

# Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch

## I. Úvodné ustanovenia

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch a pobytoch (ďalej iba Všeobecné podmienky) zakúpených v cestovnej agentúre Neckermann Slovakia s.r.o. (ďalej iba CA Neckermann Slovakia), ktorá je sprostredkovateľom balíkov služieb zahraničných cestovných kancelárií Neckermann Reisen, Thomas Cook AG, TUI, Gulet Touristik, FTI Touristik, Terra Reisen, Jumbo Group a iných (ďalej iba zahraničné CK, resp. usporiadatelia zájazdov) na Slovensku, platia pre všetky zájazdy, pobyty a služby poskytované CA a ďalšie služby cestovného ruchu poskytované na základe individuálnej objednávky klienta. Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o obstaraní zájazdu v zmysle platných právnych predpisov. Nakoľko sa sprostredkovávajú služby zahraničných subjektov (poskytovateľov služieb, usporiadateľov zájazdov), môže sa aplikovať aj zahraničné právo.

## II. Vznik zmluvného vzťahu

- Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:
  - Usporiadateľ zájazdu, ktorý do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom CA Neckermann Slovakia, ktorá (iba v prípade produktu cestovných kancelárií Neckermann Reisen a Thomas Cook AG) ďalej zastrešuje sieť externých autorizovaných predajcov na Slovensku (ďalej iba domácich CK).
  - Objednávateľ (klient), ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba spôsobilá k právnym úkonom.
- Zmluvný vzťah medzi usporiadateľom zájazdu a objednávateľom vzniká podpísaním Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej iba Zmluva), čím objednávateľ vo svojom mene alebo v mene tretej osoby, vyslovuje súhlas so Všeobecnými podmienkami CA Neckermann Slovakia. Zmluva platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v Zmluve ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Za neploletú osobu podpisuje Zmluvu jej zákonný zástupca.
- Zmluvou CA Neckermann Slovakia objednávateľovi sprostredkúva produkt zahraničnej CK. Zahraničná CK (usporiadateľ zájazdu) sa na základe objednávky a následného dodržania povinností v zmysle Všeobecných podmienok objednávateľovi zaväzuje, že objednávateľovi obstará plnenie služieb v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami. Objednávkový formulár musí obsahovať všetky podstatné údaje o objednávke klienta, s označením zájazdu, na základe ktorého sa urobila rezervácia. Objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu v súlade s dohodnutým časovým harmonogramom zálohových a doplatkových platieb.
- Zájazd možno tiež rezervovať písomne alebo ústne (telefonicke). Ústne rezervované zájazdy musia byť obratom písomne potvrdené. Pri rezervácii je CA Neckermann Slovakia oprávnená požadovať poplatok za spracovanie a minimálnu zálohu.

## III. Cenové podmienky

- Ceny zájazdov sprostredkovaných CA Neckermann Slovakia sú zmluvnými cenami dojednanými písomnou dohodou medzi usporiadateľom zájazdu a objednávateľom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v Zmluve. V ceníkoch katalógov zájazdov sú uvedené ceny v mene EUR. Ceny zájazdov v SKK mene sa určujú podľa oficiálneho kurzového lístka zmluvnej banky CA Neckermann Slovakia, aktuálnym kurzom valuty predaj, ku konkrétnemu dátumu platby, tj. zálohovej platby v deň objednania zájazdu, k dátumu doplatenia plnej sumy zájazdu a ďalších poplatkov známych k uvedeným dátumom.
- Usporiadateľ zájazdu je oprávnený prostredníctvom CA Neckermann Slovakia jednostranným úkonom žiadať od klienta adekvátny doplatok pri náraste ceny zájazdu v prípade, že je súčasne presne určený spôsob výpočtu zvýšenia ceny. Cena zájazdu uvedená v Zmluve sa nesmie jednostranne zvýšiť v priebehu 20 dní pred začiatkom zájazdu.
- Cenu zájazdu podľa odseku 2 možno zvýšiť len v prípade, že dôjde k
  - zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
  - zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,
  - zмене menového kurzu použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.

