

# **CESTOVNÁ KANCELÁRIA VEOLIA TRANSPORT NITRA a.s.**

## **Všeobecné zmluvné podmienky**

### **Preambula**

Spoločnosť Veolia Transport Nitra a.s. má bohaté skúsenosti vzhľadom na dlhoročné pôsobenie v oblasti dopravy. Podnikateľskou filozofiou spoločnosti je najmä realizácia aktivít spoľahlivým a ekonomicky efektívnym spôsobom za transparentné ceny, s poslaním vytvárať, ponúkať a realizovať kompletné služby zodpovedajúce moderným trendom na dopravnom trhu, s víziou želaním byť najvyhľadávanejším dlhodobým partnerom, ktorý je známy tým, že plní požiadavky nad rámec očakávania ... :

### **I. Časť**

#### **1. Úvodné ustanovenia**

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky (ďalej v texte iba „VZP“) spoločnosti Veolia Transport Nitra a.s. pre realizáciu činností cestovnej kancelárie (ďalej v texte iba „CK“) upravujú právne vzťahy spoločnosti Veolia Transport Nitra a.s., Štúrova ul. č. 72, 949 44 Nitra, IČO: 366545082, Spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Nitra, odd. Sa, vložka 10178/N (ďalej v texte iba „Spoločnosť“) a objednávateľom zájazdu pri produktoch cestovnej kancelárie zabezpečovaných prostredníctvom Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej v texte iba „Zmluva“), písomným potvrdením individuálnej písomnej objednávky objednávateľom na zájazd alebo služby (s náležitosťami zmluvy), úhradou ceny zájazdu, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto VZP. Odchýlne ustanovenia Zmluvy majú prednosť pred týmito VZP.

#### **2. Záväzkové vzťahy**

- 2.1** Vzťahy medzi Spoločnosťou a objednávateľom zájazdu (ďalej v texte iba „objednávateľ“) môžu vzniknúť na základe : založenia zmluvného vzťahu uzatvorením Zmluvy o obstaraní zájazdu, výnimočne písomným potvrdením prijatia návrhu Zmluvy objednávateľom zájazdu a úhradou ceny služby alebo zálohy objednávateľom.
- 2.2** Založením zmluvného vzťahu sa Spoločnosť zaväzuje, že objednávateľovi a všetkým ďalším účastníkom zájazdu podľa Zmluvy obstará prostredníctvom CK vopred ponúkanú kombináciu služieb cestovného ruchu (zájazd) alebo objednávateľom individuálne objednanú kombináciu služieb.
- 2.3** Zmluvou sa Spoločnosť zaväzuje, že objednávateľovi obstará vopred ponúkanú kombináciu služieb cestovného ruchu (zájazd), a objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí Spoločnosti dohodnutú cenu. Dohodnutú cenu resp. jej časť uhradza objednávateľ vopred, podľa podmienok dohodnutých v Zmluve.
- 2.4** Súčasťou Zmluvy sú všetky písomné doklady a informácie, ponukový list prípadne katalóg, Všeobecné zmluvné podmienky ako aj pokyny na zájazd, ktoré objednávateľ obdrží od CK. Podpisom Zmluvy a zaplatením ceny služby objednávateľ potvrdzuje, že sa oboznámil so znením Zmluvy a jej súčasťami a bezvýhradne s nimi súhlasí.
- 2.5** Objednávateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť všetkých údajov a skutočností, ktoré uviedol za seba a za ostatných účastníkov zájazdu do Zmluvy. Objednávateľ (konajúca osoba) vyhlasuje a podpisom Zmluvy potvrdzuje, že je oprávnený podpisovať Zmluvu za všetky osoby uvedené v Zmluve.

### **3. Podmienky rezervácie služieb**

- 3.1** Rezerváciu miest resp. iných služieb môže objednávateľ uskutočniť osobne, telefonicky alebo písomne. CK potvrdí klientovi zaradenie klienta do rezervácie osobne, telefonicky alebo písomne (aj prostredníctvom elektronickej pošty). V prípade osobnej rezervácie objednávateľ vykonáva okamžitú úhradu resp. zálohu úhrady a uzatvára s CK Zmluvu. CK nahlásenú rezerváciu zruší v nasledovných prípadoch: (1) ak objednávateľ neuzatvorí Zmluvu a nezaplatí cenu zájazdu v termíne určenom pre konkrétny zájazd; (2) ak v čase vykonania úhrady bola kapacita zájazdu naplnená inými účastníkmi, ktorí vykonali úhradu zájazdu skôr; v tom prípade CK vráti objednávateľovi uhradenú cenu do 3 pracovných dní od zistenia tejto skutočnosti. Po vykonaní úhrady zo strany klienta, tomuto bude potvrdená záväzná rezervácia vystavením Zmluvy.

