

I. VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

- 1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:
 - a) Cestovná kancelária Koala Tours, a.s., so sídlom Dunajská 8, 811 08 Bratislava, IČO 35 822 244, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., odd. Sa, vl.č. 2835/B, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastných predajných miest alebo splnomocnených externých autorizovaných predajcov (*ďalej iba CK*) a
 - b) objednávateľ (*zákazník*) - fyzická alebo právnická osoba spôsobilá k právnym úkonom, ktorý uzatvoril s CK zmluvu o obstaraní zájazdu, resp. zájazd objednal písomnou objednávkou, a/alebo osoba, v prospech ktorej sa zmluva uzatvorila, zájazd písomne objednal, resp. na ktorú sa zájazd previedol, pričom v tomto prípade podpisujúci objednávateľ potvrdzuje, že je riadne splnomocnený uzatvoriť zmluvu v jej mene a v jej prospech. Za neplnoletú osobu Zmluvu podpisuje jej zákonný zástupca.
- 2) Zmluvný vzťah medzi CK a objednávateľom sa riadi ustanoveniami zák. č. 281/2001 Z.z. a Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov a týmito zmluvnými vzťahmi. Vzniká uzatvorením zmluvy o obstaraní zájazdu, resp. potvrdením písomnej objednávky (*ďalej len Zmluva*), čím objednávateľ vyslovuje súhlas s uzatvorením Zmluvy a so zmluvnými vzťahmi. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v Zmluve ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov.
- 3) Pri kúpe zájazdu prostredníctvom internetu (*bez priameho kontaktu*) zmluvný vzťah medzi objednávateľom a CK vzniká akceptovaním ceny za zájazd (*zaplatenie fakturovanej sumy, alebo jej časti, na účet CK je jednoznačným prejavom slobodnej a vážnej vôle objednávateľa vstúpiť do zmluvného vzťahu s CK, prijatím všetkých zmluvných podmienok a zároveň aj vyjadrením súhlasu s nimi*), resp. podpísaním Zmluvy (*rozhodujúci je okamih, ktorý nastane skôr*).
- 4) Obsah Zmluvy vyplýva z ponuky tohto katalógu, dodatočnej ponuky CK (*napr. akcie, dotlač*), objednávateľom potvrdených objednávok (*napr. forfaitové zájazdy*) a je v súlade s týmito zmluvnými vzťahmi.
- 5) Zmluvou sa CK objednávateľovi zaväzuje, že objednávateľovi obstará zájazd a objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu.
- 6) Objávateľ vo svojom mene a v zastúpení všetkých účastníkov zájazdu podpísaním Zmluvy udeľuje tento súhlas na spracovanie a poskytnutie ich osobných údajov za podmienok a účelmi uvedenými v časti katalógu Všeobecné informácie – ochrana osobných údajov. Objávateľ udeľuje predávajúcemu tento súhlas na dobu 4 rokov s vymedzením archívnej lehoty a sprostredkovania poistenia, ktoré sa riadia registratúrnym poriadkom v zmysle požiadaviek zákona č. 395/2002 Z.z. o archívoch a registratúrach v platnom znení. V ostatných prípadoch súhlas so spracovaním osobných údajov môže zákazník odvolať kedykoľvek písomnou formou. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu zákazníkom CK a údaje budú následne vymazané. Tento súhlas so spracovaním osobných údajov sa tiež vzťahuje na všetkých spracovateľov týchto údajov, poštu a doručovacie spoločnosti. Súhlas objednávateľ udeľuje vo svojom mene aj v mene ostatných účastníkov zájazdu a to na základe zákona, resp. ich písomného súhlasu, o ktorom vyhlasuje, že ním preukázateľne disponuje. Súhlas sa udeľuje v celom rozsahu a vrátane cezhraničného toku na poskytnutie údajov do cudziny (*štátov, kam účastníci zájazdu pocestujú*). Objávateľ čestne vyhlasuje, že pred podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu on ako aj všetci účastníci zájazdu, ktorých osobné údaje na základe ich súhlasu CK poskytol, boli oboznámení a poučení o všetkých svojich zákonných právach a podmienkach spracúvania svojich osobných údajov v zmysle zákona č. 122/2013 Z.z. v platnom znení, najmä však o ustanoveniach § 28 tohto zákona ako aj o celom obsahu Zmluvy. Objávateľ zájazdu v prípade poskytnutia zájazdu do krajín, ktoré nezaručujú primeranú úroveň ochrany osobných údajov, prehlasuje, že bol oboznámený v súlade s § 31 ods. 3 článok a) a b), že daná krajina (*viď. Katalóg Leto 2018*) nezaručuje primeranú úroveň ochrany jeho osobných údajov, čo potvrdzuje podpisom Zmluvy. CK do tretích krajín, ktoré nezaručujú primeranú úroveň ochrany osobných údajov, poskytuje osobné

