

VŠEOBECNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA JAZDÁCH CK ESO TRAVEL

Definícia pojmov

1. Cestovná kancelária (ďalej len „CK“): ESO travel s.r.o., so sídlom Bazová 10, 821 08 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel Sro, vložka č. 28891/B, IČO: 3585 8559.

2. Cestujúci: fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o jazde alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o jazde. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o jazde spoločne a nerozdielne.

3. Zákon: zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov účinný od 01.01.2019.

4. Trvanlivý nosič: prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo CK uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.

5. Predajné miesto: prevádzkareň alebo iný priestor, kde CK alebo CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie o jazde bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.

6. Rodič: zákonný zástupca dieťaťa (otec, matka) alebo iná poverená osoba vo veku 18 a viac rokov, ktorá je počas zájazdu povinná dozeráť na bezpečnosť a zdravie dieťaťa (osoba mladšia ako 18 rokov), ktorí sú zároveň cestujúcimi.

I. Zmluva o jazde

1. Zmluvou o jazde sa CK zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd, a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu. Zmluva o jazde vzniká medzi CK a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o jazde potvrdené CK alebo inou CK splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK. Za riadne vyplnenú a podpísanú zmluvu o jazde cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná zmluva o jazde jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom. Zmluvou zmluvy o jazde sú tieto všeobecné zmluvné podmienky a dôležité informácie platné pre zájazdy organizované CK ESO travel, všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci o CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu o jazde, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvu o jazde, ponukový katalóg, ponuka tzv. last minute zájazdov, všeobecné informácie a Pokyny k zájazdu – podrobné informácie o jazde, po byte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle www.exotika.sk. CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytnie cestujúcemu iná CK splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie sú súčasťou zmluvy o jazde, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o jazde v katalógu alebo v iných oficiálnych písomných dokumentoch vydaných CK alebo zverejnených CK na svojom webovom sídle.

2. Iná CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v zmluve o jazde alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o jazde v katalógu alebo v iných oficiálnych písomných prospektach a dokumentoch CK alebo zverejnených CK na svojom webovom sídle.

3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, podpisom zmluvy o jazde potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu o jazde a že v prípade uzatvorenia zmluvy o jazde v prospech inej osoby táto vyjadřila súhlas s účastou na zájazde. Konajúca osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov dotknutej osoby a že ju informovala o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy o jazde. Konajúca osoba sa súčasne zaväzuje odovzdať cestujúcim kompletné informácie určené CK pre cestujúcich. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenia zmluvy o jazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci.

4. Na zmluvný vzťah uzavretý prostredníctvom internetového rezerváčného systému umiestneného na webovom sídle www.exotika.sk sa okrem týchto všeobecných zmluvných podmienok vzťahujú aj Zmluvné podmienky pre online predaj CK ESO travel s.r.o..

II. Cena, zmena ceny, platobné podmienky

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci objedná alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v zmluve o jazde. Zo zliav poskytovaných CK, má cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možné ich kumulácia, cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o jazde a na čo bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom.

2. Pri poskytovaní zliav alebo špeciálnych cien pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.

3. Právo účasti na zájazde, resp. poskytnutie všetkých objednaných služieb, vzniká cestujúcemu až zaplnotením ceny zájazdu, resp. zabezpečených služieb v plnej výške a splnením ostatných deklarovaných podmienok poskytnutia zájazdu resp. služieb. Platným dokladom pre nástup cestujúceho na zájazd resp. čerpanie služieb je platná Zmluva o jazde a doklad o zaplnotení celkovej ceny zájazdu resp. zabezpečovaných služieb. CK si vyhradzuje právo tieto doklady vyžadovať od cestujúcich pri nástupe na zájazd.

4. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy o jazde zaplnotenie zálohy v minimálnej výške 50 % ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy). Zvyšnú časť ceny zájazdu alebo za všetky objednané služby je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb. Odstupné a uplatňované nároky na náhradu škody sú splatné ihneď.

5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu. Rovnaká platobná povinnosť platí pri špeciálne deklarovaných akciách s podmienkou 100% platby ceny zájazdu pri vzniku zmluvného vzťahu.

