

# VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH cestovnej kancelárie V.V.I.P. Travel, s.r.o. Bratislava

**I. Úvodné ustanovenia** Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch organizovaných V.V.I.P. Travel, s.r.o. (ďalej len Všeobecné podmienky) platia pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované obstarávateľom (ďalej iba "obstarávateľ"). Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len zmluva o zájazde). Podpisom zmluvy objednávateľ potvrdzuje, že tieto informácie a podmienky sú mu známe, uznáva ich a súhlasí s nimi.

## II. Vznik zmluvného vzťahu

Obstarávateľ vstupuje do zmluvného vzťahu prostredníctvom vlastného predajného miesta alebo prostredníctvom externých autorizovaných predajcov (CK, CA). Zmluva o zájazde medzi obstarávateľom a objednávateľom sa uzatvára písomne a zmluvný vzťah vzniká uzatvorením zmluvy o zájazde t.j. prijatím objednávateľom podpísanej zmluvy a jej potvrdením zo strany obstarávateľa. Zmluva môže mať aj elektronickú podobu, ktorá je platne uzavretá aj v prípade, že prihláška zaslaná zo strany objednávateľa faxom alebo v elektronickej podobe e-mailom je preukázateľne potvrdená obstarávateľom a doručená objednávateľovi. Objednávateľom môže byť fyzická alebo právnická osoba. Zmluva o zájazde platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov ostatných osôb na zmluve uvedených ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Za neploletú osobu podpisuje zmluvu jej zákonný zástupca. Súčasťou zmluvy o zájazde je katalóg CK s podrobnými údajmi o zájazdoch, resp. ponukové listy alebo iné informácie o službách, ktoré sú predmetom zmluvy o zájazde. V prípade, že údaje uvedené v katalógu, dodatočných ponukách a zmluve sa rozchádzajú, záväznými sú údaje obsiahnuté v zmluve. Potvrdením zmluvy o zájazde sa obstarávateľ objednávateľovi zaväzuje zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

## III. Cenové a platobné podmienky

Cena zájazdu je zmluvnou cenou, dohodnutou písomne medzi obstarávateľom a objednávateľom v zmluve o zájazde. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v zmluve o zájazde. Obstarávateľ má právo na zaplatenie ceny dosiaľ objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím. Obstarávateľ je oprávnený požadovať zaplatenie predavkovov výšk minimálne 50 % z dosiaľ objednaných služieb pri podpise zmluvy, ak nebolo dohodnuté inak a doplatok do 100 % ceny z dosiaľ objednaných služieb je povinný uhradiť najneskôr do 35 dní pred začatím zájazdu. Ak objednávateľ uzavrie zmluvu o zájazde v čase kratšom ako 35 dní pred začatím zájazdu, je povinný zaplatiť celú cenu zájazdu, t.j. dosiaľ objednaných služieb pri podpise zmluvy. Ak objednávateľ neuhradí dohodnutú cenu zájazdu v stanovenom termíne, môže obstarávateľ od zmluvy odstúpiť a objednávateľ je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu podľa článku VIII. Všeobecných podmienok. Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny objednaných služieb.

Ceny zájazdov sú kalkulované v EUR na základe cenových a daňových podmienok známych k 01.12.2017.

Obstarávateľ si vyhradzuje právo jednostranne zvýšiť dohodnutú cenu zájazdu, ak dôjde k zvýšeniu cien pohonných hmôt o viac ako 5% alebo o viac ako 5% zdvihnú autobusové/letecké spoločnosti na pravidelných linkách poplatky (prevádzkové, letiskové, servisné a iné poplatky), a to v miere zvýšených nákladov na dopravu. Obstarávateľ oznámi zvýšenie ceny

objednávateľovi písomne, najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu. Platba za zájazd sa uskutočňuje bankovým prevodom, hotovosťou alebo prostredníctvom bankových kariet, ak to predajné miesto obstarávateľa umožňuje.

