

I. Úvodné ustanovenia

- 1) Tieto Všeobecné zmluvné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť uzavretej zmluvy o obstaraní zájazdu medzi cestovnou kanceláriou Selinan a objednávateľom a vzťahujú sa na obstaranie zájazdov organizovaných CK, ktoré ponúka v katalógu alebo formou osobitných ponukových listov. Vzťahujú sa aj na doobjednané služby k zájazdu, pokiaľ sa na obstaranie týchto služieb neuzatvorila osobitná zmluva
- 2) Cestovná kancelária si vyhradzuje právo pri uzatváraní zmluvy o obstaraní zájazdu oznámiť zmeny, resp. upresniť údaje uvedené v katalógu. V prípade, že údaje v katalógu a v zmluve o obstaraní zájazdu sa rozchádzajú, záväznými sú vždy údaje obsiahnuté v zmluve o obstaraní zájazdu.
- 3) Prosíme vás, aby ste sa podrobne zoznámili so všetkými informáciami a Všeobecnými zmluvnými podmienkami uvedenými v našom katalógu a ostatných ponukových materiáloch. Podpisom Zmluvy potvrdzujete, že sú vám tieto informácie a podmienky známe, uznávate ich a súhlasíte s nimi.

II. Vznik zmluvného vzťahu

- 1) Účastníci zmluvného vzťahu sú:
a/ obstarávateľ, Cestovná kancelária Selinan, s.r.o. so sídlom Burianova medzierka č. 4, 010 01 Žilina zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, odd. Sro, vložka č. 17020/L (ďalej iba cestovná kancelária), ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje vo vlastnom mene alebo prostredníctvom externých zmluvných predajcov. b/ objednávateľ (zákazník), ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba.
- 2) zmluvný vzťah medzi cestovnou kanceláriou a objednávateľom vzniká uzavretím zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len zmluva), ktorou sa cestovná kancelária zaväzuje, že objednávateľovi obstará zájazd a objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu. Zmluva o zájazde platí pre všetky osoby na nej uvedené. Obsah zmluvy je určený ponukou v katalógu a dodatočnými ponukami. Ak sa údaje v katalógu, dodatočných ponukách a zmluve rozchádzajú, záväznými sú údaje obsiahnuté v zmluve.
- 3) Zmluva musí mať písomnú formu a musí byť podpísaná obidvomi zmluvnými stranami. V prípade, že sa zmluva uzatvára v čase kratšom ako 7 dní pred začatím zájazdu môže byť zmluva uzavretá aj potvrdením objednávky zaslanej faxom alebo prostredníctvom internetu.

III. Platobné podmienky

- 1) Cestovná kancelária má právo na zaplatenie ceny zájazdu stanovenej v časti III. zmluvy ako aj všetkých doobjednaných služieb k zájazdu pred ich poskytnutím.
- 2) Cestovná kancelária je oprávnená vyžadovať zálohu vo výške 50 % ceny zájazdu a prípadne doobjednaných služieb k zájazdu. Doplatok je objednávateľ povinný doplatiť najneskôr do 30 dní pred začatím zájazdu, pokiaľ nie je v zmluve dohodnuté inak. V prípade uzavretia zmluvy v čase kratšom ako 30 dní pred začatím zájazdu, je objednávateľ povinný zaplatiť 100 % celkovej ceny zájazdu a prípadne doobjednaných služieb k zájazdu.
- 3) V prípade nedodržania termínu úhrady ceny zájazdu objednávateľom je cestovná kancelária oprávnená odstúpiť od zmluvy a požadovať od objednávateľa zmluvné pokuty (stornopoplatky) vo výške určenej v článku 7 ods. 2) týchto všeobecných zmluvných podmienok. Cestovná kancelária je v prípade odstúpenia od zmluvy povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne doposiaľ uhradenú časť ceny zájazdu (zálohu) zníženú o zmluvnú pokutu.