6. Za deň zaplnotenia sa považuje deň, keď boli poľahčne prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.

7. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:

a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o jazde s cenou prepravy ku dňu začatia zájazdu,

b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístá-

voch, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o jazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu, alebo

c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o jazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu.

8. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 7 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o jazde do začatia zájazdu.

9. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplnotenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny zájazdu, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 tohto článku resp. čl. IV ods. 2.

10. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8 % ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. V ods. 1 písm. b/.

11. CK nie je povinná vrátiť zaplnotenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci neúčastnil zájazdu z dôvodov za ktoré zodpovedá cestujúci resp. nezodpovedá CK.

III. Práva a povinnosti cestujúceho

1. K základným právam cestujúceho patrí:

a) právo na riadne poskytnutie úplne zaplnoteného zájazdu a služieb.

b) právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb ktoré sa CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, ak bola zaplnotená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je dotknutá.

c) právo odstúpiť od zmluvy o jazde kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VI. týchto všeobecných zmluvných podmienok.

d) pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postupúpením zmluvy o jazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o jazde podľa prvej vety doručené CK v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu; dôkom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplnotenie výšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho o a ktorých ich CK informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK v dôsledku postúpenia zmluvy o jazde. CK je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o jazde. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou o jazde a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplnotenie ceny zájazdu, je CK oprávnená postupovať podľa podľa čl. II ods. 3 resp. čl. IV ods. 2 v prípade, že cena zájazdu nebudu uhradená. Nový cestujúci nemá nárok na zohľadnenie akcii, zliav, cestovného poistenia a iných benefitov, ktoré boli spojené výhradne s osobou pôvodného cestujúceho alebo s podmienkami špeciálnych akcií (napr. vernostné zľavy, early booking a pod.)

e) právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení

podľa čl. VII. týchto podmienok a uplatnenie nárokov podľa čl. VIII týchto všeobecných zmluvných podmienok.

f) právo na kontakt na zástupcu CK, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby cestujúci prehlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK vie doručiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK.

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

a) poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o zájazde a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je cestujúci povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla.

b) nahliadnuť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.

c) zaplatiť cenu zájazdu v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť.

d) pripraviť oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámim bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK.

e) prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplnotených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.

f) v prípade, ak cestujúci zisť nesprávne údaje podľa čl. III. bod 2 písm. e), je povinný o tom bezodkladne informovať CK.

g) pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očakovanie a pod.).

h) riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštevnej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužitú služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.

i) niešť výlučnú zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobí.

j) zaistiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.

k) rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne alebo vulgárne voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčast cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

l) niešť výlučnú zodpovednosť za dodržiavanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny do ktorej cestuje, resp. cez ktorú má tranzit.

IV. Práva a povinnosti CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:

a) poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu (čl. III. bod 1 písm. f.).

b) povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.

c) povinnosť v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu poskytnúť cestujúcemu potvrdenia, poukážky, cestovné lístky, vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na obdavenie, ako aj plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu na cieľové miesta alebo miesta (ďalej aj „Pokyny na zájazd“) a to ich zaslaním na adresu cestujúceho uvedenú v zmluve o jazde, alebo iným spôsobom dohodnutým s CK. Pokyny na zájazd sa doručujú len jednému cestujúcemu zo zmluvy o jazde, ktorý je povinný informovať všetkých ostatných cestujúcich z uzatvorenej zmluvy o jazde, pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak.

2. CK si vyhradzuje právo neposkytnúť cestujúcemu zájazd resp. služby cestovného ruchu dohodnuté v zmluve o jazde v prípade, ak cestujúci riadne a včas neuhradí cenu za dohodnuté služby v lehote uvedenej v zmluve o jazde resp. v súlade s podmienkami týchto všeobecných zmluvných podmienok, prípadne ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnúť zo strany CK. CK nie je povinná vyzyvať cestujúceho na úhradu dohodnutých cien za služby cestovného ruchu ani poskytnúť cestujúcemu dodatočnú lehotu na úhradu ceny zájazdu v prípade, ak si cestujúci zakúpil zájazd v akcii Last minute, ktorého cena je splatná spravidla ihneď, ak zmluva o jazde neurčuje inak.

