medzi obstarávateľom a poisťovňou. Poistná zmluva je súčasťou Zmluvy. Poistná zmluva na Zmluve zaniká (neplatí) v prípade, ak objednávateľ nežiada sprostredkovanie kúpy cestovného poistenia. V rámci rozsahu komplexného cestovného poistenia je okrem iného zahnuté aj poistenie pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od Zmluvy v prípade nehody alebo ochorenia. Obsah a cena komplexného cestovného poistenia sú uvedené v Zmluve, presný rozsah krytia a podmienky sú uvedené v informáciách poisťovacej spoločnosti, ktoré objednávateľ obdrží od CK BALKAN TRAVEL.

9.2. Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovňou spoločnosťou. V jednaní o odsúhlasení poistej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkovi zájazdu a obstarávatelovi neprínláži posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

Článok 10

SÚHLAS SO SPRACÚVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV

10.1. Objávateľ ako dotknutá osoba potvrdzuje, že pred získaním osobných údajov jej boli zo strany CK BALKAN TRAVEL s.r.o. ako prevádzkovateľa, resp. obchodným zástupcom CK BALKAN TRAVEL S.R.O. ako sprostredkovateľom, vopred oznámené informácie v zmysle § 15 zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Podpisom Zmluvy dáva objednávateľ CK BALKAN TRAVEL výslovný súhlas na spracúvanie svojich osobných údajov vrátane rodného čísla a čísla cestovného dokladu uvedených v Zmluve a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov. Účelom spracúvania týchto osobných údajov je vytvorenie podmienok pre splnenie záväzku CK BALKAN TRAVEL vyplývajúcych zo Zmluvy, najmä zabezpečenie kontaktu na objednávateľa a ostatných účastníkov zájazdu a spracovanie podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu.

10.2. Súhlas objednávateľa sa vzťahuje na:

10.2.1. získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, vyhľadávanie a prehliadanie osobných údajov uvedených v Zmluve a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom CK BALKAN TRAVEL.

10.2.2. využívanie vyššie uvedených osobných údajov CK BALKAN TRAVEL na kontaktovanie účastníkov zájazdu v súvislosti s objednaným zájazdom, a to v čase pred začatím zájazdu i po jeho skončení,

10.2.3. využívanie vyššie uvedených osobných údajov CK BALKAN TRAVEL pri spracúvaní podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu, a ich poskytovanie všetkým zmluvným partnerom CK BALKAN TRAVEL, vrátane zahraničných, ktorí poskytujú tieto služby, za účelom ich riadneho a včasného poskytnutia,

10.2.4. využívanie vyššie uvedených osobných údajov CK BALKAN TRAVEL na riešenie všetkých ďalších otázok zmluvného vzťahu založeného Zmlouvou.

10.3. Súhlas objednávateľa je platný až do úplného vysporiadania vzájomných práv a povinností zmluvných strán Zmluvy.

10.4. Vo vzťahu k osobám uvedeným v Zmluve, ktoré Zmluvu nepodpisali, osoba podpisujúca Zmluvu potvrdzuje, že má súhlas týchto osôb na poskytnutie ich osobných údajov CK BALKAN TRAVEL za účelom ich spracúvania podľa bodov 10.1. až 10.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok; inak zodpovedá za škodu, ktorú CK BALKAN TRAVEL vznikne.

Článok 11

SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

11.1. Písomnosť týkajúca sa Zmluvy sa zasiela na adresu sídla, trvalého pobytu alebo inú adresu adresáta, uvedenú v Zmluve, resp. na inú adresu, ktorú zmluvná strana následne preukážeť informáciu oznámi druhej zmluvnej strane. Ak sa takto odoslaná písomnosť vráti odosielaťovi ako nedoručiteľná, považuje sa za doručenú dňom, keď adresát odpoveď prijíma, resp. prvým dňom odbernej lehoty, počas ktorej si ju adresát nevyzdvihol. Písomnosť týkajúca sa Zmluvy sa vždy považujú za doručené aj okamihom ich osobného odovzdania adresátovi, resp. fyzickej osobe, ktorá je v danom čase štatutárnym orgánom adresáta alebo členom jeho štatutárneho orgánu, alebo fyzickej osobe nachádzajúcej sa v prevádzkových alebo iných priestoroch adresáta, ktorá o sebe vyhlási, že je oprávnená prijímať zásielky za adresáta, ak zmluvná strana nemá dôvod pochybovať o takom vyhlásení. V prípade časovej tiesne sa písomnosti týkajúce sa Zmluvy môžu zasílať aj telefaxom alebo elektronickou poštou, a to na telefaxové čísla, resp. e-mailové adresy, ktoré si zmluvné strany na daný účel oznámili; odosielať môže takto odoslanú písomnosť považovať za doručenu iba vtedy, ak jeho telefaxové zariadenie potvrdí prenos písomnosti adresátovi, resp. ak jeho e-mailový klient potvrdí doručenie alebo prečítanie e-mailovej správy adresátom. Ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú písomnú formu právnych úkonov urobených telefaxom alebo elektronickými prostriedkami, tým nie sú dotknuté.

11.2. Platnosť týchto Všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK BALKAN TRAVEL po 1.11.2013, ak nie je CK BALKAN TRAVEL stanovený, či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.

11.3. Objávateľ potvrdzuje svojim podpisom na Zmluve, že prevzal vyhotovenie týchto všeobecných zmluvných podmienok, oboznámil sa s nimi, rozumie im a v plnom rozsahu ich akceptuje.

11.4. Všetky údaje, informácie a pokyny uvedené v katalogu a cenníku o službách, cenách a cestovných podmienkach CK BALKAN TRAVEL zodpovedajú údajom a informáciám známym ku dňu 1.11.2013 a CK BALKAN TRAVEL si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia Zmluvy s objednávateľom. V prípade, že údaje v katalogu a v Zmluve sa rozchádzajú, záväznými sú údaje obsiahnuté v Zmluve.

Objávateľ potvrdzuje svojim podpisom na Zmluve o obstaraní zájazdu, že prevzal vyhotovenie týchto všeobecných zmluvných podmienok, oboznámil sa s nimi, rozumie im a v plnom rozsahu ich prijíma.