

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch

I. Úvodné ustanovenia

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch a pobytoch (ďalej iba Všeobecné podmienky) zakúpených v cestovnej agentúre Redi Tour s.r.o. (ďalej iba CA Redi Tour), ktorá je sprostredkovateľom balíkov služieb zahraničných cestovných kancelárií TUI, Gulet Touristik, Terra Reisen, Neckermann Reisen, Thomas Cook AG, FTI Touristik, a iných (ďalej iba zahraničné CK, resp. usporiadatelia zájazdov) na Slovensku, platia pre všetky zájazdy, pobyty a služby uverejnené v aktuálnych katalógoch týchto cestovných kancelárií a ďalšie služby cestovného ruchu poskytované na základe individuálnej objednávky klienta. CA Redi Tour ako sprostredkovateľ berie na seba záväzok, že vyvinie úsilie, aby zabezpečila čerpanie služieb, ktoré poskytujú tretie osoby (usporiadateľ zájazdu, prepravná spoločnosť, ubytovateľ atď.). Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o obstaraní zájazdu v zmysle platných právnych predpisov. Nakoľko sa sprostredkovávajú služby zahraničných podnikov (poskytovateľov služieb, usporiadateľov zájazdov), môže sa aplikovať aj zahraničné právo.

II. Vznik zmluvného vzťahu

- Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:
 - Usporiadateľ zájazdu, ktorý do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom CA Redi Tour,
 - Objednávateľ (klient), ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba spôsobilá k právnym úkonom.
- Zmluvný vzťah medzi usporiadateľom zájazdu a objednávateľom vzniká podpísaním Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej iba Zmluva), čím objednávateľ vo svojom mene alebo v mene tretej osoby, vyslovuje súhlas so Všeobecnými podmienkami CA Redi Tour a preberá voči príslušnej domácej CK všetky povinnosti a záväzky z udelenia zákazky (platby, odstúpenie od Zmluvy atď.). Zmluva platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v Zmluve ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Za neplnoletú osobu podpisuje Zmluvu jej zákonný zástupca.
- Obsah Zmluvy sa určuje podľa katalógu, cenníka a dodatočných ponúk zahraničnej CK, klientom potvrdených objednávok, týchto Všeobecných podmienok, príp. ďalších podmienok priložených k potvrdenej objednávke.
- Zmluvou CA Redi Tour objednávateľovi sprostredkúva produkt zahraničnej CK. Zahraničná CK (usporiadateľ zájazdu) sa na základe objednávky a následného dodržania Všeobecných podmienok objednávateľovi zaväzuje, že objednávateľovi obstará plnenie služieb v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami. Objednávkový formulár musí obsahovať všetky podstatné údaje o objednávke klienta, s uvedením odkazu na zájazd (katalóg, prospect atď.), na základe ktorého sa urobila rezervácia. Objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu v súlade s dohodnutým časovým harmonogramom zálohových a doplatkových platieb. Zájazd možno tiež rezervovať písomne alebo ústne (telefonicky). Ústne rezervované zájazdy musia byť obratom písomne potvrdené. Pri rezervácii je CA Redi Tour oprávnená požadovať poplatok za spracovanie a minimálnu zálohu.

III. Cenové podmienky

- Ceny zájazdov sprostredkovaných CA Redi Tour sú zmluvnými cenami dojednanými písomnou dohodou medzi usporiadateľom zájazdu a objednávateľom. Závazná a dohodnutá cena je uvedená v Zmluve. V cenníkoch katalógov zájazdov sú uvedené ceny v mene EUR. Ceny zájazdov v SKK mene sa určujú podľa oficiálneho kurzového lístka zmluvnej banky CA Redi Tour, aktuálnym kurzom valuty – predaj, ku konkrétnemu dátumu platby, tj. zálohovej platby v deň objednania zájazdu, k dátumu doplatenia plnej sumy zájazdu a ďalších poplatkov známych k uvedeným dátumom.
- CA Redi Tour je oprávnená jednostranným úkonom žiadať od klienta adekvátny doplatok pri náraste ceny zájazdu v prípade, že si usporiadateľ zájazdu uplatní vyhradené právo zvýšenia ceny zájazdu, ktorú potvrdil pri rezervácii, a to z príčin, ktoré nezávisia od jeho vôle, v prípade, ak do termínu zájazdu po uzatvorení Zmluvy zostávajú viac ako 2 mesiace. Takými príčinami sú výlučne zmeny v cene prepravného – napr. pohonných hmôt, ďalej zmena poplatkov za určité služby, ako napr. prístavací poplatok, poplatky za nalodenie alebo vylozenie v prístavoch, príslušné poplatky na letiskách alebo výmenné kurzy, ktoré sa týkajú príslušného zájazdu. Pri poklese ceny z vyššie uvedených dôvodov sa uvedený rozdiel vráti cestujúcim. V rámci 2-mesačnej lehoty sa môže cena zvýšiť len v takom prípade, keď dôvody pre uvedenú skutočnosť sa jednotlivito dohodnú pri rezervovaní a uvedú sa na rezervačnom lístku. Od 20. dňa pred termínom zájazdu sa cena nesmie zmeniť. Zmena ceny je dovolená len vtedy, keď pri predložení dohodnutých predpokladov je k dispozícii presný údaj na výpočet novej ceny. Klientovi treba bezodkladne vysvetliť príčinu zmeny ceny a súvisiace okolnosti. Pri zmene ceny zájazdu o viac ako 10% je v každom prípade klient oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez zaplatenia stornovacieho poplatku.