3. CK nezodpovedá za úroveň týchto služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

V. Zmena dohodnutých služieb

1. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

a) zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o jazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK bude informovať cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči.

b) ak je CK nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona, alebo nemože splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) zákona alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o jazde. V takom prípade CK bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o i) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu, ii) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o jazde bez zaplnotenia odstúpeného,

iii) skutočnosť, že ak cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny zmluvy o jazde, zmluva o jazde zanikne, a iiiii) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o jazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o jazde.

2. Počas čerpania služieb:

a) CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK povinná:

- zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnej a zodpovedajúcej charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, alebo
- vrátiť cestujúcemu zaplnotenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo

- poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo
- poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo

- zabezpečiť iné práva podľa zákona.

b) v prípade, ak dôjde k preobmedzeniu ubytovacej kapacity (overbooking) ubytovacieho zariadenia, je CK povinná zabezpečiť pre cestujúceho náhradné ubytovanie minimálne rovnakej alebo vyššej kategórie a v podobnej oblasti, resp. letovisku. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu.

c) CK nesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených cestujúcim, treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu alebo udalostí, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK).

d) cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, z uvedeného dôvodu do prvého a posledného dňa čerpania služieb v rôznej miere zasahujú ubytovacie a stravovacie služby.

e) CK má právo na úhradu ceny za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v zmluve o jazde s cestujúcim, ktoré boli poskytnuté na vyžiadanie alebo so súhlasom cestujúceho počas zájazdu.

VI. Odstúpenie od Zmluvy o jazde a odstúpné

1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o jazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpné, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o jazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Výška dohodnutého odstúpného (uvádzané čiastky vždy platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):

60 a viac dní 10% z ceny objednaných služieb a poistné

59 - 30 dní 30% z ceny objednaných služieb a poistné

29 - 21 dní 50% z ceny objednaných služieb a poistné

20 - 15 dní 70% z ceny objednaných služieb a poistné

14 - 8 dní 80% z ceny objednaných služieb a poistné

7 dní a menej 100% z ceny objednaných služieb a poistné

Platí však, že zákazník je vždy povinný minimálne uhradiť vzniknuté náklady, predovšetkým na leteckú dopravu, loďnú dopravu a ubytovanie. Pre určenie počtu dní pre výpoved sa do stanoveného počtu dní započítava i deň, kedy nastali účinky odstúpenia od zmluvy o jazde. Do počtu dní sa nezapočítava deň odletu/odchodu na príslušný zájazd, pobyt a pod.

2. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve o jazde ruší svoju účasť na zájazde (napr. zrušení účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť za izbu odstúpného aj príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb.

3. V prípade, že cestujúci nastúpia na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené

služby z akéhokolvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu za nečerpánú službu.

4. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej zmluvy na nové podmienky, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstúpného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

5. CK si vyhradzuje právo odpočítat odstúpné prípadne svoj nárok na náhradu škody od zloženej zálohy, alebo zo zaplatenej ceny zájazdu.

6. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradit škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak

- a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však

- 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
- 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
- 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni.

b) neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť zmluvu o zájazde a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

7. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstúpné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. Oprávnenie cestujúceho podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa prvej vety. U zájazdov, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde (tzv. Last minute) je vylúčené právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa tohto odseku.

VII. Reklamčné konanie, zodpovednosť za poskytovanie zájazdu

1. CK zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“).

2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej povereného zástupcu.

3. CK je povinná v primeranej lehote určiť cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, týmto zákonom alebo osobitným predpisom alebo s dôvodnými očakávaniami cestujúcich, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že náprava nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

5. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkné cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť:

- a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho
- b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.

7. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezbesečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, cestujúci má právo a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,

- b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstúpného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.

8. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak

- a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a), všetko tohto článku,
- b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b) tohto článku,

- c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
- d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.

9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.

10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7, všetko tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobí cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.

11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhrádza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o prácach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.

