

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch Cestovnej kancelárie LIPA s.r.o.

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch Cestovnej kancelárie LIPA s.r.o. (ďalej iba **Všeobecné podmienky**) sú konkretizovaním všeobecnej právnej úpravy obsiahnutej predovšetkým v Občianskom zákonníku a sú záväzné pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu poskytované a obstarávané Cestovnou kanceláriou LIPA. Všeobecné podmienky CK LIPA sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej iba Zmluva), ktorú CK LIPA uzatvára

s objednávatelom zájazdu. Dobrá informovanosť o zmluvných podmienkach, o rozsahu a obsahu ponúkaných služieb je jedným z predpokladov spokojnosti zákazníkov. Prosíme Vás, aby ste sa podrobne zoznámili so všetkými informáciami a 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.

I. Vznik zmluvného vzťahu

- Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:
 - obstarávateľ, Cestovná kancelária LIPA s.r.o.** so sídlom Teplická 43, 921 01 Piešťany (ďalej iba CK LIPA), ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje vo vlastnom mene prostredníctvom siete vlastných predajných miest (pobočiek) alebo prostredníctvom externých zmluvných predajcov,
 - objednávateľ (zákazník)**, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba.
- Zmluvný vzťah medzi CK LIPA a objednávatelom vzniká uzatvorením Zmluvy, t.j. prijatím objednávatelom podpísanej objednávky (návrh Zmluvy) a jej potvrdením zo strany CK LIPA. Zmluva zaväzuje aj všetky ďalšie osoby v nej uvedené ako účastníkov zájazdu. Za plnenie zmluvných záväzkov ďalších osôb uvedených v Zmluve ručí objedávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov a to solidárne.
- Predmet Zmluvy je určený podľa katalógu, dodatočných ponúk CK LIPA, zákaznikom potvrdených objednávok, týchto Všeobecných podmienok a príp. osobitných dohodnutých podmienok priložených k potvrdenej objednávke.
- Potvrdením Zmluvy sa CK LIPA objednávatelovi zaväzuje obstaráť zájazd v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

II. Cenové podmienky

- Ceny zájazdov obstarávaných CK LIPA sú zmluvnými cenami dojednanými písomnou dohodou medzi CK LIPA a objednávatelom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v Zmluve. V cenníku katalógu CK LIPA sú uvedené orientačné ceny, pre ktorých určenie boli použité ceny obstarávaných služieb a poplatkov známe v dobe tlače katalógu.
- CK LIPA je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k
 - zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok. Vzhľadom k veľkým pohybom cien ropy na svetových trhoch môže CK LIPA požadovať od zákazníka zaplatenie tzv. palivového príplatku pri autokarovej alebo leteckej doprave,
 - zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letískových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,
 - zмене kurzu slovenskej meny použitého na určenie ceny zájazdu, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.
- Pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začiatkom zájazdu, je CK LIPA oprávnená cenu zájazdu uvedenú v Zmluve jednostranne zvýšiť o čiastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa ods. 2) oproti cene služieb a platieb zahrnutých v cene zájazdu.
- Písomné oznámenie o zvýšení ceny musí CK LIPA odoslať objednávatelovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.
- V prípade kúpy zájazdu v lehote kratšej ako 3 pracovné dni (vrátane soboty) môže CK LIPA účtovať tzv. expresný manipulačný poplatok vo výške maximálne 10,- EUR na platiacu osobu.

III. Platobné podmienky

- CK LIPA má právo na zaplatenie ceny objednaných služieb pred ich poskytnutím a objedávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.
- CK LIPA je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri podpise Zmluvy. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je dohodnutý takto:
 - pri vzniku zmluvného vzťahu je objedávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške minimálne 50 % ceny objednaných služieb, ak nebolo inak dohodnuté,
 - najneskôr 45 dní pred začiatkom zájazdu je objedávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny objednaných služieb,
 - v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 45 dní pred začiatkom zájazdu je objedávateľ povinný uhradiť 100 % ceny objednaných služieb.
- Objedávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny objednaných služieb. V prípade, že objedávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady celej ceny objednaných služieb, je CK LIPA oprávnená požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VII. týchto Všeobecných podmienok a odstúpiť od uzavretej Zmluvy.