IV. Platobné podmienky

- CA Redi Tour má právo na zaplatenie ceny dosiaľ objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím. CA Redi Tour je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri podpise Zmluvy. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je dohodnutý nasledovne:
 - pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške 20% ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak.
 - najneskôr 30 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak.
 - v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť 100% ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak.
- Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží splátkový kalendár úhrady dosiaľ objednaných služieb, je usporiadateľ zájazdu prostredníctvom CA Redi Tour oprávnený odstúpiť od uzavretej Zmluvy a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VIII. týchto Všeobecných podmienok.

V. Práva a povinnosti objednávateľa

- K základným právam objednávateľa patrí najmä:

- 1.1. právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
 - 1.2. právo vyžadovať od CA Redi Tour informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
 - 1.3. právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách zoznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
 - 1.4. právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VIII. týchto všeobecných podmienok,
 - 1.5. právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom X. týchto Všeobecných podmienok,
 - 1.6. právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CA Redi Tour známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v Zmluve alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný, najmä:
 - 1.6.1. upresnenie nasledovných údajov, pokiaľ nie sú obsiahnuté v zmluve o zájazde alebo v katalógu:
 - 1.6.1.1. ďalšie platby za služby, ktoré nie sú zahrnuté v cene zájazdu, údaje o počte a výške týchto ďalších platieb, ak sú súčasťou zájazdu,
 - 1.6.1.2. ak je súčasťou zájazdu doprava, druh, charakteristika a kategória dopravného prostriedku, údaje o trase cesty,
 - 1.6.1.3. spôsob a rozsah stravovania, ak je súčasťou zájazdu.
 - 1.6.2. podrobnosti o možnosti kontaktu na objednávateľa v zahraničí.
 - 1.6.3. kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu usporiadateľa zájazdu, na ktorého sa objednávateľ v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť so žiadosťou o pomoc, a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie objednávateľa počas zájazdu v rámci svojej kompetencie.
 - 1.6.4. všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje objednávateľ na poskytnutie objednaných služieb, napr. poukaz na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania (okrem zájazdov typu ruleta).
 - 1.6.5. informácie o cestovnom poistení v zahraničí, resp. o možnosti uzavrieť cestovné poistenie do zahraničia.
 - 1.7. právo písomne oznámiť CK pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa na miesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Zmena osoby účastníka zájazdu je možná vtedy, keď náhradník spĺňa všetky podmienky na účasť na zájazde. K zmene účastníka zájazdu môže dôjsť nasledovným spôsobom:
 - 1.7.1. postúpenie nároku na zájazdové služby - povinnosti osoby, ktorá zarezervovala zájazd, zostávajú podľa Zmluvy v platnosti, keď táto osoba postúpila všetky alebo niektoré nároky z tejto Zmluvy na tretiu osobu. V tomto prípade znáša osoba, ktorá zarezervovala zájazd, náklady súvisiace so zmenou osoby účastníka zájazdu.
 - 1.7.2. prevod účasti na zájazde - ak má klient prekážky, aby nastúpil na zájazd, môže previesť zmluvný vzťah na druhú osobu. Usporiadateľ musí byť ale v rámci primeranej lehoty pred začiatkom zájazdu prostredníctvom CA Redi Tour oboznámený s prevodom zmluvného vzťahu. Usporiadateľ zájazdu je oprávnený vopred stanoviť konkrétnu lehotu. Prevádzateľ a nadobúdateľ ručia za zaplatenie zájazdu ako aj za náklady spojené so zmenou osoby účastníka spoločne.
- Oznámenie musí obsahovať 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 nerozdzielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.
2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:
 - 2.1. poskytnúť CA Redi Tour potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v Zmluve, bezodkladne oznámiť všetky zmeny týchto údajov a predložiť ďalšie doklady (napr. žiadosti o udelenie víz, fotografie) podľa požiadavky CA Redi Tour,
 - 2.2. zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav si to vyžaduje,
 - 2.3. nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
 - 2.4. zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom IV. týchto Všeobecných podmienok,
 - 2.5. bez zbytočného odkladu oznamovať CA Redi Tour svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
 - 2.6. prevziať od sprostredkovateľa zájazdu doklady potrebné pre čerpanie služieb,
 - 2.7. mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), dodržiavať colné a pasové predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu,
 - 2.8. splniť očkovacie, príp. ďalšie zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi,
 - 2.9. riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu usporiadateľa zájazdu a dodržiavať stanovený program,
 - 2.10. počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na živote, zdraví alebo majetku na úkor ostatných klientov, dodávateľov služieb alebo usporiadateľa zájazdu,
 - 2.11. dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa článku VIII. týchto Všeobecných podmienok.
 3. K povinnostiam objednávateľa – právnickej osoby, ktorá je súčasťou zmluvného vzťahu ďalej patrí:
 - 3.1. zoznámiť svojich účastníkov s týmito Všeobecnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CA Redi Tour obdrží, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,
 - 3.2. zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti klientov, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník,
 - 3.3. určiť vedúceho skupiny v prípade, keď na základe vzájomnej dohody s usporiadateľom (prostredníctvom CA Redi Tour), nie je zabezpečený sprievodca zahraničnej CK. Tento vedúci organizačne zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od dodávateľov, dbá na plnenie programu služieb,
 - 3.4. odovzdať CA Redi Tour menný zoznam účastníkov podľa vopred dohodnutého termínu a so všetkými požadovanými náležitosťami, u detí do 15 rokov uviesť úplný dátum narodenia a uviesť osoby zodpovedné za dohľad a ich sprevádzanie.