## IV. Platobné podmienky

- CA Neckermann Slovakia má právo na zaplatenie ceny dosiaľ objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím. CA Neckermann Slovakia je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri podpise Zmluvy. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je dohodnutý nasledovne:
  - pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške 20% z ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak.
  - najneskôr 30 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej sumy dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak.
  - v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný pri podpise zmluvy uhradiť 100% ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak.

- Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží splátkový kalendár úhrady dosiaľ objednaných služieb, je usporiadateľ zájazdu prostredníctvom CA Neckermann Slovakia oprávnený odstúpiť od uzavretej Zmluvy aj bez súhlasu objednávateľa, stornovať objednané produkty a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty – stornovacích poplatkov podľa článku VIII. týchto Všeobecných podmienok.

## V. Práva a povinnosti objednávateľa

- K základným právam objednávateľa patrí najmä:
  - právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - právo vyžadovať od CA Neckermann Slovakia informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách zoznamený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
  - právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VIII. týchto všeobecných podmienok,
  - právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom X. týchto Všeobecných podmienok,
  - právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CA Neckermann Slovakia známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v Zmluve alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný, najmä:
    - upresnenie nasledovných údajov, pokiaľ nie sú obsiahnuté v zmluve o zájazde alebo v katalógu:
      - 1.1.1. ďalšie platby za služby, ktoré nie sú zahrnuté v cene zájazdu, údaje o počte a výške týchto ďalších platieb, ak sú súčasťou zájazdu,
      - 1.1.2. ak je súčasťou zájazdu doprava, druh, charakteristika a kategória dopravného prostriedku, údaje o trase cesty,
      - 1.1.3. spôsob a rozsah stravovania, ak je súčasťou zájazdu.
    - 1.2. podrobnosti o možnosti kontaktu na objednávateľa v zahraničí.
    - 1.3. kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu usporiadateľa zájazdu, na ktorého sa objednávateľ v prípade ťažkostí v priebehu zájazdu môže obrátiť so žiadosťou o pomoc, a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie objednávateľa počas zájazdu v rámci svojej kompetencie.
    - 1.4. všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje objednávateľ na poskytnutie objednaných služieb, napr. poukaz na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania (okrem zájazdov typu rulet).
    - 1.5. informácie o cestovnom poistení v zahraničí, resp. o možnosti uzavrieť cestovné poistenie do zahraničia.
  - právo pred začatím zájazdu písomne oznámiť usporiadateľovi zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Objednávateľ tak môže urobiť len v určenej lehote a oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou Zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré usporiadateľovi zájazdu v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.
- K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:
  - poskytnúť CA Neckermann Slovakia potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v Zmluve, bezodkladne oznámiť všetky zmeny týchto údajov a predložiť ďalšie doklady (napr. žiadosti o udeľenie víz, fotografie) podľa požiadavky CA Neckermann Slovakia,
  - zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav si to vyžaduje,
  - nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
  - zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom IV. týchto Všeobecných podmienok,
  - bez zbytočného odkladu oznamovať CA Neckermann Slovakia svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
  - prevziať od sprostredkovateľa zájazdu doklady potrebné pre čerpanie služieb,
  - mať u seba platný cestovný doklad s dostatočnou dĺžkou platnosti, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), dodržiavať colné a pasové predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržením týchto predpisov, znáša účastník zájazdu,
  - spĺňať očkovacie, príp. ďalšie zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi,
  - riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu usporiadateľa zájazdu a dodržiavať stanovený program,
  - počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na živote,

zdraví alebo majetku na úkor ostatných klientov, dodávateľov služieb alebo usporiadateľa zájazdu,

- dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa článku VIII. týchto Všeobecných podmienok.
- K povinnostiam objednávateľa – právnickej osoby, ktorá je súčasťou zmluvného vzťahu ďalej patrí:
  - zoznamiť svojich účastníkov s týmito Všeobecnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CA Neckermann Slovakia obdrží, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,
  - zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti klientov, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník,
  - určiť vedúceho skupiny v prípade, keď na základe vzájomnej dohody s usporiadateľom (prostredníctvom CA Neckermann Slovakia), nie je zabezpečený sprievodca zahraničnej CK. Tento vedúci organizácie zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od dodávateľov, dbá na plnenie programu služieb,
  - odovzdať CA Neckermann Slovakia menný zoznam účastníkov podľa vopred dohodnutého termínu a so všetkými požadovanými náležitosťami, u detí do 15 rokov uviesť úplný dátum narodenia a uviesť osoby zodpovedné za dohľad a ich sprevádzanie.