IV. Práva a povinnosti objedávateľa

- K základným právam objedávateľa patrí najmä:

- právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- právo vyžadovať od CK LIPA informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách zoznamovaných s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
- právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od Zmluvy podľa článku VII. týchto Všeobecných podmienok,
- právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto Všeobecných podmienok,
- právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objedávateľa dôležité a ktoré sú CK LIPA známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v Zmluve alebo v katalógu, ktorý bol objednávatelovi odovzdaný, najmä:
 - upresnenie nasledovných údajov, pokiaľ nie sú obsiahnuté v Zmluve alebo v katalógu:
 - ďalšie platby za služby, ktorých cena nie je zahrnutá v cene zájazdu, údaje o počte a výške týchto ďalších platieb, ak sú súčasťou zájazdu,
 - ak je súčasťou zájazdu ubytovanie: názov ubytovacieho zariadenia, jeho poloha, kategória a trieda, stupeň vybavenosti a hlavné charakteristické znaky,
 - ak je súčasťou zájazdu doprava, druh, charakteristika a kategória dopravného prostriedku, údaje o trase cesty,
 - spôsob a rozsah stravovania, ak je súčasťou zájazdu,
 - podrobnosti o možnosti kontaktu na neplnoletú osobu alebo zástupcu CK LIPA v mieste pobytu neplnoletých osôb, ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je neplnoletá osoba,
 - meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo zástupcu CK LIPA, na ktorého sa objedávateľ v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť so žiadosťou o pomoc a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie objedávateľa počas zájazdu,
 - všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje objedávateľ na poskytovanie obstarávaných služieb (napr. letenku, poukaz na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania),
 - informácie o možnosti uzavrieť poistenie pre prípad, že objedávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od Zmluvy, pokiaľ toto poistenie nie je zahrnuté v cene zájazdu,
 - právo písomne oznámiť CK LIPA pred začiatkom zájazdu, že zájazd sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Toto právo však môže objedávateľ uplatniť iba v lehote do 45 dní pred začiatkom zájazdu, po uplynutí tejto lehoty toto právo objedávateľa zaniká. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objedávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávatelom. Pôvodný objedávateľ a nový objedávateľ spoločne a nerozdIELNE zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou objedávateľa vzniknú.
- K základným povinnostiam objedávateľa patrí najmä:
 - poskytnúť CK LIPA potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v Zmluve vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť prípadne ďalšie doklady potrebné pre riadne poskytnutie dohodnutých služieb (napr. žiadosti o udelenie víz, fotografie) podľa požiadavky CK LIPA,
 - zabezpečiť u osôb vo veku do 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka v priebehu zájazdu, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,
 - nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
 - zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom III. týchto Všeobecných podmienok,
 - bez zbytočného odkladu oznamovať CK LIPA svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
 - prevziať od CK LIPA doklady potrebné pre čerpanie služieb,
 - mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu,
 - spĺňať očkovacie, príp. ďalšie zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi,

- riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK LIPA a dodržiavať stanovený program,
 - počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo CK LIPA,
 - dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa článku VIII. týchto Všeobecných podmienok,
 - uhradiť škodu, ktorú spôsobil zavineným konaním na dopravnom prostriedku alebo ubytovacom a inom zariadení, kde čerpal služby obstarané CK LIPA,
 - v prípade, že objedávateľ porušuje Zmluvu tak, že využíva služby, ktoré nie sú dohodnuté v Zmluve, je povinný zaplatiť k bežnej cene takto čerpaných služieb zmluvnú pokutu vo výške rovnajúcej sa bežnej cene takto čerpaných služieb. Rovnako v prípade, že v rozpore s uzavretou Zmluvou služby čerpá osoba, ktorá nebola uvedená v Zmluve, je objedávateľ povinný zaplatiť k bežným cenám čerpaných služieb zmluvnú pokutu vo výške bežnej ceny takto čerpaných služieb.
- 3) K povinnostiam objedávateľov ďalej patrí:
- zoznamiť svojich účastníkov s týmito Všeobecnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK LIPA obdrží, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,
 - zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník,
 - odovzdať CK LIPA vopred menný zoznam účastníkov, u detí do 15 rokov uviesť úplný dátum narodenia a uviesť osoby zodpovedné za dohľad a ich sprevádzanie.