### **4. Ceny zájazdov a služieb**

- 4.1** Ceny zájazdov a súvisiacich služieb sú zverejnené v ponukovom liste resp. katalógu alebo sa ceny dohadujú medzi zmluvnými stranami individuálne. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si objednávateľ objednal, alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu, sa rozumie celková cena uvedená v Zmluve. Ceny služieb, platených v CK, sú uvádzané v EUR vrátane DPH.
- 4.2** CK môže poskytovať zľavy. Zľavy sa poskytujú z cien zájazdov CK uvedených v cenových tabuľkách. Zľavy sa neposkytujú na povinné alebo nepovinné príplatky. Zľavy nie je možné vzájomne kumulovať, pri viacerých zľavách platí zľava najvyššia. Zľava sa realizuje pri doplatení celkovej ceny zájazdu. Zľavy platia len pri obstaraní zájazdu priamo v CK ; pri obstarávaní zájazdu u zmluvných predajcov CK, predajcovia nie sú povinní poskytovať zľavy.
- 4.3** Objednávateľ si môže vybrať zľavu, ktorá je pre neho najvýhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak.
- 4.4** CK si vyhradzuje právo jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu. Cena zájazdu uvedená v zmluve sa nesmie jednostranne zvýšiť v priebehu 20 dní pred začiatkom zájazdu.  
Cenu zájazdu možno zvýšiť len v prípade, že dôjde k:  
a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,  
b) zvýšeniu platieb spojených s dopravou (napríklad letiskových, prístavných poplatkov), ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,  
c) zmene kurzu euro meny použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 % voči mene platnej v krajinách zájazdu, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.

CK sa zaväzuje odoslať objednávateľovi písomné oznámenie o zvýšení ceny najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu s jednoznačne uvedeným dôvodom zvýšenia ceny ako aj spôsobom jej zvýšenia. Objednávateľ je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je CK oprávnená od Zmluvy odstúpiť podľa čl. 5 VZP.

- 4.5** Objednané zájazdy a súvisiace služby sú splatné pri podpise Zmluvy vo výške plnej ceny, vrátane celej ceny cestovného poistenia pred uskutočnením zájazdu alebo čerpaním služieb, ak objednávateľ uzatvára cestovné poistenie prostredníctvom CK. Za deň zaplata sa považuje deň, kedy boli finančné prostriedky pripísané na účet CK resp. zaplatené v hotovosti priamo v CK.
- 4.5.1** V prípade jednodňových zájazdov iniciovaných CK, je uzávierka objednávok a platieb najneskôr 7 dní pred uskutočnením zájazdu, pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak.

- 4.5.2** V prípade viacdňových zájazdov iniciovaných CK je uzávierka objednávok a platieb najneskôr 21 dní pred uskutočnením zájazdu pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak.
- 4.5.3** V prípade, ak na základe požiadavky objednávateľa počas zájazdu resp. počas čerpania služieb vykonala CK služby nad rámec Zmluvy, CK bezprostredne po uskutočnení zájazdu vykoná dodatočné vyúčtovanie podľa skutočnosti. Objednávateľ je povinný požadované služby (rozsah, predpokladaná cena) nad rámec Zmluvy vopred písomne potvrdiť oprávnenému zástupcovi CK, v opačnom prípade CK nie je povinná tieto služby poskytnúť. Objednávateľ je povinný zaplatiť tieto služby do 3 pracovných dní od ukončenia zájazdu. V prípade, ak objednávateľ vopred objednané služby nevyužil, CK vykoná po uskutočnení zájazdu resp. čerpania služieb vyúčtovanie skutočnosti a rozdiel objednávateľovi vráti - do 3 pracovných dní od ukončenia zájazdu.
- 4.6** V prípade záujmu objednávateľa, môže CK sprostredkovať pre objednávateľa a ním určené osoby aj cestovné poistenie vrátane poistenia storna zájazdu pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy, v súlade s poisťovacími podmienkami poisťovne. Cena cestovného poistenia je uvedená v cenníku CK, presný obsah krytia a podmienky cestovného poistenia sú uvedené v podkladoch poskytnutých vybranou poisťovacou spoločnosťou, ktoré objednávateľovi predloží CK. Poistný vzťah vzniká priamo medzi objednávateľom a poisťovacou spoločnosťou.