IV. Cenové podmienky

- 1) Cena zájazdu je cena, dohodnutá v zmluve. Prípadné zľavy z cien zájazdov, vyhlasované cestovnou kanceláriou po podpise zmluvy s objednávateľom, nezakladajú jeho nárok na zľavnenú cenu.
- 2) Cestovná kancelária je oprávnená najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu jednostranným úkonom zvýšiť cenu v týchto prípadoch:
a/ pri zmenách cien pohonných hmôt o rozdiel medzi cenou dopravy stanovenou použitím zvýšených cien pohonných hmôt a cenou dopravy, ktorá je zahrnutá v cene zájazdu;
b/ pri zvýšení platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových, prístavných, poplatkov, cestných daní a poplatkov alebo pri ich zavedení o rozdiel medzi zvýšenou cenou poplatkov a poplatkov zahrnutých v cene zájazdu;
c/ pri zmene kurzu Eura použitého na stanovenie ceny v priemere viac ako o 5 % o rozdiel medzi cenou stanovenou zvýšeným a pôvodným kurzom,
d/ pri zmene daňových zákonov, tj. daňového zaťaženia na produkt cestovnej kancelárie a jeho jednotlivých častí, z ktorých sa produkt cestovnej kancelárie skladá
- 3) Oznámenie o zvýšení ceny cestovná kancelária odošle objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu, inak jej nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.
- 4) Ak cestovná kancelária bude nútená zmeniť cenu z iných dôvodov, ako sú uvedené v odseku 2), môže navrhnúť objednávateľovi zmenu zmluvy podľa podmienok uvedených v článku 6, ods. 2) týchto všeobecných zmluvných podmienok.
- 5) Cena zájazdov je kalkulovaná v súlade s ustanoveniami zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

V. Práva a povinnosti objednávateľa

1) Základné práva objednávateľa sú:

- a) právo na poskytnutie služieb v dohodnutom rozsahu a kvalite
- b) právo na ochranu osobných údajov, ktoré v súvislosti so zájazdom poskytol cestovnej kancelárii
- c) právo na dodatočné informácie, ktoré neboli uvedené v katalógu a ktoré sú pre objednávateľa dôležité a sú cestovnej kancelárii známe, najmä:
 - ca) upresnenie údajov uvedených v časti I. zmluvy o obstaraní zájazdu, ktoré nie sú uvedené ani v katalógu alebo v ponukovom liste, dodatočnej ponuke
 - cb) podrobnosti o možnosti kontaktu na neplnoletú osobu alebo zástupcu cestovnej kancelárie v mieste pobytu neplnoletej osoby, ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je neplnoletá osoba
- d) právo byť bezodkladne oboznámený s prípadnými zmenami programu zájazdu, rozsahu služieb a ceny
- e) právo zrušiť svoju účasť na zájazde odstúpením od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu za podmienok stanovených v článku 7 týchto Všeobecných zmluvných podmienok
- f) právo pred začatím zájazdu písomne oznámiť cestovnej kancelárii, že sa na miesto neho zúčastní na zájazde iná osoba, pričom tak môže urobiť len v lehote a za podmienok určených v zmluve v časti 5 a v článku 6 ods. 1 týchto všeobecných zmluvných podmienok. Právo môže objednávatel uplatniť do 30 dní pred začiatkom zájazdu, inak bude zmena posudzovaná ako odstúpenie od zmluvy a budú na ňu vzťahované podmienky podľa článku 7 bodu 2 týchto Všeobecných zmluvných podmienok.
- g) právo na reklamáciu služieb v súlade s článkom 8 týchto Všeobecných zmluvných podmienok.
- h) právo dostať spolu s cestovnou zmluvou aj doklady o poistení zájazdu alebo inej forme ochrany objednávateľa zájazdu pre prípad úpadku vystavený poisťiteľom, ktorý obsahuje najmä označenie poisťiteľa, podmienky povinného zmluvného poistenia zájazdu a spôsob oznámenia poisťnej udalosti
- i) právo obdržať najneskôr 7 dní pred odchodom na zájazd dodatočné informácie potrebné k čerpaniu služieb a ktoré sú cestovnej kancelárii známe, pokiaľ nie sú obsiahnuté v katalógu, cenníku, dodatočnej ponuke. Tieto informácie zasiela cestovná kancelária na adresu uvedenú objednávateľom v jednom vyhotovení pre všetkých účastníkov uvedených v zmluve.

