

I. Úvodné ustanovenia

Tieto všeobecné zmluvné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť uzavretej zmluvy o zájazde medzi cestovnou kanceláriou PAXTRAVEL s.r.o. (ďalej CK PAXTRAVEL) a objednávateľom a vzťahujú sa na obstaranie zájazdov organizovaných cestovnou kanceláriou, ktoré ponúka v katalógu formou osobitných ponukových listov alebo prostredníctvom svojich webstránok. Vzťahujú sa aj na doobjednané služby k zájazdu, pokiaľ sa na obstaranie týchto služieb neuzatvorila osobitná zmluva. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde sú taktiež „Informácie o spracúvaní osobných údajov“ uverejnené na internetovej stránke CK PAXTRAVEL.

II. Vznik zmluvného vzťahu

CK PAXTRAVEL vstupuje do zmluvného vzťahu prostredníctvom vlastného predajného miesta, predajného online systému alebo prostredníctvom zmluvných obchodných zástupcov, ktorí sú oprávnení v jej mene uzatvárať zmluvu o zájazde.

Zmluvný vzťah medzi cestovnou kanceláriou a objednávateľom vzniká na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde, ktorou sa cestovná kancelária zaväzuje, že objednávateľovi obstará zájazd a objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu.

Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, podpisom zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadřila súhlas s účasťou na zájazde. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenia zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci.

Zmluva musí mať písomnú formu. Zmluva môže mať elektronickú podobu. Zmluva je platne uzavretá aj v prípade, keď prihláška zaslaná zo strany objednávateľa faxom alebo v elektronickej podobe je preukázateľne potvrdená CK PAXTRAVEL a doručená do dispozičnej sféry objednávateľa.

V prípade objednania služieb, ktoré nie sú súčasťou katalógov, ponukových listov alebo webstránok CK PAXTRAVEL vzniká zmluvný vzťah zaslaním záväznej objednávky na základe ponuky predloženej CK PAXTRAVEL alebo jej obchodným zástupcom za predpokladu, že sa ponuka a objednávka navzájom kryjú.

III. Doplnkové služby

Doplnkové služby sú služby cestovného ruchu, ktoré netvoria súčasť zájazdu a ktoré CK PAXTRAVEL poskytuje pre zvýšenie komfortu zákazníkov. Príkladom: transfer na letisko odletu na zájazd / z letiska priletu zo zájazdu, poskytovanie zvozu k zájazdom, cestovné lístky, cestovné poistenie. Objednanie každej doplnkovej služby má povahu osobitnej zmluvy inkorporovanej do Zmluvy o zájazde. Zrušenie doplnkovej služby alebo nemožnosť plniť doplnkovú službu nezakladá právo objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy o zájazde v celom jej rozsahu.

IV. Cenové a platobné podmienky

Cena zájazdu je zmluvnou cenou, dohodnutou písomne medzi CK PAXTRAVEL a objednávateľom v zmluve o zájazde. CK PAXTRAVEL má právo na zaplatenie ceny zájazdu ako aj všetkých doobjednaných služieb pred ich poskytnutím.

Zo zliav, poskytovaných CK PAXTRAVEL, má objednávateľ 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. Pri poskytovaní zliav, resp. cenového zvýhodnenia pre deti, je rozhodujúci vek dieťaťa k prvému dňu zájazdu, resp. začatia čerpania služieb.

CK PAXTRAVEL je oprávnená vyžadovať od objednávateľa zálohu vo výške 50 % ceny zájazdu a 50 % ceny prípadne doobjednaných služieb k zájazdu. Doplatok je objednávateľ povinný doplatiť najneskôr

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 doobjednaných služieb k zájazdu. Pre prípad uzavretia zmluvy o poistení v mene poisťovne, predmetom ktorej je cestovné poistenie (čl. X), ktoré ako služba nie je súčasťou zájazdu, je objednávateľ povinný zaplatiť poistné vo výške 100 % ihneď pri uzavretí zmluvy o zájazde.

CK PAXTRAVEL môže vo výnimočných prípadoch (oneskorená objednávka, early booking a pod.) a pri prezentovaných akciách (first moment a pod.) určiť, že cena zájazdu alebo služby je splatná ihneď jednou čiastkou.