## **5. Odstúpenie od zmluvy, zmeny zmluvy**

- 5.1** Objednávateľ má právo kedykoľvek pred začatím čerpania služieb od Zmluvy odstúpiť :
- a) bez uvedenia dôvodu
  - b) ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy podľa bodu 5.9 VZP
  - c) z dôvodov porušenia povinností CK stanovených v zmluve alebo zákone
- Odstúpenie vykoná písomným oznámením, ktoré nadobúda účinnosť dňom doručenia CK. Ak objednávateľ odstúpi od zmluvy a dôvodom jeho odstúpenia nie je porušenie povinností CK, alebo ak cestovná kancelária odstúpi od zmluvy pred začatím zájazdu z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, vzniká objednávateľovi povinnosť uhradiť CK storno poplatok (zmluvnú pokutu) vo výške určenej v Zmluve a CK je povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej Zmluvy (pre určenie počtu dní výpočtu storno poplatkov sa započítava aj deň doručenia odstúpenia od Zmluvy CK) :
- 5.2** Nepriaznivé zmeny klimatických podmienok (počasie, nedostatok snehu apod.) nezakladajú nárok zákazníka na poskytnutie zľavy ; v prípade odstúpenia od zmluvy zo strany objednávateľa (zákazníka) CK postupuje podľa bodu 5.1 VZP.
- 5.3** V prípade, ak z akýchkoľvek dôvodov objednávateľ nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať objednané a zabezpečené služby (nevyčerpá ich vôbec alebo sčasti), nemá nárok na vrátenie ceny ; CK postupuje podľa bodu 5.1 VZP.
- 5.4** Pri požiadavke na zmenu termínu zájazdu alebo služby v už objednanom zájazde alebo pobyte zo strany objednávateľa, CK bude účtovať storno poplatky podľa bodu 5.1 VZP. Takáto zmena sa považuje za zrušenie pôvodnej objednávky, ak nie je dohodnuté inak.
- 5.5** Pred začatím zájazdu môže objednávateľ písomne oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Objednávateľ tak môže urobiť len v lehote 5 dní (pre jednodňové zájazdy) a 14 dní (pre viacdňové zájazdy) pred začatím zájazdu 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 CK v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.

- 5.6** Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od Zmluvy porušenie povinností cestovnej kancelárie určené zmluvou alebo zákonom alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej Zmluvy podľa bodu 5.9 VZP, je CK povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej Zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť CK zmluvné pokuty. Právo objednávateľa na náhradu škody týmto nie je dotknuté.
- 5.7** CK môže pred začatím zájazdu od Zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, ktoré boli zmluvne dohodnuté. Ak CK zruší zájazd (okrem prípadov uvedených v bode 5.10, 5.11 VZP) v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začatia, objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.
- 5.8** Ak odstúpi objednávateľ od Zmluvy podľa bodu 5.9 VZP alebo ak odstúpi CK od Zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začatím, 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.
- 5.9** Ak je CK nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu Zmluvy. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, CK oznámi objednávateľovi v návrhu novu cenu. Ak cestovná kancelária navrhne túto Zmenu zmluvy, má objednávateľ právo rozhodnúť, či so zmenou Zmluvy súhlasí alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Rozhodnutie objednávateľ musí písomne oznámiť CK v lehote určenej v návrhu na zmenu Zmluvy. Zmenu nepodstatných podmienok je CK povinná oznámiť objednávateľovi najneskôr pred začatím zájazdu alebo čerpaním služieb.
- 5.10** CK je oprávnená zrušiť zájazd, ak v lehote do 14 dní (viacdnňový), v lehote 3 dni (jednodňový) pred jeho začiatkom, nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak. Ak CK z týchto dôvodov zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr 7 dní/1 dni pred začiatkom zájazdu. V tomto prípade vzniká objednávateľovi právny nárok iba na vrátenie už zaplatenej ceny resp. zaplatenej časti ceny.
- 5.11** CK si vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení maximálneho úsilia, alebo v dôsledku nepredvídaných okolností, ako sú napr. vojny, prírodné katastrofy, politické nepokoje (vis maior). Závazok CK na realizáciu záväzku zaniká v dôsledku nemožnosti plnenia.