## IV. Práva a povinnosti obstarávateľa

1. K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v článku V. týchto Všeobecných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti obstarávateľa.
2. Obstarávateľ je povinný 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.
3. Obstarávateľ nie je povinný poskytnúť účastníkovi zájazdu plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
4. Obstarávateľ je povinný mať po celý čas predaja uzatvorenú zmluvu o povinnom zmluvnom poistení zájazdu, na základe ktorého hovzník objednávateľovi právom poistne plnenie v prípadoch, keď obstarávateľ z dôvodu svojho úpadku:
  - neposkytne objednávateľovi dopravu z miest pobytu zahraničia do Slovenskej republiky, ak je táto súčasťou zájazdu
  - nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil
  - nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý sčasti.
5. Ak obstarávateľ neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ktorá je súčasťou zájazdu, je povinná zabezpečiť ju organizačne, pričom finančne zabezpečenie dopravy poskytne poisťiteľ. Ak si objednávateľ zabezpečí dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania na vlastné náklady, poisťovňa objednávateľovi uhradí tieto náklady iba do výšky, akú by musela vynaložiť, ak by dopravu, príp. ubytovanie a stravovanie zabezpečoval obstarávateľ.
6. Obstarávateľ je povinný najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu poskytnúť objednávateľovi podrobnejšie informácie a potrebné doklady a to: ubytovací poukaz – voucher, na ktorom je presne uvedený rozsah ubytovacích i stravovacích a ďalších služieb, informácie k doprave, ako aj meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo zástupcu obstarávateľa, na ktorého sa účastník zájazdu v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť o pomoc a ktorý je oprávnený vybavovať prípadné reklamácie počas zájazdu.
7. Obstarávateľ má právo jednostranne zvýšiť cenu zájazdu – viď článok III.

## V. Práva a povinnosti

**objednávateľa** 1. K základným právam objednávateľa patrí:

- a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb;
- b) právo vyžadovať od obstarávateľa informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb:
  - termín začatia a ukončenia zájazdu
  - cena zájazdu vrátane časového rozvrhu platieb a výšky preddavkov
  - miesto pobytu
  - druh dopravného prostriedku, úroveň jeho vybavenosti
  - typ ubytovania, jeho poloha, kategória a hlavné charakter. znaky stravovania
  - všeobecné údaje, týkajúce sa pasových a vízových povinností občanov SR

- rozsah a podmienky povinného zmluvného poistenia, výška poistného plnenia, podmienky na plnenie nároku objednávateľa o poisťiteľovi, s ktorým má obstarávateľ uzatvorené zákonné zmluvné poistenie
  - možnosť uzatvoriť komplexné cestovné poistenie prostredníctvom obstarávateľa;
- c) právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách;
  - d) právo kedykoľvek pred začiatkom služieb odstúpiť od zmluvy v súlade s článkom VIII. Týchto Všeobecných podmienok;
  - e) právo na reklamáciu služieb v súlade s článkom VII. Týchto Všeobecných podmienok;
  - f) právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu (3dni pri 1-denných výletoch) ďalšie podrobné informácie, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú obstarávateľovi známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v zmluve o zájazde alebo v katalógu a cenníku v súlade s ods. 6 článku IV. Tieto písomné podrobné informácie – Pokyny na zájazd – odovzdá obstarávateľ osobne vo svojej prevádzke, resp. posiela e-mailom (prípadne poštou na vyžiadanie klienta) len na jednu adresu uvedenú objednávateľom. V prípade, že 7 dní pred začiatkom zájazdu objednávateľ ešte pokyny na zájazd nemá, vo vlastnom záujme môže kontaktovať obstarávateľa (resp. CK, CA, kde si zájazd zakúpil), ktorý okamžite zjedná nápravu. V prípade objednania zájazdu v dobe kratšej ako 7 dní, obdrží objednávateľ potrebné doklady neodkladne po celkovej úhrade zájazdu;
  - g) právo pred začatím zájazdu písomne oznámiť obstarávateľovi, že sa namiesto neho zúčastní na zájazde iná osoba uvedená v oznámení. Toto právo však môže objednávateľ uplatniť len v lehote do 45 dní pred začiatkom zájazdu, po uplynutí tejto lehoty toto právo objednávateľovi zaniká. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhrady nákladov, ktoré obstarávateľovi v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú;
  - h) právo dostať spolu s cestovnou zmluvou aj doklad o povinnom zmluvnom poistení obstarávateľa pre prípad jej úpadku, ktorý obsahuje všetky náležitosti v súlade so zákonom 281/2001 Z.z. a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, pokiaľ sa na objednané služby táto povinnosť vzťahuje;
  - ch) právo na ochranu osobných údajov, ktoré v súvislosti so zájazdom poskytol cestovnej kancelárii za podmienok stanovených zákonom a týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami.
1. K základným povinnostiam objednávateľa patrí povinnosť:
    - a) poskytnúť obstarávateľovi nevyhnutnú súčinnosť, ktorá je potrebná pre riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb, najmä pravdivo a úplne vyplniť požadované údaje vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť všetky potrebné doklady podľa požiadavky obstarávateľa;
    - b) prevziať si všetky doklady a pokyny na cestu. Účastníci zájazdu sú povinní sa týmito pokynmi riadiť a dodržiavať stanovený