údaje v rozsahu titul, meno, priezvisko, dátum narodenia výlučne za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávateľa.

II. CENOVÉ PODMIENKY A CENY ZÁJAZDOV

- 1) Ceny zájazdov organizovaných CK sú zmluvnými cenami dojednanými dohodou medzi CK a objednávateľom. Závazná a dohodnutá cena je uvedená v Zmluve.
- 2) Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom v zmysle § 741c Obč. zákonníka zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k:
 - a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok, ktoré nastalo po 04. 11. 2017 (*nevzťahuje sa na klientov, ktorí uhradili celú cenu zájazdu do 31. 3. 2018*),
 - b) zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,
 - c) zmene kurzu eura použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začiatkom zájazdu (*nevzťahuje sa na klientov, ktorí zaplatili zájazd v plnej výške*). Pre výpočet výmenného kurzu bol použitý kurz ECB k 04. 11. 2017.
- 3) Pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začiatkom zájazdu, je CK na základe tejto dohody oprávnená cenu zájazdu uvedenú v Zmluve jednostranne zvýšiť o čiastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa odst. 2) písmena a) a b) oproti cene služieb a platieb zahrnutých v cene zájazdu. V prípade zmeny kurzu eura použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 % je CK oprávnená zvýšiť jednostranne cenu zájazdu maximálne o čiastku zodpovedajúcu percentuálnej výške zmeny kurzu. Toto zvýšenie ceny je pre objednávateľa záväzné.
- 4) Písomné oznámenie o zvýšení ceny vrátane dôvodov a spôsobu zvýšenia musí CK odoslať objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.
- 5) Ceny zájazdov sú stanovené na osobu (*ak nie je uvedené inak*) a zahŕňajú len tie služby, ktoré sú pre každý zájazd taxatívne vymenované. K cenám autobusových zájazdov sa za dopravu s odchodom zo západného Slovenska účtuje príplatok 7 €, zo stredného a z východného Slovenska 10 €. K základným cenám zájazdov sa pripočítavajú príplatky, resp. odpočítavajú zľavy uvedené v základnej ponuke na osobu a deň. Tieto služby sa môžu doobjednať len na dobu celého pobytu.
- 6) Zľavy sa vzťahujú na základnú cenníkovú cenu zájazdu pre osoby na základnom lôžku, na prístelkách a na dopravu. Zľavy sa nevzťahujú na poznávacie a pútnické zájazdy, akékoľvek povinné príplatky a iné nepovinné príplatky a poplatky za doplnkové služby, príplatky k autobusovej doprave a dopravu na letisko, víza a poistenie. Zľavy sa nevzťahujú ani na špeciálne znížené ceny leteniek pre osoby na prístelkách. V prípade, že si zákazník nezakúpi k zájazdu komplexné cestovné poistenie KOMFORT alebo PLUS, zníži sa mu aktuálne platná zľava na zájazd o 2%.
- 7) Na akciové ceny, publikované formou akciovej ponuky, sa nevzťahujú žiadne ďalšie zľavy.
- 8) Splnomocnený externý predajca nie je oprávnený dohodnúť s objednávateľom ustanovenia zmluvy, ktoré sú v rozpore s popisom alebo informáciami uvedenými v tomto katalógu alebo iných materiáloch CK.

III. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 1) CK má právo na zaplatenie ceny zájazdu pred jeho poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu zájazdu pred jeho poskytnutím. Zaplatenie ceny zájazdu (*príp. preddavku*) musí objednávateľ na požiadanie CK preukázateľným spôsobom doložiť.
- 2) Pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak, CK je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri uzatvorení Zmluvy. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je dohodnutý takto:

KOALA TOURS 2018

ZMLUVNÉ VZŤAHY

446

- a) pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške minimálne 50% ceny zájazdu (s výnimkou podmienok predajných akcií platných do 31.1.2018)
 - b) najneskôr 46 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny zájazdu,
 - c) v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 46 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť 100 % ceny zájazdu.
- 3) Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny zájazdu. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termíny alebo výšky platieb podľa článku III. ods. 2c) Zmluvných vzťahov, je CK oprávnená odstúpiť od uzavretej Zmluvy a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VII. týchto Zmluvných vzťahov. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť CK zmluvnú pokutu vo výške 100% ceny zájazdu i v prípade, ak do začiatku zájazdu objednávateľ neuhradil CK preddavok ani celú cenu zájazdu a CK od uzavretej Zmluvy neodstúpila.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

- 1) K základným právam objednávateľa patrí najmä:
- a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
 - b) právo vyžadovať od CK informácie, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
 - c) právo byť zoznamený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
 - d) právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VII. týchto Zmluvných vzťahov,
 - e) právo na reklamáciu nedostatkov v zmluvne dohodnutých službách a porušenia právnej povinnosti CK a jej vybavenie,
 - f) právo obdržať najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu písomne ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú cestovnej kancelárií známe, ak nie sú obsiahnuté už v Zmluve alebo v katalógu, ako i potrebné doklady,
 - g) právo písomne oznámiť CK najneskôr 14 dní pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. 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 CK v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú (čl. VI., bod 7),
 - h) právo na ochranu osobných údajov, ktoré objednávateľ uvádza v Zmluve a ostatných dokladoch, pred nepovolánymi osobami,
 - i) v prípade kúpy pobytového zájazdu do 28.2.2018 právo uskutočniť do 31.3.2018 zmenu ubytovacieho zariadenia v rámci destinácie alebo termínu s pôvodnou zmluvou platnou pri kúpe zájazdu.
- 2) K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:
- a) poskytnúť CK potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v Zmluve vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK,
 - b) zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov, ak necestujú s rodičmi, sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka a písomný súhlas zákonného zástupcu, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,
 - c) vopred nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
 - d) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s čl. III. týchto Zmluvných vzťahov,
 - e) prevziať od CK doklady potrebné pre čerpanie služieb,
 - f) mať u seba platný cestovný doklad s platnosťou minimálne 6 mesiacov od dátumu skončenia zájazdu, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), byť zaškoľovaný (pokiaľ je to vyžadované), dodržiavať pasové, colné, devízové,

- zdravotné, dopravné, bezpečnostné predpisy ako i zákony a zvyklosti krajín a miest, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu. Vlastným cestovným dokladom musia disponovať aj deti bez ohľadu na vek.
 - g) riadiť sa pokynmi CK, sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK a dodržiavať stanovený program,
 - h) počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo CK a uhradiť prípadnú spôsobenú škodu,
 - i) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa článku VIII. týchto Zmluvných vzťahov,
 - j) zdržať sa konania a správania, ktoré môže poškodiť, ohroziť, obmedziť alebo popudíť ostatných účastníkov zájazdu, alebo spôsobiť zhoršenie vlastného zdravotného stavu,
 - k) dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase,
 - l) bezodkladne oznámiť CK zmenu údajov, predovšetkým telefonického kontaktu, e-mailu a poštovej adresy, slúžiacich k prípadnému oznámeniu zmeny náležitostí Zmluvy alebo pokynov na cestu,
 - m) pri kúpe zájazdu prostredníctvom internetu (bez priameho kontaktu) uhradiť zálohovú faktúru do 3 dní od jej vystavenia, a zasláť ním podpísanú Zmluvu doporučenou zásielkou na adresu CK do 3 dní od jej obdržania. V prípade, že objednávateľ tento záväzok nesplní, CK má právo zrušiť rezerváciu resp. odstúpiť od Zmluvy. Pri kúpe zájazdu do 10 dní pred odchodom alebo pri posledných voľných miestach má cestovná kancelária právo požiadať Objednávateľa o priamy vklad na účet,
 - n) overiť si pred kúpou zájazdu prepravné podmienky pri zdravotných obmedzeniach, ochoreniach alebo po úrazoch.
- 3) K povinnostiam objednávateľov - právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu ďalej patrí:
- a) oboznámiť svojich účastníkov s týmito zmluvnými vzťahmi ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK obdržia, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,
 - b) zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov,
 - c) určiť vedúceho skupiny v prípade, keď podľa dohody s CK nie je zabezpečený sprievodca CK (iba pre komunikačné účely).