2) Základné povinnosti objednávateľa sú:

- a) poskytnúť cestovnej kancelárii súčinnosť potrebnú k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu zájazdu, ktorý je predmetom zmluvy, najmä úplné, pravdivé a včasné vyplnenie potrebných formulárov; v prípade, že cestovná kancelária zabezpečuje aj víza – fotografie, pas, formuláre žiadosti o víza a ďalšie potrebné náležitosti..
- b) plniť zmluvné záväzky ostatných osôb uvedených v zmluve a ručiť za ne ako za svoje vlastné záväzky, pripojiť plnomocnenstvo svoje alebo zastupujúceho spolucestujúceho v prípade, ak s ním cestuje neplnoletý cestujúci, ktorý nie je jeho vlastným dieťaťom
- c) upozorniť včas na cudzie štátne príslušenstvo spolucestujúceho /spolucestujúcich/
- d) zaplatiť v plnom rozsahu a podľa časového harmonogramu cenu zájazdu a preukázať to dokladom o zaplatení; ak zákazník neuhradí cenu zájazdu včas, cestovná kancelária má právo postupovať v súlade s článkom 3, ods.
- e) oznámiť cestovnej kancelárii bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote, svoje stanovisko k prípadným zmenám podmienok a dohodnutého rozsahu služieb
- f) prevziať od cestovnej kancelárie potrebné doklady pre čerpanie dohodnutých služieb /cestovný lístok, letenku, poukaz pre ubytovacie zariadenie na poskytnutie ubytovania a stravovania/voucher/, doklad pre zástupcu cestovnej kancelárie v mieste pobytu na poskytnutie ostatných služieb /najmä fakultatívnych výletov/ a tieto doklady si vziať so sebou na zájazd. V prípade ak objednávatel doklady neobdrží 7 dní pred odchodom na zájazd je povinný bezodkladne o tom upovedomiť cestovnú kanceláriu. Ak objednávatel neoznámí cestovnej kancelárii, že doklady nedostal, má sa za to, že doklady obdržal v poriadku, úplné a načas.
- g) dostaviť sa v stanovenom termíne na určené miesto pripravený čerpať dohodnutý rozsah služieb; v prípade omeškania z vlastnej viny s nástupom na čerpanie dohodnutých služieb, dopraviť sa na vlastné náklady a zodpovednosť na miesto zodpovedajúce časovému harmonogramu dohodnutých služieb
- h) riadiť sa pokynmi cestovnej kancelárie, jej zodpovedného zástupcu počas zájazdu, dodržiavať stanovený program, platné predpisy navštívenej krajiny, miesta i ubytovacieho objektu, a to najmä ubytovací poriadok a prepravný poriadok; uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil v ubytovacom zariadení alebo v dopravnom prostriedku počas trvania zájazdu;
- i) pri zájazdoch do zahraničia mať pri sebe všetky platné cestovné doklady, požadované pre vstup do navštívenej krajiny, najmä cestovný doklad, víza a očkovací preukaz (ak sú vyžadované), doklad o cestovnom poistení, ak je objednávatel poistený; tieto doklady je obstarávatel povinný si obstaráť sám, pokiaľ mu cestovná kancelária takúto službu osobitne neponúkla a neposkytla
- j) zdržať sa konania poškodzujúceho alebo obmedzujúceho ostatných účastníkov zájazdu;
- k) bezodkladne nahlásiť zmenu v zmluve uvedených osobných údajov, najmä kontaktnej adresy, telefonického alebo iného kontaktu a pod. pre účely naplnenia zmluvných záväzkov,
- l) oboznámiť všetkých účastníkov zájazdu pri skupinových objednávkach a objednávkach firiem, organizácií - právnických alebo fyzických osôb pre svojich zamestnancov, príp. iných cestujúcich osôb, ktoré sú zahrnuté v objednávke, so Všeobecnými zmluvnými podmienkami a všetkými ďalšími informáciami, ktoré obdržal od cestovnej kancelárie, predovšetkým o zložení, rozsahu a kvalite služieb. Dodať menný zoznam v dostatočnom predstihu pred odchodom zájazdu podľa pokynov cestovnej kancelárie a zabezpečiť plnenie základných povinností jednotlivých účastníkov čerpania služieb vyžadujúcich ich osobnú súčinnosť a ich nositeľmi môže byť iba jednotlivý účastník.