V prípade nedodržania termínu úhrady ceny zájazdu objednávateľom, je CK PAXTRAVEL oprávnená odstúpiť od zmluvy a požadovať od objednávateľa odstupné vo výške určenej v článku VII. týchto všeobecných zmluvných podmienok. Objednávateľ je povinný uhradiť cenu zájazdu aj v prípade ak z vlastného rozhodnutia na zájazd nenastúpi.

CK PAXTRAVEL je v prípade odstúpenia od zmluvy povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne doposiaľ uhradenú časť ceny zájazdu zníženú o odstupné pokiaľ nie je ďalej stanovené, prípadne dohodnuté, inak.

CK PAXTRAVEL je oprávnená najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v týchto prípadoch:

- a) v dôsledku zvýšenia dopravných nákladov vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie,
- b) v dôsledku zmeny výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu,
- c) pri zavedení alebo zmene 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 prístavoch.

Spôsob výpočtu zvýšenia ceny je vždy o hodnotu vypočítanú porovnaním ceny použitej pri kalkulácii ceny zájazdu s cenou ku dňu predchádzajúcemu dňu zvýšeniu ceny zájazdu. Objednávateľ má zároveň právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v predchádzajúcom odseku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.

Objednávateľ je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade má CK PAXTRAVEL právo od zmluvy odstúpiť.

V. Práva a povinnosti CK PAXTRAVEL

CK PAXTRAVEL je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde presne, jasne, pravdivo a úplne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.

CK PAXTRAVEL nie je povinná poskytnúť cestujúcemu plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.

CK PAXTRAVEL je povinná mať uzatvorenú zmluvu o povinnom zmluvnom poistení zájazdu podľa podmienok uvedených v článku XI., na základe ktorého vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie, resp. plnenie z poistnej zmluvy.

CK PAXTRAVEL je povinná najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu poskytnúť objednávateľovi vhodnou formou ďalšie podrobnejšie informácie a to hlavne: meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo zástupcu CK PAXTRAVEL, na ktorého sa cestujúci v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť o pomoc a ktorý je oprávnený vybavovať prípadné reklamácie počas zájazdu a tiež poskytnúť potrebné doklady.

CK PAXTRAVEL má právo v prípade závažného porušenia zmluvných podmienok odstúpiť od zmluvy o zájazde a tým odoprieť cestujúcemu poskytnutie objednaných služieb v čiastočnom alebo celom rozsahu, pred i počas trvania zájazdu. Objednávateľovi uvedeným závažným porušením zmluvných podmienok nevzniká nárok na finančnú ani inú kompenzáciu za nečerpané služby. Závažným porušením zmluvných podmienok treba rozumieť také konanie ako napr. aj neoznámenie alebo zatajenie skutočností objednávateľom, ktoré znemožňujú alebo sťažujú plnenie zo strany CK PAXTRAVEL (vyhostenie, zákaz vstupu, zákaz pobytu, zadržanie, resp. zatknutie bezpečnostnými orgánmi hostiteľskej krajiny v súvislosti s protiprávnym konaním objednávateľa a pod.).

CK PAXTRAVEL má právo jednostranne zvýšiť cenu zájazdu v prípadoch uvedených v článku IV.

CK PAXTRAVEL si vyhradzuje právo v prípade prijatia elektronickej objednávky prostredníctvom predajného online systému odstúpiť od zmluvy v lehote troch pracovných dní, ak z technických príčin, ktoré nie je možné dopredu predvídať, prijala objednávku, ktorú by za iných okolností odmietla (napríklad v krátkom časovom úseku realizácia viacerých elektronických objednávok pri predaji posledných voľných miest zájazdu).

CK PAXTRAVEL si vyhradzuje právo zrušiť alebo zmeniť zvozové miesta k zájazdom ak počet cestujúcich platiacich za zvoz je menší ako 15.

VI. Práva a povinnosti objednávateľa

K základným právam objednávateľa patrí:

- a) právo na poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- b) právo na ochranu osobných údajov, ktoré v súvislosti so zájazdom poskytol cestovnej kancelárii, za podmienok stanovených zákonom a týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami,
- c) právo na dodatočné informácie, ktoré neboli uvedené v katalógu, a ktoré sú pre objednávateľa dôležité a sú cestovnej kancelárii známe,
- d) právo byť bezodkladne oboznámený s prípadnými zmenami programu zájazdu, rozsahu poskytovaných služieb a ceny,
- e) právo kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy v súlade a za podmienok stanovených článkom VIII. týchto všeobecných zmluvných podmienok,
- f) právo na reklamáciu služieb,
- g) právo najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu písomne oznámiť cestovnej kancelárii, že sa na miesto neho zúčastní na zájazde iná osoba (postúpenie zmluvy). Uvedené platí za podmienky uhradenia všetkých oprávnených nákladov, ktoré zmenou cestujúceho CK PAXTRAVEL vznikli.
- h) právo dostať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie podrobné informácie, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK PAXTRAVEL známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v zmluve o zájazde alebo v katalógoch, cenníkoch a ponukových listoch. Tieto podrobné informácie – pokyny na zájazd – posieľa CK PAXTRAVEL emailom alebo poštou len na jednu adresu, uvedenú objednávateľom. Ak objednávateľ 7 dní pred začiatkom zájazdu sám neoznámí cestovnej kancelárii, že nedostal pokyny na zájazd, CK PAXTRAVEL má zato, že objednávateľ pokyny dostal včas a úplne. Ak objednávateľ oznámí CK PAXTRAVEL, že pokyny nedostal, CK PAXTRAVEL zabezpečí nápravu.
- i) právo dostať doklad o zákonom zmluvnom 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.
- j) právo odstúpiť od zmluvy o zájazde uzatvorenej mimo predajného miesta v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde v zmysle § 21 ods.5 zákona 170/2018 Z. z.

k) právo na primeranú zľavu a právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež nemajetkovej ujmy, ktorá vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK PAXTRAVEL.

K základným povinnostiam objednávateľa patrí:

- a) povinnosť poskytnúť CK PAXTRAVEL nevyhnutnú súčinnosť, ktorá je potrebná pre riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb, najmä pravdivo a úplne vyplniť požadované údaje a predložiť všetky potrebné doklady podľa požiadavky cestovnej kancelárie,
- b) zaplatiť v plnom rozsahu cenu zájazdu,
- c) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov, ktorí si musia sami overiť a zabezpečiť tranzitné resp. vstupné víza na cestu a pobyt
- d) 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 bez nároku na vrátenie sumy zodpovedajúcej nečerpaným službám z dôvodov na strane objednávateľa
- e) riadiť sa pokynmi CK PAXTRAVEL, jej zodpovedného zástupcu počas zájazdu, dodržiavať stanovený program, platné predpisy navštívenej krajiny, miesta i ubytovacieho objektu, a to najmä ubytovací poriadok a prepravný poriadok, správať sa v súlade s dobrými mravmi, uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil v ubytovacom zariadení alebo v dopravnom prostriedku počas trvania zájazdu
- f) mať u seba cestovný doklad, rozsah platnosti ktorého je stanovená hostiteľskou krajinou, ako aj platné vízum, ak sa prípadne vyžaduje; dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov znáša cestujúci.
- g) zdržať sa konania poškodzujúceho alebo obmedzujúceho ostatných cestujúcich,
- h) bezodkladne nahlásiť zmenu v zmluve uvedených osobných údajov, najmä kontaktnej adresy, telefonického alebo iného kontaktu a pod. pre účely naplnenia zmluvných záväzkov
- i) bezodkladne a preukázateľne oznámiť CK PAXTRAVEL, príp. jeho splnomocnenému zástupcovi skutočnosti podmieňujúce alebo znemožňujúce, prípadne negatívne ovplyvňujúce plnenie CK PAXTRAVEL vyplývajúce z uzavretej zmluvy, najmä zdravotné, dietetické, právne - bezpečnostné (vyhostenie, zákaz vstupu, zákaz pobytu a pod.). V prípade nesplnenia tejto povinnosti znáša akúkoľvek zodpovednosť objednávateľ.

K povinnostiam objednávateľa – právnickej osoby, ktorá je účastníkom zmluvného vzťahu ďalej patrí:

- oboznámiť všetkých cestujúcich s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami a ďalšími informáciami, ktoré dostane od cestovnej kancelárie, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb
- odovzdať cestovnej kancelárii menný zoznam cestujúcich s údajmi podľa jej požiadaviek
- zabezpečiť, aby všetci cestujúci plnili základné povinnosti cestujúcich, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý cestujúci

VII. Zmeny dohodnutých podmienok

Ak je CK PAXTRAVEL nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objedávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia odstupného. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK PAXTRAVEL v lehote ňou stanovenej. Ak objednávateľ svoje rozhodnutie neoznámí CK PAXTRAVEL do konca stanovenej lehoty, má sa za to, že odstupuje od zmluvy bez zaplatenia odstupného. Pre účely zmluvy, a v súlade so zákonom, sa zmenou podstatnej podmienky zmluvy rozumie zmena skutočností týkajúca sa tých údajov, ktoré zmluva o zájazde musí obsahovať.