## VI. Práva a povinnosti CA Neckermann Slovakia

- K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v článku V. týchto Všeobecných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti CA Neckermann Slovakia.
- CA Neckermann Slovakia je povinná podľa najlepšieho vedomia a svedomia pred uzatvorením Zmluvy presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať o všetkých skutočnostiach, opísať sprostredkované služby, ktoré poskytuje usporiadateľ zájazdu alebo poskytovateľ služieb, ktoré sú jej známe, a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu a kúpu zájazdu, pričom bude brať do úvahy osobitosti sprostredkovanvej Zmluvy a tiež danosti cieľovej krajiny resp. cieľového miesta zájazdu.
- CA Neckermann Slovakia je povinná informovať klienta o platných predpisoch týkajúcich sa pasu, víza a policajných predpisov o zdraví, a tiež na žiadosť klienta informovať klienta o devízových a colných predpisoch, pokiaľ sa tieto dajú zistiť na Slovensku, resp. v Rakúsku. V ostatných prípadoch je klient za dodržanie týchto predpisov sám zodpovedný. Ak je to možné, CA Neckermann Slovakia prevezme proti odmene zabezpečenie potrebného víza. CA Neckermann Slovakia poskytne na požiadanie, ak je to možné, informáciu o mimoriadnych predpisoch týkajúcich sa cudzincov, ľudí bez štátneho občianstva ako aj ľudí s dvojitým občianstvom.
- CA Neckermann Slovakia nie je povinná sprostredkovať klientovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.

## VII. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu a odstúpenie zmluvy zo strany CA Neckermann Slovakia

- Ak je usporiadateľ zájazdu nútený pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, navrhne prostredníctvom CA Neckermann Slovakia objednávateľovi zmenu Zmluvy. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť.
- V prípade zvýšenia ceny o viac ako 10% má objednávateľ právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CA Neckermann Slovakia v lehote určenej usporiadateľom zájazdu v návrhu zmeny.
- za podstatnú zmenu sa nepovažuje zmena ubytovacieho zariadenia v cieľovej destinácii, ak je poskytnuté ubytovanie a ostatné služby v rovnakej alebo vyššej kategórii, resp. štandardu.
- Usporiadateľ zájazdu je oslobodený od povinnosti plniť Zmluvu, keď sa pri vypísaných mimoriadnych letoch (chartrových letoch) a pri skupinových IT letoch (paušálne ceny pre skupinové zájazdy prepravované pravidelnou linkou) nedosiahia vopred stanovený minimálny počet účastníkov, tj. 50% kapacity lietadla a keď bolo stornovanie zájazdu klientom oznámené v rámci lehoty, ktorá je uvedená v katalógoch usporiadateľa zájazdu, alebo ak bola táto časová lehota účastníkom písomne oznámená:
  - do 20 dňa pred nástupom na zájazd pri zájazdoch dlhších ako 6 dní;
  - do 7. dňa pred nástupom na zájazd pri zájazdoch od 2 do 6 dní;
  - do 48 hodín pred nástupom na zájazd pri jednodenných zájazdoch.V tomto prípade sa klientovi vráti suma, ktorú zaplatil v CA Neckermann Slovakia alebo klient dostane možnosť, aby sa v rovnakej cene zúčastnil iného zájazdu.
- Ku stornovaniu zájazdu môže dôjsť tiež v dôsledku Vyššej moci, tj. v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných udalostí, na ktoré osoba, ktorá sa odovdáva na Vyššiu moc, nemala žiaden vplyv a účinku napriek starostlivosti nemohla zabrániť. Do uvedeného ale nepatrí nadmerné rezervovanie, ale patria sem štátne nariadenia, štrajky, vojna alebo vojne podobné udalosti, epidémie, prírodné katastrofy atd.
- V prípadoch 2., 4., 5. a 6. článku VII. bude klientovi vrátená zaplatená suma. Jeho právo sa rozhodnúť pre nárokovanie náhradného plnenia, ako je uvedené v článku VIII. bod 1.1., zostáva nedotknuté.