VI. Zmeny dohodnutých podmienok a ich právne dôsledky

1) Objednávateľ môže pred začatím zájazdu, v lehote a za podmienok stanovených v zmluve, písomne oznámiť cestovnej kancelárii, že sa zájazdu namiesto neho resp. spoločestujúceho zúčastní iná osoba. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré cestovnej kancelárii v súvislosti so menou objednávateľa vzniknú.,

2) Ak je cestovná kancelária nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Objednávateľ má právo rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Rozhodnutie objednávateľa musí byť písomne oznámené cestovnej kancelárii v lehote určenej cestovnou kanceláriou.

3) Cestovná kancelária si môže u niektorých typov zájazdu vyhradiť právo zrušiť zájazd, ak je jeho realizácia podmienená dosiahnutím minimálneho počtu účastníkov zájazdu. V tých prípadoch musí objednávateľovi v zmluve potvrdiť aj lehotu, v ktorej najneskôr bude objednávateľa písomne informovať o zrušení zájazdu a o odstúpení od zmluvy z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov zájazdu.

4) Cestovná kancelária môže pred začatím zájazdu od zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, stanovených v zmluve.

5) Ak cestovná kancelária zruší zájazd v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začatia, objednávateľ má právo aj na primeranú náhradu škody.

6) Cestovná kancelária sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu spôsobenú odstúpením od zmluvy alebo porušením povinností len vtedy, ak preukáže, že túto škodu nezavinila ani ona, ani jej dodávateľia 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 nepredvídaných okolností.

V prípadoch podľa písmena b) a c) je cestovná kancelária povinná poskytnúť objednávateľovi bezodkladne pomoc. Cestovná kancelária nezodpovedá za meškanie dopravných prostriedkov, ktoré môže vzniknúť zhoršením prechodnosti ciest a hraničných prechodov, z dôvodu nepriaznivého počasia, technických alebo prevádzkových dôvodov a škody vzniknuté meškáním dopravných prostriedkov. Objednávateľovi týmto nevzniká nárok na odstúpenie od zmluvy.

7) Ak odstúpi objednávateľ od zmluvy podľa ods. 2) alebo ak odstúpi cestovná kancelária od zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začatím má objednávateľ právo žiadať, aby mu cestovná kancelária na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak cestovná kancelária 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 než uskutočnené platby, je cestovná kancelária povinná tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť.

8) Ak je dôvodom odstúpenia od zmluvy porušenie povinností cestovnej kancelárie určené zmluvou alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy podľa bodu 5), je cestovná kancelária povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvné pokuty (stornopoplatky). Právo objednávateľa na náhradu škody týmto nie je dotknuté.

9) Cestovná kancelária je oprávnená uskutočniť v priebehu zájazdu operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb, vynútené okolnosťami, ktoré nastanú v priebehu zájazdu alebo ak zistí, že nebude môcť zabezpečiť program a služby podľa zmluvy. V každom prípade je povinná urobiť bezodkladne také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať, pričom náhradný program a služby zabezpečí v rozsahu a kvalite podľa možnosti zhodnej alebo bližšej sa k dohodnutým podmienkam, ktoré zodpovedajú zameraniu a charakteru zájazdu

10) Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve, je cestovná kancelária povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami. V prípade, že cestovná kancelária zabezpečí náhradný program a služby v rovnakej alebo vyššej kvalite (napr. ubytovanie v hoteli vyššej triedy) sú ďalšie nároky objednávateľa voči cestovnej kancelárii vylúčené.

11) Ak služby podľa odseku 7) nemožno zabezpečiť alebo ich objednávateľ neprijme, je cestovná kancelária povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je cestovná kancelária 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 cestovná kancelária 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.

12) Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a dôsledky nie sú závislé na konaní cestovnej kancelárie (vyššia moc) alebo k okolnostiam na strane objednávateľa, na základe ktorých úplne alebo čiastočne nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká mu, pokiaľ nie je dohodnuté ináč, nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

13) V prípade prerušenia zájazdu z dôvodov vyššej moci je cestovná kancelária povinná uskutočniť nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie dopravy cestujúcich naspäť.