V. Povinnosti a práva CK LIPA

- CK LIPA je povinná pred uzatvorením Zmluvy informovať objedávateľa o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa rozsahu služieb uvedených v Zmluve, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.
- CK LIPA nie je povinná poskytnúť zákazníkovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
- CK LIPA je povinná mať uzatvorenú Zmluvu o poistení zájazdu, na základe ktorej vzniká objednávatelovi právo na poistné plnenie v prípadoch úpadku CK LIPA ak táto:
 - neposkytne objednávatelovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do miesta plánovaného skončenia zájazdu alebo do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,
 - nevráti objednávatelovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil,
 - nevráti objednávatelovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý sčasti.
- V prípade, že CK LIPA neposkytne objednávatelovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do miesta plánovaného skončenia zájazdu alebo do Slovenskej republiky, pokiaľ je táto doprava súčasťou zájazdu, poskytne poisťovňa poistné plnenie finančným zabezpečením dopravy z miesta pobytu v zahraničí do miesta plánovaného skončenia zájazdu alebo do Slovenskej republiky vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania do odchodu. CK LIPA je povinná organizačne zabezpečiť uvedenú dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania prostredníctvom svojho povereného pracovníka alebo prostredníctvom zmluvne dohodnutej organizácie. Ak si objedávateľ zabezpečí dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania na vlastné náklady, poisťovňa objednávatelovi uhradí tieto náklady iba do výšky, akú by musela vynaložiť, ak by dopravu, ubytovanie a stravovanie zabezpečovala CK LIPA prostredníctvom svojho povereného pracovníka alebo prostredníctvom zmluvne dohodnutej organizácie. Poistné plnenie poskytne poisťovňa ihneď po overení pravdivosti oznámenia poistnej udalosti, najneskôr do 24 hodín na oznámenie takejto poistnej udalosti sa nevyžaduje písomná forma. Nároky objedávateľa, ktoré mu vznikli voči CK LIPA v dôsledku neplnenia Zmluvy, prechádzajú na poisťovňu, a to až do výšky plnenia, ktoré mu poisťovňa poskytla.

VI. Zmeny dohodnutých podmienok, zrušenie zájazdu

- Ak je CK LIPA nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, navrhne objedávateľovi zmenu Zmluvy. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objedávateľ má právo sa rozhodnúť, či so

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch Cestovnej kancelárie LIPA s.r.o.

zmenou Zmluvy súhlasí alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK LIPA v lehote určenej Zmluvou v návrhu zmeny. Pokiaľ klient písomne neodstúpi od Zmluvy v lehote 5 dní od doručenia návrhu na zmenu Zmluvy, má sa za to, že s jej zmenou súhlasí.

- 2) CK LIPA má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi CK LIPA a objednávatelom, ak do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu alebo v iných prípadoch, ak jeho uskutočnenie je pre CK LIPA ekonomicky neúnosné. Minimálny počet účastníkov zájazdu je pre všetky zájazdy stanovený počtom 35 účastníkov zájazdu, pokiaľ nie je v katalógu stanovený iný minimálny počet účastníkov zájazdu. Ak CK LIPA zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávatelovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 7 dní pred začiatkom zájazdu.
- 3) CK LIPA si ďalej vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
- 4) Ak CK LIPA odstúpi od Zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom alebo ak objednávatel nesúhlasí s navrhovanou zmenou Zmluvy podľa ods. 1), má objednávatel právo žiadať, aby mu CK LIPA na základe novej Zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak CK LIPA 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 prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v Zmluve, je CK LIPA povinná vrátiť objednávatelovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.
- 5) Ak CK LIPA zruší zájazd v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začiatku, objednávatel má právo na primeranú náhradu škody.
- 6) Ak po začiatku zájazdu CK LIPA neposkytne objednávatelovi 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 LIPA povinná vrátiť objednávatelovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.
- 7) Ak služby podľa ods. 6) nemožno zabezpečiť alebo ich objednávatel neprijme, je CK LIPA povinná bezodkladne vrátiť objednávatelovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je CK LIPA povinná poskytnúť objednávatelovi dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým objednávatel súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v Zmluve, je CK LIPA povinná buď vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo rozdiel cenu uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.
- 8) Na základe návrhu objednávatela je CK LIPA pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v Zmluve. Vykonanie takýchto zmien podlieha zaplateniu poplatku vo výške 35,- EUR za každú zmenu. Ide najmä o zmenu osoby alebo mena účastníka, termínu, nástupného miesta, typu ubytovacieho zariadenia a pod. V prípade doručenia návrhu takejto zmeny Zmluvy a požadovanej objednávatelom v lehote kratšej než 45 dní pred začiatkom zájazdu, je takýto návrh považovaný za odstúpenie od Zmluvy zo strany objednávatela a objednávatel je povinný zaplatiť CK LIPA zmluvnú pokutu v súlade s článkom VII. týchto Všeobecných podmienok.
- 9) CK LIPA si vyhradzuje právo vylúčiť zo zájazdu účastníka, ktorý pod vplyvom alkoholu alebo inej látky znemožňuje riadnu realizáciu samotného zájazdu alebo svojim správaním ohrozuje bezpečnosť účastníkov zájazdu.
- 10) CK LIPA si vyhradzuje právo zmeny dátumu a času odletu spôsobenej letovými podmienkami a povoleniami v letovej prevádzke. Objednávatel bude v takom prípade včas a vhodnou formou informovaný.