7. Ak po začatí zájazdu usporiadateľ neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zisti, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu zmluva zaviazala, je povinný bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať.
8. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve, je usporiadateľ povinný vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.
9. Ak služby podľa odseku 8 nemožno zabezpečiť alebo ich objednávateľ neprijme, je usporiadateľ povinný bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je usporiadateľ povinný poskytnúť objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým objednávateľ súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v Zmluve, je usporiadateľ povinný náklady rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.
10. Usporiadateľ zájazdu je oslobodený od plnenia Zmluvy po nástupe na zájazd, keď klient v rámci skupinového zájazdu nejakým hrubým správaním, napriek upozorneniu, priebeh zájazdu vážnym spôsobom narušuje. V tomto prípade je klient, pokiaľ bude uznaný vinným, povinný odškodniť usporiadateľa zájazdu za vzniknutú škodu.

### VIII. Odstúpenie klienta od zmluvy

1. Odstúpenie klienta od Zmluvy pred nástupom na zájazd
  - 1.1. Odstúpenie od zájazdu bez stornovacieho poplatku – bez ohľadu na zákonom vymedzené právo na odstúpenie je klient oprávnený odstúpiť od Zmluvy – bez toho, aby usporiadateľ zájazdu vniesol proti nemu nároky – pred začiatkom čerpania zmluvných služieb v prípade, že sa významným spôsobom zmenia dôležité časti Zmluvy, ku ktorým patrí aj zmena ceny zájazdu. K významnej zmene patrí v každom prípade zmenu zameranú na účel resp. charakter organizácie zájazdu, ako aj podľa článku VII. bod 2. zvýšenie dohodnutej ceny zájazdu o viac ako 10%. Usporiadateľ zájazdu je povinný prostredníctvom CA Neckermann Slovakia, bezodkladne oznámiť klientovi zmenu Zmluvy a poučiť ho o existujúcich možnostiach, a sice zmenu Zmluvy buď akceptovať alebo od Zmluvy odstúpiť. Klient je povinný toto svoje právo bezodkladne využiť. Rozhodnutie objednávateľa musí CA Neckermann Slovakia písomne oznámiť usporiadateľovi zájazdu v lehote ním určenej.
    - 1.1.1. Nárok na náhradné plnenie – klient je oprávnený v prípade, že nevyužil svoje právo odstúpiť od Zmluvy podľa odstavca 1.1. a v prípade stornovania zájazdu usporiadateľom zájazdu, ktoré nezavinil klient, požadovať namiesto spätného vyrovnania Zmluvy – plnenie prostredníctvom účasti na inom rovnocennom zájazde, pokiaľ usporiadateľ zájazdu môže takúto službu poskytnúť. Popri nároku na právo voľby má klient tiež nárok na náhradu škody z dôvodu neplnenia Zmluvy, ak nastali okolnosti uvedené v článku VII, v bodoch 4, 5, a 6.
  - 1.2. Odstúpenie so zaplatením zmluvnej pokuty – stornovacieho poplatku – stornovací poplatok je dohodnuté určité percento z ceny zájazdu a jeho výška závisí od toho, v akom časovom predstihu pred uskutočnením zájazdu klient oznámi, že sa zájazdu nezúčastní a závisí tiež od druhu zájazdu. Pod cenou zájazdu resp. paušálnou cenou treba rozumieť celkovú cenu za zmluvne dohodnuté služby. Klient je oprávnený proti zaplateniu stornovacieho poplatku odstúpiť od Zmluvy vo všetkých prípadoch, ktoré nie sú uvedené v bode 1.1.
    - 1.2.1. V závislosti od druhu zájazdu uvádzame nižšie stornovacie poplatky na osobu, ak nie je dohodnuté inak:
 