program. Pokiaľ by účastník zájazdu svojim správaním ohrozoval alebo narušal priebeh alebo program zájazdu alebo závažným spôsobom porušil právne predpisy, môže byť vylúčený z účasti na zájazde, pričom stráca akýkoľvek nárok na náhradu nevyužitých služieb;

c) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov, títo si musia sami overiť a zabezpečiť tranzitné resp. vstupné víza na cestu a pobyt;

d) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom III. Týchto Všeobecných podmienok;

e) zabezpečiť uosôbdo15 rokov s prevádzkou adohľaddospelého účastníka, obdobne u osôb, ktorých zdravotný stav si to vyžaduje;

f) brať na vedomie, že osoby mladšie ako 18 rokov môžu samostatne cestovať len so súhlasom zákonného zástupcu; g) mať u seba platný cestovný doklad prípadne vízum, ak sa vyžaduje, dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov znáša účastník zájazdu;

h) pri vlastnej doprave ku zájazdu zabezpečiť si potrebné doklady k cestám do zahraničia (napr. zelená karta, atď.);

i) bez zbytočného odkladu oznamovať obstarávateľovi svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb;

j) splniť očkovacie príp. iné zdravotné formalities pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi;

k) riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného povereného zástupcu obstarávateľa a dodržiavať stanovený program;

l) počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov služieb alebo obstarávateľa. K povinnostiam objednávateľa – právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu ďalej patrí:

- obznámiť všetkých účastníkov zájazdu s týmito Všeobecnými podmienkami a ďalšími informáciami, ktoré obdrží od obstarávateľa, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb

- odovzdať obstarávateľovi menný zoznam účastníkov zájazdu podľa jeho požiadaviek

- zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti účastníkov zájazdu, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník.

## VI. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu

1. Ak je obstarávateľ nútený 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. Objednávateľ má právo na rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť v stanovenej lehote obstarávateľovi.

2. Obstarávateľ má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi obstarávateľom a objednávateľom, ak do 7 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu. Minimálny počet účastníkov pre všetky autobusové zájazdy je stanovený na 30 účastníkov (pokiaľ v ponukových materiáloch nie je uvedené inak). Pri leteckých skupinových zájazdoch na pravidelných linkách leteckých spoločností je stanovenie minim. počtu účastníkov zájazdu individuálne, najmenej však 10 osôb. Pri ostatných zájazdoch sa minimálny počet účastníkov nestanovuje. Ak obstarávateľ zruší zájazd, je povinný túto skutočnosť písomne

oznámiť objednávateľovi bez zbytočného odkladu (najneskôr 7 dní pred odchodom zájazdu).

3. Obstarávateľ si vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku nepredvídateľných a neobvyklých okolností.

4. Obstarávateľ si vyhradzuje po začatí zájazdu právo na zmenu vecného aj časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo z dôvodu mimoriadnych udalostí.

5. Ak obstarávateľ odstúpi od zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom alebo ak objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou zmluvy podľa ods. 1., má objednávateľ právo žiadať, aby mu obstarávateľ na základe novej zmluvy poskytol iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak obstarávateľ 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, obstarávateľ je povinný tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť.

6. Objednávateľ má právo pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy pri závažnej zmene dohodnutých podmienok alebo spôsobe prepravy. Za závažnú zmenu sa nepovažuje zmena ubytovacieho alebo stravovacieho objektu, za predpokladu, že je ubytovanie alebo stravovanie poskytnuté v rovnakej alebo vyššej kvalite a obstarávateľ nemohol vopred túto skutočnosť ovplyvniť; zmena dopravy alebo trasy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov; zmena miesta odchodu a príchodu s tým, že je zabezpečená bezplatná doprava na pôvodné miesto; časový harmonogram.