V. POVINNOSTI A PRÁVA CK

- 1) K právam a povinnostiam objednávateľa uvedených v čl. IV. týchto Zmluvných vzťahov sa vzťahujú im zodpovedajúce povinnosti a práva CK.
- 2) CK 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 nie je povinná poskytnúť objednávateľovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
- 4) CK je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK z dôvodu svojho úpadku:
 - a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do SR, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,
 - b) nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil,
 - c) nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý len z časti.

VI. ZMENY SLUŽIEB, ZRUŠENIE ZÁJAZDU

- 1) Ak je CK nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu Zmluvy. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí, alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej CK v návrhu zmeny.
- 2) Pre realizáciu každého zájazdu je stanovený minimálny počet 35 účastníkov, pokiaľ nie je dohodnuté inak. CK má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi CK a objednávateľom do 21 dní pred jeho začiatkom, ak jeho uskutočneniu bráni nedosiahnutie minimálneho počtu účastníkov. Ak CK z tohto dôvodu zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu.
- 3) CK si vyhradzuje právo zrušiť zájazd, ktorého uskutočnenie je sťažené alebo nemožné v dôsledku nepredvídateľných mimoriadnych udalostí (*napr. vojna, teroristický útok, povstanie, zemetrasenie, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov a pod., resp. ak by bola inak ohrozená bezpečnosť, zdravie alebo život objednávateľov*), ktoré nebolo možné pri uzatvorení Zmluvy predvídať, a ktorým nebolo možné zabrániť.
- 4) Ak CK odstúpi od Zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom alebo ak objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou Zmluvy podľa ods. 1), má objednávateľ právo žiadať, aby mu CK na základe novej Zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej Zmluve, ak CK môže takýto zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej Zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej Zmluvy považujú za platby podľa novej Zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je CK povinná tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť.
- 5) CK a objednávateľ sa dohodli, že zmeny a odchýlky v jednotlivých službách sú v nevyhnutných prípadoch možné, pričom CK bude objednávateľa o nich bezodkladne informovať. Ide najmä o zmenu trasy zájazdu, ubytovacieho zariadenia na vyššiu, prípadne rovnakú kategóriu a triedu, zmenu obsahu a časového rozvrhu poskytovania služieb all inclusive, časových harmonogramov programov a programu zájazdu, predĺženie zájazdu, miesta nástupu a výstupu, času a miesta odletu alebo príletu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto, meškanie lietadla, zmenu leteckej spoločnosti, čísla letu a typu lietadla, zrušenie autobusovej dopravy na letisko alebo z letiska, zrušenie autobusovej dopravy do Bratislavy a zmenu kategórie autobusu pri doprave po Slovensku, ako aj zmeny, ktoré slúžia na opravu zrejmych omylov a tlačových chýb. Autobusová doprava na letisko a z letiska sa uskutoční pri minimálnom počte 12 účastníkov. Doprava po Slovensku pri všetkých autobusových zájazdoch sa uskutoční pri minimálnom počte 10 účastníkov z jedného nástupného miesta. Ak navrhované zmeny vedú aj k zmene ceny zájazdu, CK uvedie novú cenu v návrhu. Objednávateľ má možnosť písomne v určenej lehote oznámiť CK, že so zmenami nesúhlasí, a že odstupuje od Zmluvy.
- 6) Ak po začiatku zájazdu CK neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu Zmluva zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v Zmluve, je CK povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.
- 7) CK môže na základe individuálneho želania objednávateľa uskutočniť zmenu mena účastníka zájazdu, zmenu služieb zájazdu alebo zmenu termínu zájazdu za cenu vynaložených nákladov súvisiacich so zmenou, minimálne však vo výške 34 € za osobu.
- 8) CK má právo na refundáciu finančných prostriedkov za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v Zmluve s objednávateľom a ktoré boli poskytnuté so súhlasom objednávateľa počas zájazdu.