## **6. Reklamácie, zodpovednosť za škodu**

- 6.1** CK zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK, 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 CK (Povereným zástupcom CK je prítomný sprievodca, ak sa zájazd uskutočňuje bez účasti sprievodcu - prítomný zamestnanec CK alebo vodič. V prípade, že sa zájazd uskutočňuje bez povereného zástupcu - bezodkladne po ukončení zájazdu v CK.) Poverený zástupca je povinný chybné poskytnutú službu - oprávnenú reklamáciu vybaviť bezodkladne, priamo na mieste, v rámci svojich možností a právomoci. O uplatnení tohto práva

je povinný zástupca CK urobiť písomný záznam. CK nezodpovedá za služby poskytované inými osobami, mimo rámca zájazdu, ktoré si zákazník objedná na mieste u sprievodcu, hotela apod..

- 6.2** Ak nesplní CK povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy alebo zo zákona riadne a včas, musí objednávateľ uplatniť svoje právo písomne v 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. Na uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe objednávateľ predloží CK písomný záznam spísaný podľa bodu 6.1 VZP.
- 6.3** Ak je uzatvorenie Zmluvy sprostredkované inou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, platia lehoty podľa predchádzajúceho bodu, ak si objednávateľ uplatnil svoje práva v sprostredkujúcej cestovnej kancelárii alebo v cestovnej agentúre.
- 6.4** CK nenesie zodpovednosť za škodu spôsobenú odstúpením od Zmluvy ak túto škodu nezavinila ani ona, ani jej dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená
- a) objednávateľom,
  - b) treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu,
  - c) udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
- Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nespočíva v činnosti a postupe CK (vis maior) alebo okolností na strane zákazníka, v dôsledku ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a CK zabezpečené služby, zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb. V prípadoch podľa písm. b) a c) je CK povinná poskytnúť objednávateľovi bezodkladne pomoc.
- 6.5** CK nezodpovedá za prípadné meškanie dopravných prostriedkov. Upozorňuje zákazníka na možnosť ich vzniku z dôvodov prekážok v cestnej premávke, hraničných prechodoch resp. iných klimatických a technických dôvodov. V prípade meškania dopravných prostriedkov nevzniká zákazníkovi nárok na odstúpenie od zmluvy.
- 6.6** Objednávateľ, ktorý využije vlastnú dopravu, zodpovedá za dodržanie termínu nástupu a ukončenia pobytu, ktorý je uvedený v informáciách CK o zájazde.
- 6.7** Objednávateľ a každý zákazník osobne zodpovedá za dodržiavanie pasových, devízových, tranzitných, zdravotných a ďalších právnych predpisov Slovenskej republiky ako aj právnych predpisov a zvyklostí krajiny, do ktorej cestuje alebo cez ktorú prechádza. CK nenesie zodpovednosť za prípadne problémy, ktoré vzniknú zákazníkovi jeho chybným konaním. Všetky náklady, ktoré môžu vzniknúť nedodržaním alebo porušením uvedených predpisov, znáša zákazník.
- 6.8** Ak po začatí 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. Ak tieto služby nemožno zabezpečiť alebo ich objednávateľ neprijme, je CK povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je CK povinná 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 CK povinná
- a) vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady

b) rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.

## **7. Práva a povinnosti objednávateľa**

### **7.1** Objednávateľ má právo :

- na riadne poskytnutie zaplatených služieb podľa Zmluvy
- požadovať od CK informácie o všetkých skutočnostiach súvisiacich s poskytovanými službami
- na oboznámenie s návrhmi zmien Zmluvy v dohodnutých alebo zákonných lehotách
- požadovať bezodkladné odstránenie chybného poskytnutia služby u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK
- odstúpiť od Zmluvy podľa podmienok stanovených vo VZP
- na reklamáciu služieb podľa podmienok stanovených vo VZP
- na ďalšie podrobné písomné informácie zaslané CK poštou, elektronickou poštou, osobným prevzatím, najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité, a ktoré sú CK známe, ak nuž nie sú obsiahnuté v Zmluve alebo v ponukovom liste príp. katalógu.

### **7.2** Objednávateľ má povinnosť :

- poskytnúť CK potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb najmä údajov, zmien a požadovaných dokladov
- zabezpečiť u osôb mladších ako 16 rokov alebo u osoby, ktorej zdravotný stav si to vyžaduje, sprevádzanie a dohľad dospeljej osoby
- nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov
- zaplatiť cenu zájazdu, poskytovaných služieb resp. storno poplatky podľa Zmluvy a VZP
- bezodkladne resp. v stanovených lehotách sa vyjadrovať k zaslaným návrhom zmien a obsahu dohodnutých služieb
- pred prevzatím listinných materiálov potrebných pre čerpanie služieb z CK, skontrolovať ich správnosť
- mať u seba platný osobný cestovný doklad (vízum, pokiaľ sa vyžaduje), dodržiavať colné predpisy a ďalšie právne predpisy krajiny do ktorej (cez ktorú) cestuje
- dodržiavať a zabezpečiť zdravotnícke požiadavky (pokiaľ sú stanovené)
- riadiť sa pokynmi CK, sprievodcu alebo iného povereného zástupcu CK, dodržiavať stanovený harmonogram poskytovaných služieb vrátane včasného dostavenia sa na stanovené miesto príchodu resp. odchodu.