13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich spracávajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

14. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolať príslušný poskytovateľ prepravy. 15. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.

16. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zástupiteľskom úrade Slovenskej republiky,

b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdéním náhradného riešenia pomoci.

Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nebadanlivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.

17. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. VIII, je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkolvek nárokom, alebo škodám alebo aby ich rozsah znížil.

18. Informácia o reklamčných postupoch:

a) cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.

b) reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Klient má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.

c) osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.

d) CK zabezpečuje v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.

e) o vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.

f) vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzatvorením zmluvou o zájazde.

g) CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktoré obsahujú údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

VIII. Náhrada škody

1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa čl. VII ods. 5 písm. b), ods. 6 alebo ods. 7, aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK; náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.

2. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené:

- a) cestujúcim,
- b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo c) neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

3. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK.

4. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nebadanlivosti.

5. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu podľa čl. VII, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

IX. Ochrana pre prípad úpadku

1. CK je v súlade so zákonom povinná po celý čas prevádzkovania CK zabezpečovať ochranu pre prípad úpadku v rozsahu a podľa podmienok zákona tak, aby boli v prípade úpadku uspokojené nároky cestujúcich. Nároky cestujúceho, ktoré mu vznikli voči CK v dôsledku úpadku, prechádzajú na poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku.

2. Cestujúci, ktorý zaplatil CK za služby cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu, má právo na bezodkladné plnenie plnyúce z ochrany pre prípad úpadku, ak CK z dôvodu svojho úpadku:

- nezbesečí repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu,
- nevratí cestujúcemu zaplatenú zálohu alebo cenu zaplatenú za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil,
- nevratí cestujúcemu rozdiel medzi cenou zaplatenou CK a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu, ak bol zájazd poskytnutý len sčasti.

3. CK uzatvorila zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku Generali Poistovnía, a.s., odštepý záväzok Európska cestovná poisťovňa, so sídlom Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel SA, vložka č. 1325/B, IČO: 3570 9332.

4. CK odovzdá cestujúcemu pri uzatváraní zmluvy o zájazde doklad, ktorý obsahuje informácie o ochrane pre prípad úpadku CK.

X. Cestovné poistenie

V cene katalogových zájazdov nie je zahrnuté cestovné poistenie, ako napr. poistenie liečebných nákladov v zahraničí. Poistenie je len v leteckých dopravách. Za poškodenie alebo stratu batôžiny pri leteckej preprave preberá celú zodpovednosť letecká spoločnosť. Tuto zodpovednosť je obmedzená na 20. USD – USD za kilogram. ESO travel neručí za škody spôsobené pri doprave v zahraničí. Dôrazne upozorňujeme na nutnosť uzavrieť minimálne poistenie liečebných nákladov v zahraničí u niektorej zo známych cestovných poisťovní. Toto poistenie si môžete vybrať priamo v CK ESO travel alebo u autorizovaných predajcu. Pri zájazdoch vyššej cenovej hladiny, odporúčame uzavrieť fakultatívne cestovné poistenie, zahŕňajúce aj zrušenie cestysto, úmrtie, trvalú invaliditu, zodpovednosť za škody na zdraví a majetku, batôžiny, prerušenie cesty. Cestovná kancelária ESO travel je len sprostredkovateľom. V prípade plnenia sa klient obracia priamo na poisťovňu.

XI. Upozornenie

1. Servis a služby - úroveň a rýchlosť služieb poskytovaných personálom hotelov a ostatných ubytovacích zariadení zodpovedá miestnym zvyklostiam a mentalite obyvateľstva. Preto je nutné veľakrát počítať s menšou skúsenosťou a určitou ležernosťou, ale na druhej strane často s veľmi priateľským a milým prístupom.

2. Hygiena - kultúrne hygienické zvyklosti sú v južných krajinách odlišné od tuzemských, takojšie hygienické predpisy sú omnoho tolerantnejšie. To isté sa týka i predpisov týkajúcich sa životného prostredia.