7. Ak po začatí zájazdu obstarávateľ neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ho k tomu zmluva zaviazala, je povinný bezodkladne urobiť také opatrenia, aby zájazd mohol pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nie je možné zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality než sú uvedené v zmluve, je obstarávateľ povinný vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.

8. Ak služby podľa ods. 5 nemožno zabezpečiť alebo ich objednávateľ neprijme, je obstarávateľ povinný bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je obstarávateľ povinný zabezpečiť objednávateľovi aj dopravu späť na miesto návratu alebo na iné miesto, s ktorým objednávateľ súhlasí vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a príp. aj stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným typom dopravného prostriedku, než aký je uvedený v zmluve, je obstarávateľ povinný vrátiť rozdiel ceny v prípade, že doprava je uskutočnená za nižšie náklady alebo uhradiť rozdiel ceny z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.

9. Na základe individuálneho želania objednávateľa je obstarávateľ pripravený, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde. Ide o zmenu mena účastníka, termínu zájazdu, počtu osôb, nástupného miesta, typu ubytovacieho zariadenia a pod. Obstarávateľ má právo účtovať za každú zmenu objednávateľa paušálny poplatok 7 EUR/osoba. V prípade takejto zmeny, požadovanej objednávateľom v lehote kratšej ako 45 dní pred začiatkom zájazdu, je táto zmena považovaná za odstúpenie od zmluvy zo strany objednávateľa a objednávateľ je

povinný zaplatiť obstarávateľovi pokutu v súlade s článkom VIII. Týchto Všeobecných podmienok. Každá zmena musí byť zrealizovaná písomnou formou a potvrdená predajcom.

## VII. Reklamačné konanie

V prípade, že rozsah a kvalita služieb zájazdu sú objektívne na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká účastníkovi zájazdu právo na reklamáciu služieb. Účastník zájazdu je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo zástupcu obstarávateľa tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Ak nie je možné okamžite zjednať nápravu, musí sa urobiť písomný záznam s presným označením zájazdu a predmetom reklamácie, ktorý podpíše poverený zástupca obstarávateľa, resp. dodávateľ služieb a reklamujúci. Záznam vyhotovený v spolupráci s dodávateľom služby alebo zástupcom obstarávateľa nie je reklamáciou v zmysle príslušnej právnej úpravy, ale na uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe ho objednávateľ je povinný predložiť obstarávateľovi. Ak obstarávateľ nezabezpečí riadne a včas nápravu namietaných služieb, musí objednávateľ svoju reklamáciu u obstarávateľa uplatniť bezodkladne po návrate, najneskôr do 3 mesiacov od ukončenia čerpania služieb, alebo ak služby neboli vôbec čerpané, odo dňa, kedy mali služby vyčerpať podľa zmluvy, inak mu právo zaniká. Na všetky reklamácie v súlade s týmito podmienkami je obstarávateľ povinný odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie. Obstarávateľ zodpovedá objednávateľovi len za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také majetkové škody a ujmy, ktoré sú predmetom poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také ujmy, ktoré sú z poistenia vyňaté. Ak účastník zájazdu úplne alebo sčasti nevyužije objednané a zaplatené a obstarávateľom zabezpečené služby, nevzniká účastníkovi zájazdu nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb. V zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu pri súčasnom splnení podmienok, t.j. ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva a tiež ak sa obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a predávajúci na túto jeho žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Subjektom alternatívneho riešenia sporov medzi cestovnou kanceláriou a jej klientom je Slovenská obchodná inšpekcia. Úplný zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke MH SR ([www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk)). Na stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie [www.soi.sk](http://www.soi.sk) sú uvedené podrobné informácie vrátane kontaktných a príslušných formulárov.