|   |      |
|---|------|
| <b>1. Hotely</b>  |      |
| do 30 dní pred nástupom na zájazd   | 10%  |
| od 29 do 22 dní pred nástupom na zájazd   | 15%  |
| od 21 do 7 dní pred nástupom na zájazd  | 25%  |
| do 6 dní pred nástupom na zájazd  | 50%  |
| keď sa klient nedostaví (No-Show)   | 100% |
| z ceny zájazdu, ale najmenej 36,- EUR.  |      |
| <b>2. Apartmány</b>   |      |
| do 45 dní pred nástupom na zájazd   | 10%  |
| od 44 do 30 dní pred nástupom na zájazd   | 50%  |
| od 29 dní pred nástupom na zájazd   | 100% |
| z ceny zájazdu, ale najmenej 36,-EUR.   |      |
| <b>3. Letecké zájazdy (charter, skupinové zájazdy), viacdňové autobusové zájazdy:</b>                   |      |
| do 30 dní pred nástupom na zájazd   | 10%  |
| od 29 do 20 dní pred nástupom na zájazd   | 25%  |
| od 19 do 10 dní pred nástupom na zájazd   | 50%  |
| od 9 do 4 dní pred nástupom na zájazd   | 65%  |
| od 3 dní (72 hodín) pred nástupom na zájazd   | 85%  |
| <b>4. Individuálne zájazdy (linkové lety), viakové zájazdy (vynímajúc špeciálne vypravované vlaky):</b> |      |
| do 30 dní pred nástupom na zájazd   | 10%  |
| od 29 do 20 dní pred nástupom na zájazd   | 15%  |
| od 19 do 10 dní pred nástupom na zájazd   | 20%  |
| od 9 do 4 dní pred nástupom na zájazd   | 30%  |
| od 3 dní (72 hodín) pred nástupom na zájazd   | 45%  |
2. Vyhlásenie o odstúpení – pri odstúpení od Zmluvy treba prihladiť na nasledovné: klient (objednávateľ) je oprávnený kedykoľvek oznámiť cestovnej agentúre alebo kancelárii,

- u ktorej zájazd zarezoval, že od Zmluvy odstupuje. Pri stornovaní sa odporúča, aby sa stornovanie uborilo prostredníctvom doporučeného listu alebo osobne, pričom klient dá súčasne písomné vyhlásenie o stornovaní zájazdu.
3. Klient sa nedostaví (No-show) – prípad No-Show nastáva vtedy, keď klient neodcestuje preto, lebo stratil túžbu cestovať alebo neodcestuje z vlastnej neobľúbivosti alebo z nejakej inej príčiny. Ak sa zistí, že klient sa zájazdu nemôže alebo nechce zúčastniť, potom je povinný podľa odseku 1.2.1. uhradiť v prípade zájazdu v bode 1. a 2. – zmluvnú pokutu 100% ceny zájazdu (najmenej však 36,- EUR), v bode 3. uhradiť zmluvnú pokutu 85% ceny zájazdu a pri zájazdoch v bode 4. uhradiť zmluvnú pokutu 45% ceny zájazdu.
  4. V prípade forfaitových zájazdov, leteniek a iných služieb podľa individuálnych požiadaviek CA Neckermann Slovakia predloží klientovi výšku zmluvnej pokuty spolu s ponukovým listom na požadované služby.

### IX. Poskytovanie informácií tretím osobám

Oznámenia o menách účastníkov zájazdu a miestach pobytu účastníkov sa tretím osobám, ani v naliehavých prípadoch, neposkytujú – s výnimkou prípadu, keď cestujúci výslovne požiadajú, aby dotýčnej osobe bola táto informácia poskytnutá. Náklady spojené s odovzdaním naliehavých správ znáša klient. Preto sa účastníkom zájazdu odporúča, aby svojim rodinným príslušníkom oznámili presnú adresu miesta pobytu.

### X. Právny základ na náhradu pri zlyhaní v poskytovaní služieb, odškodnenie

1. Usporiadateľ zájazdu zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť usporiadateľ zájazdu, alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. Objednávateľ uplatní právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne, a to u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CA Neckermann Slovakia. O uplatnení tohoto práva je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom CA Neckermann Slovakia.
2. Ak CA Neckermann Slovakia nesplní povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy riadne a včas, musí objednávateľ uplatniť svoje právo písomne v CA Neckermann Slovakia bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa Zmluvy, inak právo zaniká. Na uznanie nároku pri chybné poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam urobený podľa odseku 1.
3. Ak je uzatvorenie Zmluvy sprostredkované inou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, platia lehoty podľa odseku 2, ak si objednávateľ uplatní svoje právo v sprostredkujúcej cestovnej kancelárii alebo cestovnej agentúre.