## **8. Práva a povinnosti cestovnej kancelárie**

### **8.1** CK je povinná :

- po celý čas podnikania mať uzavretú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku
- písomne poveriť zástupcu, na ktorého sa môže objednávateľ v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu obrátiť so žiadosťou o pomoc a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie objednávateľa počas zájazdu.
- pred uzatvorením zmluvy o zájazde, písomnou formou, presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu, najmä však o
  - a) termíne začatia a skončenia zájazdu,
  - b) cene zájazdu vrátane časového rozvrhu platieb a výške prípadného preddavku,
  - c) cieľovom mieste a mieste pobytu a o mieste plánovaného skončenia zájazdu,

- d) druhu dopravného prostriedku, úrovni jeho vybavenosti, kvality a triedy,
- e) ubytovacím zariadením, jeho polohe, kategórii, stupni vybavenosti a o hlavných charakteristických znakoch,
- f) rozsahu stravovania a o jeho forme,
- g) trase cesty, predpokladaných časoch a o predpokladaných miestach zastávok,
- h) všeobecných údajoch týkajúcich sa pasových a vízových požiadaviek pre občanov Slovenskej republiky a o zdravotných formalitách, ktoré sú nevyhnutné na cestu a pobyt, ako aj o zvyčajných cenách a lehotách na ich vybavenie,
- i) informovať zákazníka o tom, či sa pre zájazd požaduje minimálny počet účastníkov zájazdu vrátane termínu, kedy najneskôr pred odchodom sa musí objednávateľovi oznámiť, že sa nedosiahol minimálny počet účastníkov zájazdu a cestovná kancelária zájazd zrušuje,
- j) informovať objednávateľa o rozsahu a podmienkach poistenia zájazdu, o rozsahu poistného plnenia, o podmienkach na plnenie nároku objednávateľa, o poisťovní, s ktorým má cestovná kancelária uzatvorené poistenie zájazdu,
- k) informovať objednávateľa o programe v mieste pobytu,
- l) informovať objednávateľa o lehote, v ktorej môže objednávateľ oznámiť, že sa zájazdu namiesto neho zúčastní iná osoba, ak sú dôvody na jej určenie, a o podmienkach, ktoré musí účastník poskytovaného zájazdu spĺňať, ak sú dôvody na ich ustanovenie,
- m) informovať objednávateľa o možnosti uzatvoriť individuálne poistenie objednávateľa na cestu a pobyt vrátane poistenia pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o zájazde v prípade nehody alebo ochorenia,
- n) informovať objednávateľa o rozsahu a kvalite všetkých ostatných plnení, ktoré sú obsahom zájazdu.

## **9. Záverečné ustanovenia**

- 9.1** Objednávateľ potvrdzuje podpisom na Zmluve, že sa oboznámil s týmito VZP, sú mu známe a zrozumiteľné, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma
- 9.2** Objednávateľ potvrdzuje svojím podpisom na Zmluve, že poskytuje CK súhlas ako aj CK určeným osobám, so spracovávaním osobných údajov uvedených v Zmluve na účely plnenia povinností CK vyplývajúcich zo všeobecne záväzných právnych predpisov, v súlade so zákonom č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení, a to počas doby potrebnej k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú zo zmluvných vzťahov medzi CK a objednávateľom, vrátane sprístupnenia týchto údajov obchodným partnerom a cezhraničného toku osobných údajov do krajiny pobytu. Objednávateľ súčasne vyhlasuje, že je splnomocnený podpisom Zmluvy poskytnúť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých dotknutých osôb uvedených v Zmluve.
- 9.3** Ďalšie vzájomné práva a povinnosti neupravené v Zmluve alebo v týchto VZP, sa riadia Občianskym zákonníkom a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 9.4** CK si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť tieto VZP, alebo ich nahradiť novým znením. CK oboznámi objednávateľa so zmenou VZP pred podpisom Zmluvy.
- 9.5** Tieto VZP nadobúdajú platnosť a účinnosť odo dňa 04.01.2010, pričom tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy uzatvorenej medzi CK a objednávateľom.

V Nitre dňa 04.01.2010