3. Ubytovanie - poskytnuté ubytovacie služby zodpovedajú popisu v tomto kataľogu. Obdobie pred a po hlavnej sezóne prináša okrem výhodných cien aj skutočnosť, že niektoré zariadenia (bary, diskotéky, a pod.) nie sú v prevádzke. V prípadoch prenikovania, ku ktorému dochádza príležitostne vo všetkých turistických oblastiach, budete ubytovaní v ubytovacom zariadení rovnakej alebo vyššej kategórie. V kategóriách hotelov sú rozdiely medzi jednotlivými destináciami. I v komfortných hoteloch sú izby väčšinou jednoducho zariadené. Vybavenie, veľkosť a poloha izieb (i rovnakej kategórie) nie sú vždy rovnaké. Rozdeľovanie izieb prebieha zásadne zo strany hotela, cestovná kancelária naň nemá vplyv. Jednolôžkové izby, i keď sú za príplatok, nemusia byť úplne identické s dvojlôžkovými izbami. V niektorých hoteloch je za trojlôžkovú izbu považovaná dvojlôžková izba s príslenskou. Príslenkou môže byť pohovka, rozkladací gauč, vánada alebo ležadlo. Podľa medzinárodných zvyklostí musia hostia opustiť izby v deň odchodu do 11:00 hodiny (v niektorých

prípadoch už do 10:00 hodiny), možnosť nastahovania sa v deň príchodu je po 14:00 hodine. Skorší príchod alebo neskorší odchod neoprávňujú k dlhšiemu používaniu izby. Pri dodatočne vypísaných zvláštnych ponukách ESO travel, hotel alebo pri poznávacích zájazdoch apartmán a pod. garantujeme len kategóriu, nemusi sa vždy jednať o hotel z katalógu. Meno hotela sa zákazník dozvie po prilete do cieľovej oblasti. Rýchlo sa rozvíjajúci cestovný ruch so sebou prináša stavebnú činnosť, na ktorú nemá cestovná kancelária ESO travel vplyv. Stavebná činnosť sa neobmedzuje len na mimosezónne mesiace a staveniská vznikajú veľmi rýchlo, prakticky zo dňa na deň, alebo je stavebná činnosť po dlhšej prestávke obnovená. V týchto prípadoch nie je vždy možné mať pri rezervácii najaktuálnejšie správy o stavebných aktivitách. Absolútny klud v turistických centrách nenájdete. K dovolenke patrí i večerná zábava a bary, reštaurácie, diskotéky a nočné kluby, ktoré môžu pôsobiť hluk. Stavebný štýl tiež umožňuje prechod zvuku medzi jednotlivými miestnosťami.

4. Klimatizácia/kúrenie - tieto zariadenia nájdete len v hoteloch, kde je to uvedené priamo v popise. V mnohých prípadoch je klimatizácia ovládaná centrálna a jej zapínanie/vypínanie z hľadiska doby a trvania, úplne závisí od rozhodnutia hotela. Pri hoteloch nižšej kategórie sa stáva, že klimatizácia býva v prevádzke len niekoľko hodín denne.

5. Stravovanie a nápoje - v niektorých hoteloch sa podávajú kontinentálne raňajky, ktoré obsahujú čaj alebo kávu, pečivo, maslo a džem. Nápoje k jedlu nie sú zahrnuté v cene zájazdu, ak to nie je uvedené inak.

6. Pláže - ležadlá a snečniky sú na prenájom za poplatok (pokiaľ nie je uvedené inak). Údaje o vzdialenosti od hotela sú v popise hlavného katalógu len orientačné. Väčšina pláží je verejných a prístupných i miestnemu, pre nás predstavý, často hlučnému obyvateľstvu.

7. Bazény - pokiaľ je súčasťou hotelového zariadenia i vyhrievaný bazén, je treba brať do úvahy, že nie vždy je bazén skutočne vyhrievaný a táto skutočnosť závisí predovšetkým od rozhodnutia vedenia hotela. Nie všetky hotely majú bazén s čistiacim/filtráčnym zariadením, a preto musí byť pri vyšších teplotách bazén vyčistený a vyčistený. Je teda nutné počítať s tým, že bazén môže byť na určitú dobu mimo prevádzky. Počet ležadli a snečníkov nezodpovedá vždy kapacite hotela.