VII. Odstúpenie od Zmluvy

- 1) CK LIPA môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávatelom. Písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK LIPA doporučeným listom na adresu objednávatela uvedenú v Zmluve. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom doručenia oznámenia.
- 2) Objednávatel má právo odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb nasledujúcim spôsobom:
 - a) bez udania dôvodu,
 - b) ak nedôjde k uzatvoreniu novej Zmluvy podľa článku VI. ods. 4) týchto Všeobecných zmluvných podmienok,

- c) z dôvodov porušenia povinností CK LIPA vyplývajúcich zo Zmluvy. Oznámenie o odstúpení od Zmluvy spíše objednávatel buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho na toto predajné miesto pošle doporučenou poštou, príp. doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom spísania záznamu, príp. dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávatel zájazd zakúpil.
- 3) Ak je dôvodom odstúpenia objednávatela od Zmluvy porušenie povinností CK LIPA, alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej Zmluvy, je CK LIPA povinná bez zbytočného odkladu vrátiť objednávatelovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej Zmluvy, pričom objednávatel je povinný zaplatiť CK LIPA zmluvné pokuty. Právo objednávatela na náhradu škody týmto nie je dotknuté.
- 4) Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávatela od Zmluvy porušenie povinností CK LIPA, ktoré sú určené Zmluvou, alebo ak CK LIPA odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávatelom, je objednávatel povinný zaplatiť CK LIPA zmluvné pokuty. Výška zmluvnej pokuty je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb nasledovne:
 - a) 45 a viac dní 50,- EUR za každého účastníka zájazdu
 - b) 44 až 22 dní 40 % z vopred stanovenej ceny
 - c) 21 až 15 dní 60 % z vopred stanovenej ceny
 - d) 14 až 5 dní 80 % z vopred stanovenej ceny
 - e) 4 a menej dní 100 % z vopred stanovenej ceny
- 5) Ak nastúpi zákazník na zájazd, pobyt, alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy, alebo z dôvodu nesplnenia povinností podľa článku IV. ods. 2) písm. g) týchto Všeobecných podmienok, je povinný uhradiť 100 % z vopred stanovenej ceny.
- 6) Vopred stanovenou cenou sa rozumie predajná cena vrátane všetkých účastníkom zakúpených fakultatívnych služieb. Vopred stanovená cena nezahŕňa zvlášťne základy poskytované CK LIPA a zmluvne dohodnuté alebo právny predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb.
- 7) Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do tohto počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba - deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd.
- 8) CK LIPA má právo odobrať zmluvnú pokutu od zaplateného predávku alebo zaplatenej ceny dosiaľ objednaných služieb. CK LIPA je zároveň povinná vrátiť objednávatelovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej Zmluvy.

VIII. Reklamácie, zodpovednosť za škody

- 1) V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v Zmluve, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Zákazník je povinný uplatniť právo na odstránenie chyby poskytnutých služieb bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK LIPA tak, aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava. Zákazník má právo reklamovať nekalifikované služby len vo vlastnom mene príp. v mene osôb, ktoré sú spolu s ním uvedené v Zmluve. Zástupca CK LIPA je povinný rozhodnúť o reklamacii ihneď v rámci svojej kompetencie.
- 2) Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca CK LIPA s reklamujúcim reklamný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca CK LIPA alebo dodávateľa služby a reklamujúci, ktorý obdrží jeden exemplár reklamačného protokolu. Tento potvrdený reklamačný protokol je zákazník povinný predložiť pri neskoršej uplatnenej reklamacii.
- 3) Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť v CK LIPA bezodkladne písomnou formou, 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 všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je CK LIPA povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.
- 4) CK LIPA zodpovedá objednávatelovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK LIPA alebo iný dodávateľ služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. CK LIPA nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si zákazník objedná na mieste u sprievodcu, od hotela alebo inej organizácie.
- 5) Za predmet reklamácie sa nepovažujú náhrady takej škody a majetkové ujmy spôsobené zákazníkovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poisťovného krytia poisťovne na základe poisťnej Zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťovného krytia výslovne vyňaté.
- 6) Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK LIPA alebo okolností na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a CK

LIPA zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo záväzu z ceny týchto služieb.