CK PAXTRAVEL má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi cestovnou kanceláriou a objednávatelom, ak nebude dosiahnutý minimálny počet cestujúcich alebo v iných prípadoch, ak uskutočnenie zájazdu je pre CK PAXTRAVEL ekonomicky neúnosné. Minimálny počet cestujúcich pre vypísané autobusové zájazdy je stanovený na 35 cestujúcich a pre letecké zájazdy na 15 cestujúcich, pokiaľ nie je v katalógu uvedené inak. Ak CK PAXTRAVEL zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť písomne oznámiť objednávatelovi bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 7 dní pred začiatkom zájazdu.

Ak CK PAXTRAVEL 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 PAXTRAVEL na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak CK PAXTRAVEL môže takýto zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, CK PAXTRAVEL je povinná tento rozdiel bezodkladne objednávatelovi vrátiť.

Ak je dôvodom odstúpenia od zmluvy porušenie povinnosti CK PAXTRAVEL určené zmluvou, resp. týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami, alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy podľa odseku 1., je CK PAXTRAVEL povinná bezodkladne vrátiť objednávatelovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávatel nie je povinný zaplatiť CK PAXTRAVEL odstupné. Za porušenie povinnosti CK PAXTRAVEL sa nepovažuje pre účel tohto ustanovenia zmena miesta a ubytovacieho zariadenia za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej triede a v podobnej oblasti; zmena poradia navštívených miest; zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov; zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto; zmena ceny zájazdu v zmysle bodu IV. týchto podmienok; zmena trasy zájazdu, čas odletu, alebo priletu, zrušenie autobusovej dopravy z a na letisko, zmena nástupného miesta.

CK PAXTRAVEL 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 cestovná kancelária nemá možnosť ovplyvniť, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK PAXTRAVEL povinná zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom s pôvodnými službami. V prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej triedy) sú všetky ďalšie nároky objednávatela vylúčené.

CK PAXTRAVEL si vyhradzuje právo okamžite zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (vis major) a ktoré znemožňujú či zásadným spôsobom obmedzujú realizáciu alebo dokončenie zájazdu, bezpečnosť cestujúcich a pod.

Na základe individuálneho želania objednávatela je CK PAXTRAVEL pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde. Vykonanie týchto zmien je podmienené zaplatením všetkých nevyhnutných nákladov, ktoré cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenami vzniknú.

VIII. Podmienky odstúpenia od zmluvy objednávatelom a odstupné

Ak uplatní objednávatel svoje právo kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy a dôvodom odstúpenia objednávatela od zmluvy nie je porušenie povinnosti CK PAXTRAVEL, ktoré sú určené zmluvou alebo všeobecne záväzným právnym predpisom a nejedná sa ani o prípad podľa prvého odseku článku VI. týchto všeobecných

zmluvných podmienok, alebo ak CK PAXTRAVEL odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinnosti objednávatelom, je objednávatel povinný zaplatiť CK PAXTRAVEL odstupné, a to za nasledujúcich podmienok:

1. objednávatel je povinný doručiť CK PAXTRAVEL oznámenie o odstúpení od zmluvy (storno) v písomnej forme, pričom deň kedy bolo toto písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy CK PAXTRAVEL doručené, je rozhodujúci pre určenie výšky odstupného

2. objednávatel je povinný zaplatiť odstupné vo výške, ktorá je odstupňovaná podľa času uskutočneného odstúpenia od zmluvy, stanoveného počtom dní pred začatím zájazdu: Ak objednávatel odstúpi od zmluvy je povinný uhradiť cestovnej kancelárii za každú prihlásenú a stornovanú osobu odstupné v nasledovnej výške:

- do 60 kalendárnych dní pred dňom odchodu zájazdu 20 EUR
- od 59 do 45 kalendárnych dní pred dňom odchodu zájazdu 20 % z celkovej ceny zájazdu
- od 44 do 30 kalendárnych dní pred dňom odchodu zájazdu 30% z celkovej ceny zájazdu
- od 29 do 20 kalendárnych dní pred dňom odchodu zájazdu 50% z celkovej ceny zájazdu
- od 19 do 10 kalendárnych dní pred dňom odchodu zájazdu 70% z celkovej ceny zájazdu
- od 9 do 3 kalendárnych dní pred dňom odchodu zájazdu 90% z celkovej ceny zájazdu a 100% z ceny zvozu, ak bol objednaný
- v dobe kratšej ako 3 kalendárne dni pred dňom odchodu zájazdu 100 % z celkovej ceny zájazdu a 100% z ceny zvozu, ak bol objednaný

Odstupné nevyklučuje právo na náhradu škody, ak škoda spôsobená odstúpením objednávatela od zmluvy je vyššia ako dohodnuté odstupné.

V prípade, že klient je nútený zrušiť, resp. stornovať účasť na zájazde z mimoriadnych a dokladovateľných dôvodov, uplatní si náhradu zaplateného odstupného v poisťovni, pokiaľ na takéto poistenie v súvislosti s uzavretím zmluvy o zájazde uzavrel platnú poisťovnú zmluvu.

Pri určení počtu dní pred začatím zájazdu pre výpočet odstupného sa do stanoveného počtu dní započítava aj deň, v ktorom bolo CK PAXTRAVEL odstúpenie od zmluvy doručené a nezapočítava sa deň začiatku zájazdu (odletu, odchodu, či nástupu na zájazd), ktorý je dohodnutý v zmluve.

Ak sa objednávatel nedostaví na zájazd alebo zmešká z vlastnej viny odchod dopravného prostriedku alebo počas zájazdu z vlastného rozhodnutia alebo z vlastnej viny nečerpá niektoré z dohodnutých a zaplatených služieb, nemá od CK PAXTRAVEL nárok na finančnú ani inú kompenzáciu za nečerpané služby.

Žiadosť objednávatela o zmenu termínu zájazdu alebo destinácie/hotelového komplexu uvedeného v uzatvorenej Zmluve, nezakladá dôvod zbavenia sa povinnosti zo strany objednávatela zaplatiť odstupné za zrušenie Zmluvou objednaného zájazdu, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

IX. Reklamačné konanie

CK PAXTRAVEL zodpovedá objednávatelovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK PAXTRAVEL alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú počas zájazdu.

Objednávatel uplatní právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne, a to u dodávateľa služby alebo u sprievodcu, delegáta, zahraničného partnera CK PAXTRAVEL (ďalej poverený zástupca CK PAXTRAVEL) (") tak, aby mohla byť okamžite zjednaná náprava. O uplatnení tohto práva je potrebné vyhotoviť písomný záznam v spolupráci s povereným zástupcom CK PAXTRAVEL. Ak objednávatel z vlastnej viny nepoukáže na nedostatok včas alebo neposkytne potrebnú súčinnosť pri vybavení reklamácie a pri vystavení záznamu (reklamačného protokolu), oneskorené a nedoložené reklamácie nebude môcť CK PAXTRAVEL riadne vybaviť. V prípade, že reklamácia bude neúplná alebo nezrozumiteľná, CK PAXTRAVEL vyzve objednávatela, aby reklamáciu v lehote 10 dní doplnil alebo

opravil, pričom ho súčasne poučí, ako má chybnú reklamáciu doplniť alebo opraviť. Tým nie je dotknutá povinnosť CK PAXTRAVEL vybaviť reklamáciu do 30 dní od jej doručenia.

Ak nesplní CK PAXTRAVEL povinnosti vyplývajúce zo zmluvy riadne a včas, má objednávateľ právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Na uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam vyhotovený podľa odseku 2.

Prvý a posledný deň zájazdu sú určené predovšetkým na dopravu, transfer a prihlásenie, resp. odhlásenie v ubytovacom zariadení; lety môžu v niektorých prípadoch presiahnuť aj polnoc, kedy sa transfer zabezpečí na druhý deň zájazdu. Podľa medzinárodných zvyklostí sú klienti v deň príchodu ubytovaní najskôr o 14 hodine a v deň odchodu musia opustiť izby do 10 hodiny. Včasný príchod či neskorý odchod nie sú dôvodom k dlhšiemu používaniu izby. Tieto skutočnosti preto nie je možné posudzovať ani reklamovať ako zmenu alebo skrátenie zájazdu.