8. Voda a elektrické napätie - obyvatelia exotických krajín nepoužívajú vodu z vodovodu na pitie a varenie. Vodu na tento účel Vám odporúčame zakúpiť v miestnych obchodoch alebo hoteli. V niektorých krajinách môže dôjsť k opakovaným (krátkodobým) výpadkom elektrickej energie a zásobovania vodou, s tým potom súvisí i výpadok klimatizácie.

9. Hmyz - k exotickým krajinám patrí aj hmyz. Napriek intenzívnym snahám hotelierov a miestnych úradov sa môže v určitých obdobiach hmyz vyskytovať. Neodporúčame nechávať v izbe voľne položené potraviny.

XII. Ochrana osobných údajov

1. Osobné údaje cestujúcich sú CK spracúvané v súlade so všeobecným nariadením o ochrane osobných údajov (GDPR) a platným zákonom o ochrane osobných údajov. Cestujúci poskytuje CK osobné údaje za účelom uzavretia a plnenia zmluvy o zájazde s CK. Na spracovanie osobných údajov poskytnutých v súvislosti s plnením zmluvy o zájazde nie je CK povinná vyžadovať osobitný súhlas. V prípade neposkytnutia požadovaných osobných údajov, nie je možné zabezpečiť splnenie zmluvných povinností vyplývajúcich CK zo zmluvy o zájazde. CK spracúva osobné údaje cestujúcich v rozsahu v akom boli poskytnuté a zaznamenané do zmluvy o zájazde. Cestujúci je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o ich zmene. Osobné údaje bude CK spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi po nevyhnutnú dobu.

2. CK poskytuje osobné údaje cestujúceho najmä leteckej spoločnosti, ubytovaciemu zariadeniu, spolupracujúcim tretím stranám (iným poskytovateľom služieb) a iným subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva CK zo zákona. CK postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi cestujúceho v súlade s ustanoveniami nariadenia a platného zákona o ochrane osobných údajov. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny a to v závislosti podľa toho kde si cestujúci zakúpil zájazd. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude realizovaný podľa nariadenia o ochrane osobných údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov. V prípade ak CK bude pre cestujúceho vybavovať vízovú povinnosť, cestujúci je povinný poskytnúť na tieto účely kópiu cestovného dokladu. Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané, má právo od CK požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Cestujúci má súčasne právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov. Detailnú informáciu povinnosť CK vo vzťahu ochrane osobných údajov cestujúcich si CK plní prostredníctvom webového sídla www.exotika.sk v časti „Ochrana osobných údajov“.

3. Po realizovaní zájazdu resp. zabezpečovaní služby poskytovateľom CK Vám môže byť e-mailom doručený dotazník, ktorý slúži výlučne na overenie kvality zabezpečovaných služieb.

XIII. Záverečné ustanovenia

1. Slovenská obchodná inspekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinností CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo zmluvy o zájazde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inspekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR). Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktoré je dostupná na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

2. Neoddeliteľnou súčasťou týchto všeobecných zmluvných podmienok sú Dôležité informácie platné pre zájazdy organizované CK ESO travel s.r.o., ktoré sú zverejnené na webovom sídle www.exotika.sk. Oba dokumenty sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde uzatváranej s cestujúcim.

3. Platnosť týchto všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s cestujúcim iný rozsah záväzných prav a povinností.

4. Podpisom zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu o zájazde sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto všeobecných zmluvných podmienok a dojednania v nich obsiahnuté akceptuje.

5. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v kataľogu CK zodpovedajú informáciám známym v dobe tlač a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s cestujúcim. Opravy, zmeny a aktualizácie katalógu budú zverejnené na webovom sídle www.exotika.sk.

6. CK nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu a iných materiáloch, ktoré CK vydáva a ktoré sú poskytnuté tretími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich vyplniť.

7. Tieto všeobecné zmluvné podmienky CK ESO travel s.r.o. nadobúdajú platnosť dňa 01.09.2019 a upravujú zmluvné vzťahy, ktoré vzniknú medzi cestujúcim a CK na základe Zmluvy o zájazde uzatvorenej od 01.09.2019.