- 9) CK a objednávateľ sa dohodli, že neposkytnutie príplatkovej služby nie je dôvodom na odstúpenie od zmluvy a v prípade jej nedodania CK vráti objednávateľovi zaplatenú sumu za nedodanú službu bez ďalších náhrad.
- 10) Zvoz na letisko je samostatná doplnková služba cestovnej kancelárie k vybraným leteckým zájazdom. Zrušenie alebo zmena zvozu na letisko nie je zmenou podmienok zájazdu.

VII. ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY

- 1) CK môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. Písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK doporučeným listom na adresu objednávateľa uvedenú v Zmluve. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom odoslania oznámenia.
- 2) Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb:
 - a) bez udania dôvodu,
 - b) z dôvodov porušenia povinností CK vyplývajúcich zo Zmluvy. Oznámenie o odstúpení od Zmluvy spíše objednávateľ buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho do sídla CK pošle doporučenou poštou, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom spisania záznamu, príp. dňom doručenia písomného oznámenia.
- 3) Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od Zmluvy porušenie povinností CK, ktoré sú určené Zmluvou, alebo ak CK odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK zmluvné pokuty. Výška zmluvnej pokuty je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb nasledovne:
 - 46 dní a viac pred odchodom zájazdu: 30 % z ceny objednaných služieb a poistné
 - 45 – 31 dní pred odchodom zájazdu: 40 % z ceny objednaných služieb a poistné
 - 30 – 21 dní pred odchodom zájazdu: 50 % z ceny objednaných služieb a poistné
 - 20 – 15 dní pred odchodom zájazdu: 80 % z ceny objednaných služieb a poistné
 - 14 – 6 dní pred odchodom zájazdu: 90 % z ceny objednaných služieb a poistné
 - 5 dní a menej pred odchodom zájazdu: 100 % z ceny objednaných služieb a poistné

Pri poznávacích a pútnických zájazdoch 21 dní a menej pred odchodom zájazdu: 100% z ceny objednaných služieb a poistné.

V prípade odstúpenia od Zmluvy iba niektorých osôb z viacerých uvedených v Zmluve z jednotky ubytovacieho zariadenia na strane Objednávateľa, zmluvná pokuta sa rovná minimálne 90% z ceny objednaných služieb a poistné bez ohľadu na dátum odstúpenia, ak nezostanú obsadené a zaplatené všetky základné lôžka príslušnej jednotky ubytovacieho zariadenia.

- 4) Ak nenastúpi objednávateľ na zájazd, pobyt, alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy, alebo z dôvodu nesplnenia povinnosti podľa čl. IV. ods. 2) písm. f) týchto Zmluvných vzťahov, je povinný uhradiť 100 % z vopred stanovenej ceny.
- 5) Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd pri individuálnej doprave.
- 6) CK má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplateného preddavku alebo zaplatej ceny doposiaľ objednaných služieb. CK je zároveň povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej Zmluvy.

KOALA TOURS 2018

ZMLUVNÉ VZŤAHY

448

- 7) CK si vyhradzuje právo vylúčiť účastníka zájazdu bez nároku na náhradu, ak závažne poruší právne predpisy Slovenskej republiky alebo navštíveného štátu, prípadne závažne naruša program či priebeh zájazdu. Závažným narušením programu či priebehu zájazdu sa rozumie protiprávne konanie alebo konanie pod vplyvom omamných alebo návykových látok, alkoholu alebo konanie v rozpore s dobrými mravmi alebo nerešpektovanie organizačných pokynov sprievodcov, delegátov či miestnych zástupcov CK k programu a priebehu zájazdu.
- 8) Žiadosť objednávateľa o zmenu termínu, ktorý si tento u CK objednal a bol CK potvrdený, nezakladá dôvod zbavenia sa povinnosti zo strany objednávateľa zaplatiť zmluvnú pokutu za zrušenie skôr objednaného zájazdu.