CK PAXTRAVEL neručí za úroveň služieb, ktoré si zákazník objedná počas zájazdu na mieste v hoteli alebo u iného poskytovateľa služieb nad rámec zmluvne dohodnutých služieb.

CK PAXTRAVEL nezodpovedá objednávateľovi za škody a nedodanie objednaných služieb spôsobené výskytom mimoriadnych okolností (vis maior) bez zavinenia CK PAXTRAVEL, ktoré nebolo možné predpokladať ani pri dodržaní primeranej miery opatrnosti.

Každý objednávateľ je osobne zodpovedný 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 ňu tranzituje.

X. Alternatívne riešenie sporov

Nakupujúci má právo požiadať predávajúceho o nápravu v prípade, ak má pocit, že predávajúci porušil jeho práva alebo nevybavil reklamáciu k spokojnosti spotrebiteľa. Ak predávajúci na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovedal zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedal viac ako 30 dní spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.

Podľa §3 zákona 391/2015 Z. z. sú ARS subjektmi orgány a oprávnené právnické osoby. Medzi subjektmi ARS má spotrebiteľ právo voľby. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR <http://www.mhsr.sk/>. Na uvedenej stránke sú zverejnené aj ďalšie dôležité informácie o alternatívnom riešení sporov pre spotrebiteľov.

V prípade predaja tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho má spotrebiteľ tiež právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na ck@paxtravel.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu ARS.

Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 zákona č. 391/2015 Z.z. za pomoci k tomu určenej platformy (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.

XI. Povinné zmluvné poistenie zájazdu

CK PAXTRAVEL má uzatvorenú zmluvu s poisťovňou, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na plnenie v prípade, keď cestovná kancelária z dôvodu svojho prípadného úpadku.

- neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu
- nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočil
- nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý sčasti

Nároky objednávateľa, ktoré mu vznikli voči CK PAXTRAVEL 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.

XII. Cestovné poistenie objednávateľa

CK PAXTRAVEL 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.

Zmluvný vzťah na základe poistnej zmluvy, uzatvorenej pre krytie rizík v zmysle odseku 1. vzniká priamo medzi objednávateľom a príslušnou poisťovňou. V prípade vzniku poistnej udalosti je poisťovňa v priamom právnom vzťahu k objednávateľovi. CK PAXTRAVEL poskytuje len nevyhnutnú súčinnosť, pričom nie je oprávnená sa vyjadrovať k podmienkam vzniku poistnej udalosti ani k výške nárokov objednávateľa. Prípadné nároky si objednávateľ uplatňuje priamo v príslušnej poisťovni.

XIII. Osobné údaje

Osobné údaje (meno, priezvisko, bydlisko, dátum narodenia, číslo cestovného dokladu, e-mail, telefónne číslo) sa získavajú v súlade so zákonom 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov, keďže ich spracúvanie je nevyhnutné na plnenie zmluvných, resp. predzmluvných vzťahov vyplývajúcich pre CK PAXTRAVEL s objednávateľom za účelom zabezpečovania a poskytnutia zmluvne dohodnutých služieb a pre plnenie povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi a vyššie uvedeným zákonom, a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú zo zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a CK PAXTRAVEL, vrátane sprístupnenia týchto údajov obchodným partnerom CK PAXTRAVEL a cezhraničného toku osobných údajov do krajiny pobytu resp. tranzitu výlučne za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávateľa.

Objednávateľ vyhlasuje, že je splnomocnený cestujúcimi, ktorých osobné údaje sú uvedené v zmluve, na uvedenie ich osobných údajov do zmluvy a na ich spracovanie. Objednávateľ zodpovedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť údajov, ktoré poskytol za účelom uzavretia zmluvy.

XIV. Všeobecné a záverečné ustanovenia

V prípade nevyhnutnosti uplatnenia výkladového pravidla, príp. rozporu medzi dokumentmi predstavujúcimi režim zmluvného vzťahu, je primárna zmluva o zájazde, potom všeobecné zmluvné podmienky, následne zákon, ďalej pokyny zaslané 7 (sedem) dní pred začatím zájazdu, a až naposledy katalóg.

Tieto všeobecné zmluvné podmienky CK PAXTRAVEL nadobúdajú platnosť dňa 01.01.2020. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukových katalógoch ako i jednotlivé ustanovenia týchto všeobecných zmluvných podmienok sú aktuálne ku dňu ich spracovania do tlače a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich vydania a CK PAXTRAVEL si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.