Obstarávateľ nezodpovedá za škody zapríčinené meškaním dopravných prostriedkov na pravidelných linkách leteckých spoločností, nezodpovedá za meškanie dopravných prostriedkov z dôvodov horšej prejazdnosti ciest a hraničných prechodov, z dôvodov nepriaznivého počasia, prípadne za meškanie z technických a prevádzkových dôvodov. Obidve strany sa dohodli, že meškanie dopravného prostriedku nezakladá dôvod na odstúpenie od zmluvy.

V prípade nutnosti využitia inej dopravy ako bolo dohodnuté zmluve (napr. pri poruche autobusu), CK hradí cestovné náklady v rámci územia SR vovyškecestovného vlakom 2.tr., resp. autobusom pravidelnej autobusovej linky. Obstarávateľ nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinil on ani jeho dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená účastníkom zájazdu alebo 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.

### VIII. Odstúpenie od zmluvy, zmluvná pokuta

1. Obstarávateľ má právo odstúpiť od zmluvy pred začatím zájazdu len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia povinností objednávateľa, ktoré boli vopred zmluvne dohodnuté. Pisomné oznámenie odstúpenia od zmluvy s uvedením dôvodov zasiela obstarávateľ na adresu objednávateľa uvedenú v zmluve o zájazde. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia oznámenia.
2. Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb: a) bez udania dôvodu; b) ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy podľa článku VI. ods. 5 týchto Všeobecných podmienok; c) z dôvodov porušenia povinností obstarávateľa vyplývajúcich zo zmluvy. Oznámenie o odstúpení od zmluvy spíše objednávateľ buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil alebo ho na to predajné miesto pošle doporučenou poštou. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ zájazd zakúpil.
3. Ak je dôvodom odstúpenia od zmluvy porušenie povinností obstarávateľom, alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy, je obstarávateľ povinný bez zbytočného odkladu vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť obstarávateľovi zmluvné pokuty.
4. Letenky, zakúpené na pravidelných linkách rôznych leteckých spoločností sú službami leteckých spoločností a odstúpenie od zmluvy, ako aj ostatné náležitosti (zmena mena, zmena termínu, odletové časy, rozsah batožiny atď.) sa riadia podmienkami každej leteckej spoločnosti, zverejnenými na internetových stránkach jednotlivých leteckých spoločností. Storno leteniek na pravidelných linkách leteckých spoločností sa riadi výlučne storno podmienkami jednotlivých leteckých spoločností, verejne prístupnými na internetovej stránke danej spoločnosti. Prvý a posledný deň leteckého zájazdu je určený na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu v pobytovom mieste z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.
5. Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností obstarávateľom, ktoré sú určené zmluvou, alebo ak obstarávateľ odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť obstarávateľovi za každú prihlásenú a stornovanú osobu zmluvné pokuty (storno poplatky) z vopred stanovenej celkovej ceny zájazdu nasledovne:  
a/ letecké zájazdy :
  - do 50 dní pred dňom odletu 270 €/osoba
  - od 49 do 30 dní pred dňom odletu 270 €/osoba+30 % zostávajúcej ceny zájazdu+poistné
  - od 29 do 20 dní pred dňom odletu 270 €/osoba+50 % zostávajúcej ceny zájazdu+poistné
  - od 19 do 10 dní pred dňom odletu 270 €/osoba+80 % zostávajúcej ceny zájazdu+poistné
  - v dobe kratšej ako 10 dní pred dňom odletu a pri nenastúpení na zájazd 100 % ceny zájazdu+poistné

Podmienky predaja leteniek a ich jednotlivé náležitosti sa riadia podmienkami jednotlivých

leteckých spoločností a môžu byť u jednotlivých leteckých spoločností rozdielne

b/ zájazdy autobusovou a individuálnou dopravou:

- do 50 dní pred začiatkom zájazdu 30 €/osoba + poistné pri viacdenných zájazdoch a 5 €/osoba pri 1-denných zájazdoch
  - od 49 do 30 dní pred začiatkom zájazdu 30 % ceny zájazdu + poistné
  - od 29 do 20 dní pred začiatkom zájazdu 50 % ceny zájazdu + poistné
  - od 19 do 10 dní pred začiatkom zájazdu 80 % ceny zájazdu + poistné
  - v dobe kratšej ako 10 dní pred začiatkom zájazdu a pri nenastúpení na zájazd – 100 % ceny zájazdu + poistné
- Zmluvná pokuta nevylučuje právo na náhradu škody, ak škoda spôsobená odstúpením objednávateľa od zmluvy je vyššia ako dohodnutá pokuta.
6. 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 počtu dní sa nezapočítava deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd.
  7. V prípade odstúpenia od Zmluvy iba niektorých osôb z viacerých uvedených v Zmluve z jednotky ubytovacieho zariadenia na strane objednávateľa, sa zmluvná pokuta rovná 90% z ceny objednaných služieb bez ohľadu na dátum odstúpenia, ak nezostanú obsadené a zaplatené všetky základné lôžka príslušnej jednotky ubytovacieho zariadenia.
  8. Obstarávateľ má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplatenej preddavky alebo zaplatenej ceny dosiaľ objednaných služieb. Obstarávateľ je zároveň povinný bezodkladne vrátiť objednávateľovi zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy.

### IX. Cestovné poistenie

Súčasťou zakúpenia komplexného cestovného poistenia je aj poistenie pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o zájazde z dôvodov ochorenia alebo iného kvalifikovaného dôvodu. Obsah a cena komplexného cestovného poistenia sú uvedené v katalógu obstarávateľa, presný rozsah krytia a podmienky sú uvedené v podmienkach poisťovacej spoločnosti Európskej cestovnej poisťovni. Poistný vzťah vzniká priamo medzi poisťovacou spoločnosťou a účastníkom zájazdu. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovacia spoločnosť v priamom vzťahu k účastníkovi zájazdu a obstarávateľovi neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu, ani stornovať poistné v prípade odstúpenia od zmluvy objednávateľom.

### X. Povinné zmluvné poistenie zájazdu

Cestovná kancelária V.V.I.P. Travel, s.r.o. je poistená pre prípad úpadku podľa zákona č. 281/2001 Z.z.

### XI. Záverečné ustanovenia

Tieto Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch obstarávateľa sú spracované v zmysle Zákona o zájazdoch, podmienkach, podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr č. 281/2001 Z.z. v znení zákona č. 186/2006 Z.z. a v zmysle zmeny a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov. V ostatnom platia v plnom rozsahu príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu a cenníku obstarávateľa zodpovedajú informáciám známym k 01.12.2017 a obstarávateľ si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.

Všeobecné zmluvné podmienky platia vždy do vydania nových Všeobecných zmluvných podmienok a platnosti nových Zákonov resp. Nariadení, ktorých účinnosť nastane v priebehu roka 2018. Aktuálne Všeobecné zmluvné

podmienky budú vždy uverejnené na [www.vvip.sk](http://www.vvip.sk). Objednávateľ potvrdzuje, že je splnomocnený podpisom Zmluvy o obstaraní zájazdu, služieb alebo pobytu udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb uvedených v Zmluve. Poskytované údaje môžu byť sprístupnené zamestnancom V.V.I.P. Travel, s.r.o. a ďalej osobám, ktoré sú oprávnené služby zabezpečované obstarávateľom ponúkať a poskytovať. Objednávateľ potvrdzuje, že je splnomocnený podpisom Zmluvy o obstaraní zájazdu, služieb alebo pobytu udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb uvedených v Zmluve. Poskytované údaje môžu byť sprístupnené zamestnancom obstarávateľa a ďalej osobám, ktoré sú oprávnené služby zabezpečované cestovnou kanceláriou V.V.I.P. Travel, s.r.o. ponúkať a poskytovať. Objednávateľ ďalej potvrdzuje podpisom tejto Zmluvy o obstaraní zájazdu svoj súhlas s tým, aby obstarávateľ spracovával jeho osobné údaje uvedené v Zmluve za účelom ponúkajú služieb poskytovaných a sprostredkovaných obstarávateľom v zmysle Zákona č. 122/2013 Z.z. avzmení neskorších predpisov a pre akvizičnú činnosť. Objednávateľ súhlasí, aby obstarávateľ poskytol uvedené osobné údaje a všetky tretím stranám, ktoré zabezpečujú služby súvisiace s plnením Zmluvy pre V.V.I.P. Travel, s.r.o. V prípade cezhraničného prenosu osobných údajov do tretích krajín je poskytovanie osobných údajov obmedzené na obdobie potrebné na plnenie Zmluvy a vysporiadania záväzkov z nej plynúcich.