VIII. REKLAMÁCIE, REKLAMAČNÝ PORIADOK, ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

- 1) V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo pôvodne dohodnuté v Zmluve, vzniká objednávateľovi právo na odstránenie chyby poskytnutej služby a na reklamáciu. Objávateľ je povinný uplatniť právo na odstránenie chyby poskytnutej služby bezodkladne, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Objávateľ a CK sa snažia poskytnúť si navzájom maximálnu súčinnosť.
- 2) Ak nie je možné zjednať nápravu, o uplatnení práva na odstránenie chyby poskytnutej služby je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom CK. Záznam podpíše zástupca CK alebo dodávateľa služby a objednávateľ, ktorý obdrží jeden exemplár. Zástupca CK sa tak môže vyjadriť k predmetu chyby poskytnutej služby. Tento potvrdený záznam objednávateľ predloží CK na uznanie nárokov z reklamácie. Zástupca CK nie je povinný vyjadriť sa k bodom, ktoré sa netýkajú služieb CK obsiahnutých v Zmluve. Objávateľ má počas zájazdu k dispozícii aj telefonickú asistenčnú službu, ktorá je uvedená v pokynoch k zájazdu a ktorej hovory sú monitorované pre potreby skvalitnenia služieb CK. Písomný záznam nie je v zmysle platnej právnej úpravy reklamáciou.
- 3) Svoje reklamačné nároky musí objednávateľ písomne uplatniť u CK 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. K reklamácií objednávateľ prikladá písomný záznam, vypracovaný podľa predchádzajúceho bodu. Reklamácia zaslaná iba elektronickou poštou (*e-mail*) sa nepovažuje za platne podanú, pokiaľ nie je spätne potvrdené jej zaregistrovanie. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami CK odpovie písomnou formou najneskôr do 30 dní od ich doručenia.
- 4) CK je zodpovedná objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má plniť CK alebo iní dodávateľia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. CK nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si objednávateľ objedná na mieste u sprievodcu, hotela alebo inej organizácie (*napr. fakultatívne výlety*). Ak pláž nie je súčasťou hotelového areálu a majetkom hotela s prístupom výhradne len pre hotelových hostí, CK ani hotel nezodpovedajú za jej čistotu, údržbu a vybavenie.
- 5) Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené objednávateľovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poisťného krytia poisťovne na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťného krytia výslovne vyňaté.
- 6) Ak nastanú okolnosti na strane objednávateľa, na základe ktorých objednávateľ úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká objednávateľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.
- 7) CK upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov a na možnosť jeho vzniku z dôvodov zhoršenej prejazdnosti ciest a hraničných prechodov, z dôvodu nepriaznivého počasia, plných vzdušných koridorov resp. z technic-

kých a prevádzkových dôvodov.

- 8) V prípade nutnosti využitia inej dopravy ako bolo dohodnuté v Zmluve (*napr. pri poruche autobusu*), CK hradí cestovné náklady v rámci územia SR vo výške cestovného vlakom 2 tr., resp. autobusom pravidelnej autobusovej linky.
- 9) CK nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinili ani ona, ani jej dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená objednávateľom, tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo udalostou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

IX. CESTOVNÉ POISTENIE

- 1) Súčasťou všetkých zájazdov CK na základe dohody zmluvných strán je komplexné cestovné poistenie vrátane poistenia stornoplatkov pre účastníkov zájazdu. Ceny komplexného cestovného poistenia sú uvedené v katalógu našej CK. Objávateľ tiež prehlasuje, že obdržal od CK poisťné podmienky a rozsah komplexného cestovného poistenia, s ktorým sa oboznámil aj v zastúpení s ním spolucestujúcich osôb.
- 2) Poisťný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poisťnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkom zájazdu a CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

X. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 1) Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače k 04.11.2017 a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do uzatvorenia Zmluvy s objednávateľom. Všetky informácie uvedené v tomto katalógu boli zostavené na základe poznatkov a informácií, ktoré mala CK k dispozícii ku dňu vydania katalógu. CK si vyhradzuje právo na prípadné zmeny, ktoré sa mohli vyskytnúť po uzávierke tohto katalógu. Zvdorilo vás uistuje, že vás bude o nich bezodkladne informovať najneskôr do termínu zakúpenia vášho zájazdu. CK sa ospravedlňuje za prípadné neúmyselné chyby a preklepy, ktoré sa mohli pri spracovaní katalógu vyskytnúť.
- 2) Tieto zmluvné vzťahy sú platné a účinné od 21. 11. 2017 a spolu s katalógom sa považujú za neoddeliteľnú súčasť Zmluvy. Podpisom Zmluvy o obstaraní zájazdu objednávateľ potvrdzuje, že s týmito Zmluvnými vzťahmi ako aj so všeobecnými informáciami bol oboznámený, sú mu zrozumiteľné, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma. Pre výklad pojmov budú použité všeobecné informácie uvedené v tomto katalógu CK.