### XI. Cestovanie s mimoriadnym rizikom

Pri cestovaní, ktoré obnáša mimoriadne riziko (napr. expedície), usporiadateľ neručí za následky spôsobené vznikom rizik, keď k uvedenému dôjde mimo rámec jeho povinností. Nedotknutá ale zostáva povinnosť usporiadateľa svedomito zájazd pripraviť a starostlivo vybrať osoby a subjekty, ktoré budú poverené poskytovaním jednotlivých služieb.

### XII. Cestovné poistenie

1. Poistenie – v prípade, že ste sa rozhodli pre poisťovacie balíček od ELVIA Reiseversicherungen (cestovné poistenie), na cesty s dĺžkou do maximálne 30 dní sa vzťahujú nasledovné služby:
  - poistenie nákladov na odstúpenie od cesty
  - poistenie cestovnej batôžiny
  - nemocenské poistenie v zahraničí
  - mimoriadne náklady na spiatočnú cestu
  - náklady na spojitý prevoz aj prostredníctvom sanitného lietadla
  - poistenie súkromného povinného ručenia
2. Poistenie storna – ELVIA Reiseversicherungen preberá v rámci všeobecných poisťovacích podmienok, ktoré sú v skratenej forme uvedené v prílohe, vaše poplatky za odstúpenie od cesty v prípade, že na cestu nie je možné nastúpiť z nasledovných dôvodov, ktoré neboli predpokladané pri uzatváraní poistenia, príp. rezervácii dovolenky.
  - 2.1. Pri náhle, ťažkej chorobe, ťažkých zdravotných následkoch nehody alebo smrti poisteného;
  - 2.2. Bodu 2.1. podobný stav zhoršenia existujúcej choroby poisteného za predpokladu, že pred rezerváciou bola zo strany lekára písomne potvrdená schopnosť cestovať;
  - 2.3. Tehotenstvo poistenej v prípade, že bolo zistené až po rezervovaní cesty;
  - 2.4. Neznášanlivosť očkovania poisteného;
  - 2.5. Neočakávané prepustenie poisteného zamestnávateľom;
  - 2.6. Neočakávané povolenie poisteného k výkonu riadnej vojenskej prezenčnej služby na dobu rezervovanej cesty;
  - 2.7. Podanie rozvodovej žaloby partnerom poisteného;
  - 2.8. V prípade, že vzniknú škody alebo krádeže vlúpaním ťažko poškodili vlastníctvo poisteného v mieste bydliska a z tohto dôvodu je nevyhnutná jeho prítomnosť;
  - 2.9. V prípade, že poistený pred plánovanou poistenou cestou, ktorá sa koná bezprostredne po maturite, nespraví maturitu;
  - 2.10. Náhla ťažká choroba, ťažké zranenie pri nehode alebo smrť jednej z nasledovných osôb: manžel/-ka, životný partner/-ka, rodičia (svokrovci), deti, súrodenci, starí rodičia, vnuci/-čky, švagor, švagriná alebo osoba menovite uvedená na poisťke. U klientom partnera/-ky je potrebné prostredníctvom prihlasovacieho formuláru podať dôkaz

o spolužití (spoločné trvalé bydlisko musí byť prihlásené minimálne 3 mesiace).

- 2.11. Na osoby (maximálne 6) uvedené v jednej poisťke, ktoré si spoločne rezervovali cestu a sú poistené, sa vzťahuje poisťná udalosť aj vtedy, ak nastane jeden z prípadov podľa bodov 2.1. až 2.10. len pre jednu z týchto osôb.
 