- 7) CK LIPA nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávateľ služieb a škoda bola spôsobená zákazníkom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
- 8) Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva a tiež ak predávajúci na reklamáciu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal v zákonom stanovenej lehote, môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Subjektom alternatívneho riešenia sporov medzi cestovnou kanceláriou a jej klientom je Slovenská obchodná inšpekcia.

IX. Cestovné poistenie

- 1) Súčasťou ponuky všetkých zájazdov CK LIPA je komplexné cestovné poistenie pre účastníka zájazdu. V rámci rozsahu komplexného cestovného poistenia je o.i. zahrnuté aj poistenie pre prípad, že objednávatelovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od Zmluvy v prípade nehody alebo ochorenia. Obsah a cena komplexného cestovného poistenia sú uvedené v katalógu CK LIPA, presný rozsah krytia a podmienky komplexného cestovného poistenia sú uvedené v brožúre poisťovacej spoločnosti, ktorú objednávatel obdrží od CK LIPA.
- 2) Poisťný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poisťnej udalosti je poisťovacia spoločnosť v priamom vzťahu k účastníkovi zájazdu a CK LIPA neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

X. Ochrana osobných údajov v zmysle Zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“)

Podpisom Zmluvy dáva objednávatel CK LIPA výslovný súhlas na spracúvanie svojich osobných údajov ako aj údajov osôb spopisovaných uvedených v Zmluve v zozname cestujúcich, a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.

Osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, titul, bydlisko, dátum narodenia, telefónne číslo, e-mailová adresa objednávatela, meno, priezvisko, bydlisko, dátum narodenia, číslo pasu rodinného príslušníka, sú spracúvané za účelom uzatvorenia a plnenia Zmluvy, t.j. pre písomnosti priamo súvisiace so zabezpečením zájazdu, poistením zájazdu, zabezpečením ubytovania a dopravy vrátane riešenia všetkých ďalších otázok záväzkového vzťahu založeného Zmluvou.

V súlade so zákonom sa na spracúvanie osobných údajov nevyhnutných na plnenie Zmluvy súhlas dotknutej osoby nevyžaduje. Na spracúvanie osobných údajov nad tento rozsah sa súhlas klienta vyžaduje, a tento udeľuje dobrovoľne.

Tretie strany, ktorým sú osobné údaje klientov poskytnuté: zmluvná Cestovná poisťovňa UNION, a.s., zmluvné cestovné kancelárie, zmluvná letecká spoločnosť, zmluvná autobusová dopravná spoločnosť, ubytovacie zariadenie podľa miesta pobytu klienta uvedeného v Zmluve.

Tretie krajiny, do ktorých sa predpokladá prenos osobných údajov: krajina členského štátu EÚ alebo štátu mimo EÚ, v ktorej sa nachádza ubytovacie zariadenie podľa miesta pobytu klienta uvedeného v Zmluve.

Súhlas objednávatela je platný až do úplného vyporiadania vzájomných práv a povinností zmluvných strán zmluvy, ak v Zmluve nie je uvedené inak.

Objednávatel zároveň vyhlasuje, že je splnomocnený podpisom tejto Zmluvy udeľiť súhlas aj na spracúvanie osobných údajov všetkých osôb ním uvedených v Zmluve.

Práva klientov súvisiace s ochranou osobných údajov sú podrobne uvedené v § 28 Zákona o ochrane osobných údajov, pričom klient má právo najmä na vydanie potvrdenia, či sú alebo nie sú osobné údaje o ňom spracúvané, na opravu a likvidáciu nesprávnych, neaktuálnych údajov, likvidáciu osobných údajov, ak sa účel spracúvania skončil.

XI. Záverečné ustanovenia

- 1) Platnosť týchto Všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK LIPA len vtedy, ak nie je CK LIPA stanovený či vopred s objednávatelom dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.
- 2) Objednávatel potvrdzuje podpisom Zmluvy, že sú mu Všeobecné podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.
- 3) Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu a cenníku CK LIPA o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe ich tlače a CK LIPA si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia Zmluvy s objednávatelom.