VII. Podmienky odstúpenia od zmluvy objednávateľom a zmluvné pokuty

1) Ak uplatní zákazník svoje právo v súlade s článkom 3, ods. 1 písm. e) a kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpi od zmluvy, musí splniť nasledovné podmienky:

a) doručiť cestovnej kancelárii oznámenie od odstúpení od zmluvy (storno) v písomnej forme, pričom deň kedy bolo toto písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy cestovnej kancelárii doručené, je rozhodujúci pre určenie výšky zmluvnej pokuty (storna)

b) je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške určenej v odseku 2), ktorá je odstupňovaná podľa času uskutočneného storna, stanoveného počtom dní pred začatím zájazdu.

2) Ak zákazník odstúpi od zmluvy, musí zaplatiť tieto zmluvné pokuty (stornopoplatky) - skutočne vzniknuté náklady, minimálne však:

a) pri stornovaní v období do 60 dní pred začatím zájazdu 20 € za každú osobu

b) pri stornovaní o období od 59 do 45 dní pred začatím zájazdu 10 % celkovej ceny zájazdu

c) pri stornovaní v období od 44 do 30 dní pred začatím zájazdu 25 % celkovej ceny zájazdu

d) pri stornovaní v období od 29 do 20 dní pred začatím zájazdu 50 % celkovej ceny zájazdu

e) pri stornovaní v období od 19 do 11 dní pred začatím zájazdu 75 % celkovej ceny zájazdu

f) pri stornovaní v období 10 a menej dní pred začatím zájazdu 100 % celkovej ceny.

Celková cena zájazdu je dohodnutá cena zájazdu v zmluve. Pri určení počtu dní pred začatím zájazdu pre výpočet stornopoplatkov sa do stanoveného počtu dní započítava aj deň, v ktorom bolo cestovnej kancelárii storno doručené a nezapočítava sa deň začiatku zájazdu (odletu, odchodu, či nástupu na zájazd), ktorý je dohodnutý v zmluve.

Pri storne jednej osoby v 2-lôžkovej izbe je povinná spolubývajúca osoba doplatiť prípadný príplatok na 1-lôžkovú izbu. Rovnako sa postupuje aj pri obsadení apartmánov, bungalovov nižším počtom osôb.

Cestovná kancelária má právo odpočítať si zmluvné pokuty zo zaplateného preddavku alebo zaplatenej ceny za služby a povinnosť bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel uhradenej sumy a zmluvných pokút.

3) Ak sa objednávateľ nedostaví na zájazd alebo zmešká z vlastnej viny odchod dopravného prostriedku alebo počas zájazdu z vlastnej viny nečerpá niektoré z dohodnutých a zaplatených služieb, nemá nárok na finančnú ani inú kompenzáciu za nečerpané služby.

4) V prípade zmeny mena objednávateľa podľa článku 5 bodu 1 písmena f a článku 6 ods.1 týchto všeobecných zmluvných podmienok účtuje cestovná kancelária poplatok 20 €

5) Ak objednávateľ požaduje preknihovanie na iný termín alebo ubytovacie zariadenie a cestovná kancelária má možnosť jeho požiadavku zabezpečiť, je objednávateľ povinný zaplatiť poplatok nasledovne:

a) v termíne do 30 dní pred začatím zájazdu 20 €

b) v termíne 29 a menej dní pred začatím zájazdu 30 €

VIII. Zodpovednosť cestovnej kancelárie a reklamácie

1) Cestovná kancelária zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť cestovná kancelária alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú počas zájazdu.

2) Objednávateľ uplatní právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne, a to u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu cestovnej kancelárie, oprávneného prijímať a vybavovať reklamácie, ktorého meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo je cestovná kancelária povinná oznámiť najneskôr sedem dní pred začatím zájazdu. O uplatnení tohto práva je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom cestovnej kancelárie. Ak opomenie objednávateľ z vlastnej viny poukázať na nedostatok včas alebo neposkytne potrebnú súčinnosť pri vybavení reklamácie a pri vystavení reklamačného protokolu, neskoršie a nedoložené reklamácie nebude môcť cestovná kancelária riadne vybaviť.

3) Ak nespĺní cestovná kancelária povinnosti vyplývajúce zo zmluvy riadne a včas, musí objednávateľ uplatniť svoje právo písomne v cestovnej kancelárii 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 písomný záznam urobený podľa odseku 2.

4) Ak je uzatvorenie zmluvy sprostredkované inou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, platia lehoty podľa odseku 3., ak si objednávateľ uplatnil svoje práva v sprostredkujúcej cestovnej kancelárii alebo v cestovnej agentúre.