Na ktoré prípady sa poistenie nevzťahuje? Popri bodoch uvedených vo všeobecných podmienkach pre všetky poisťné udalosti, sa poistenie nevzťahuje na prípady:

    - udalosť alebo choroba, ktorá v okamihu uzatvorenia poisťnej zmluvy už existovala alebo sa dala očakávať,
    - cestovná kancelária odstúpi od Zmluvy

V prípade poisťnej udalosti je poistený povinný – inak stráca nárok na odškodnenie – túto neodkladne počas 3 dní oznámiť na mieste rezervácie (CA Neckermann Slovakia), ELVIA Reiseversicherungen, 1070 Viedeň, Mariahilfer Strasse 20 (telefón: 01/525 03-0, fax: 01/525 03-999).
  3. Mimoriadne náklady na spiatočnú cestu – uhradené budú náklady do maximálne 10.000,- EUR z celkovej poisťnej sumy poistených osôb v prípadoch ako v bodoch pri storno poistení.
  4. Poistenie cestovnej batôžiny – odškodnenie do výšky maximálne 1.500,- EUR na osobu, maximálne 3.000,- EUR na rodinu. Pri oneskorení (minimálne 12 hodín) vydaní batôžiny na mieste dovolenky do výšky maximálne 150,- EUR na osobu, maximálne 300,- EUR na rodinu. Blížšie informácie získate vo všeobecných poisťných podmienkach spoločnosti ELVIA Reiseversicherungen.
  5. Nemocenské poistenie v zahraničí
    - z medicínskeho hľadiska nevyhnutné lôžkové alebo ambulancné liečenie vrátane dopravy do najbližšej nemocnice sanitkou do výšky 100.000,- EUR jednotlivo, 200.000,- EUR na rodinu
    - náklady na prevoz v prípade smrti do výšky 10.000,- EUR
    - náklady na záchranu života do výšky 10.000,- EUR
- ### XIII. Záverečné ustanovenia
1. Platnosť týchto Všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby sprostredkované spoločnosťou CA Neckermann Slovakia len vtedy, ak nie je spoločnosťou CA Neckermann Slovakia stanovený, či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.
  2. Objednávateľ potvrdzuje podpisom Zmluvy o zájazde, že sú mu Všeobecné podmienky známe, rozumie ich, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.
  3. Podpisom Zmluvy o zájazde udeľuje objednávateľ spoločnosti CA Neckermann Slovakia výslovny súhlas na spracúvanie svojich osobných údajov uvedených v Zmluve o zájazde v zmysle príslušných ustanovení zákona o ochrane osobných údajov v platnom znení. Účelom spracúvania týchto osobných údajov je vytvorenie podmienok pre splnenie záväzkov cestovnej kancelárie vyplývajúcich zo Zmluvy o zájazde, najmä zabezpečenie kontaktu na objednávateľa a ostatných účastníkov zájazdu a spracovanie podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu. Súhlas objednávateľa sa vzťahuje na:
    - 3.1. získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, usporiadávanie, vyhľadávanie a prehľadanie osobných údajov uvedených v Zmluve o zájazde spoločnosti CA Neckermann Slovakia,
    - 3.2. využívanie vyššie uvedených osobných údajov cestovnou kanceláriou na kontaktovanie účastníkov zájazdu v súvislosti s objednaným zájazdom, a to v čase pred začatím zájazdu i po jeho skončení,
    - 3.3. využívanie vyššie uvedených osobných údajov spoločnosťou CA Neckermann Slovakia pri spracúvaní podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu, a ich poskytovanie všetkým zmluvným partnerom cestovnej kancelárie, vrátane zahraničných, ktorí poskytujú tieto služby, za účelom ich riadneho a včasného poskytnutia,
    - 3.4. využívanie vyššie uvedených osobných údajov spoločnosťou CA Neckermann Slovakia na riešenie všetkých ďalších otázok zmluvného vzťahu založeného zmluvou o zájazde. Súhlas objednávateľa je platný až do úplného vysporiadania vzájomných práv a povinností zmluvných strán zmluvy o zájazde. Ustanovenia sa vzťahujú i na spracúvanie osobných údajov ďalších účastníkov zájazdu uvedených v zmluve o zájazde. Podpisom zmluvy o zájazde, v ktorej sú uvedení aj ďalší účastníci zájazdu, objednávateľ potvrdzuje, že má súhlas týchto osôb na poskytnutie ich osobných údajov spoločnosti CA Neckermann Slovakia za účelom ich spracúvania.
  4. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu a cenníku spoločnosti CA Neckermann Slovakia o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a spoločnosť CA Neckermann Slovakia si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.