5) Cestovná kancelária neručí za úroveň služieb, ktoré si zákazník objedná počas zájazdu na mieste u sprievodcu, v hoteli alebo u iného poskytovateľa služieb nad rámec zmluvne dohodnutých služieb.

IX. Povinné zmluvné poistenie zájazdu

1) Cestovná kancelária má uzatvorenú zmluvu s poisťovňou, ktorej názov je uvedený v zmluve, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na plnenie v prípade, keď cestovná kancelária z dôvodu svojho úpadku

a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, 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 sčasti.

2) Nároky objednávateľa, ktoré mu vznikli voči cestovnej kancelárii v dôsledku neplnenia zmluvy, prechádzajú na poisťovňu, a to len do výšky, ktoré mu poisťovňa poskytla. Ak si zákazník zabezpečí dopravu a ďalšie nevyhnutné služby (ubytovanie a stravovanie) na vlastné náklady, poskytne mu poisťovňa peňažné plnenie len do výšky, akú by musela vynaložiť, pokiaľ by dopravu, ubytovanie a stravovanie zabezpečovala zmluvná cestovná kancelária, stanovená v uzatvorenej zmluve medzi poisťovňou a cestovnou kanceláriou.

X. Cestovné poistenie objednávateľa

1) Cestovná kancelária ponúka a odporúča objednávateľovi uzatvoriť cestovné poistenie, ktoré pokrýva rôzne riziká (zdravotné, úrazové, strata batožiny zodpovednosť za škodu, storno zájazdu a pod.), spojené s účasťou na zájazde.

2) Poistná zmluva, uzatvorená pre krytie rizík v zmysle ods. 2) vzniká medzi objednávateľom a príslušnou poisťovňou. V prípade vzniku poistnej udalosti poskytuje cestovná kancelária len nevyhnutnú súčinnosť, nehradí poplatky za lekárske ošetrovanie ani ďalšie úkony, nemôže sa vyjadrovať k výške nárokov objednávateľa na úhradu nákladov, súvisiacich s poistnou udalosťou, ani k podmienkam vzniku poistnej udalosti.

XI. Záverečné ustanovenia

1) Tieto Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch CK Selinan sú spracované v zmysle Zákona o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr č.281/2001 Z.z. a v znení zákona č. 186/2006 Z.z. a v zmysle zmeny a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov. V ostatnom platia v plnom rozsahu príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu zodpovedajú informáciám známym ku dňu 25.5.2018 a cestovná kancelária Selinan si vyhradzuje právo na ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o obstaraní zájazdu medzi CK a objednávateľom.

Objednávateľ potvrdzuje, že je splnomocnený podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu, služieb alebo pobytu udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb uvedených v zmluve. Poskytované údaje môžu byť sprístupnené zamestnancom CK Selinan a ďalej osobám, ktoré sú oprávnené služby zabezpečované CK Selinan ponúkať a poskytovať. Objednávateľ ďalej potvrdzuje podpisom tejto zmluvy svoj súhlas s tým, aby CK Selinan spracovávala jeho osobné údaje, uvedené v zmluve vrátane rodného čísla za účelom ponúkania služieb poskytovaných a sprostredkovaných CK Selinan v zmysle zákona 122/2013 Z.z., a v znení neskorších predpisov Nariadenia EP a Rady EÚ č. 2016/679 zo dňa 27.4.2016 platného od 25.5.2018 a pre akvizičnú činnosť. Objednávateľ súhlasí, aby CK Selinan poskytla uvedené osobné údaje všetkým tretím stranám, ktoré zabezpečujú služby súvisiace s plnením zmluvy pre CK Selinan. V prípade cezhraničného prenosu osobných údajov do tretích krajín je poskytovanie osobných údajov obmedzené na obdobie potrebné na plnenie zmluvy a vysporiadanie záväzkov z nej plynúcich.

2) Alternatívne riešenie sporov

Spotrebiteľ (ďalej len „objednávateľ“) má právo obrátiť sa na predávajúceho (ďalej len „obstarávateľ“) so žiadosťou o nápravu (e-mailom na selinan@selinan.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým obstarávateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že obstarávateľ porušil jeho práva. Ak obstarávateľ odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, objednávateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt „ARS“) v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z..