VI. Práva, povinnosti a ručenie CA Redi Tour

1. K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v článku V. týchto Všeobecných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti CA Redi Tour.
2. CA Redi Tour je povinná podľa najlepšieho vedomia a svedomia pred uzatvorením Zmluvy presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať o všetkých skutočnostiach, opísať sprostredkované služby, ktoré poskytuje usporiadateľ zájazdu alebo poskytovateľ služieb, ktoré sú jej známe, a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu a kúpu zájazdu, pričom bude brať do úvahy osobitosti sprostredkovanej Zmluvy a tiež danosti cieľovej krajiny resp. cieľového miesta zájazdu.
3. CA Redi Tour je povinná informovať klienta o platných predpisoch týkajúcich sa pasu, víza a policajných predpisov o zdraví, a tiež na žiadosť klienta informovať klienta o devízových a colných predpisoch, pokiaľ sa tieto dajú zistiť na Slovensku, resp. v Rakúsku. V ostatných prípadoch je klient za dodržanie týchto predpisov sám zodpovedný. Ak je to možné, CA Redi Tour prevezme proti odmene zabezpečenie potrebného víza. CA Redi Tour nie je povinná sprostredkovať klientovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
4. Ručenie CA Redi Tour sa vzťahuje na:
 - 4.1. starostlivý výber konkrétneho usporiadateľa resp. poskytovateľa služieb ako aj starostlivé vyhodnotenie získaných skúseností;
 - 4.2. bezchybné obstaranie služieb, vrátane zodpovedajúcich informácií klientov a tiež za vydanie cestovných dokumentov;
 - 4.3. preukázateľné postúpenie oznámení, vyhlásení a platieb medzi klientom a usporiadateľom zájazdu a opačne (ako napr. pri zmenách dohodnutých služieb a dohodnutej ceny, vyhlásení o odstúpení, reklamácií).
5. CA Redi Tour neručí za uskutočnenie sprostredkovaných resp. obstaraných služieb. CA Redi Tour je povinná oznámiť klientovi potvrdenie zájazdu, názov produktu, adresu usporiadateľa zájazdu a prípadne poisťovacej spoločnosti, v ktorej je usporiadateľ zájazdu poistený pre prípad insolventnosti CK, pokiaľ tieto informácie nie sú už uvedené v prospekte, katalógu alebo v iných podrobných reklamných brožúrach. Ak tak CA Redi Tour neurobí, potom ručí klientovi ako usporiadateľ resp. poskytovateľ služieb.
6. Ak CA Redi Tour poruší svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvného vzťahu, potom je povinná nahradiť klientovi vzniknutú škodu, ak nedokáže, že škoda bola spôsobená neúmyselne alebo nie v dôsledku hrubého zanedbania povinností. Pri porušeníach Zmluvy, ktoré nie sú vážnym porušením, je CA Redi Tour povinná nahradiť klientovi vzniknutú škodu až do výšky provízie sprostredkovaného obchodu.

VII. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu a odstúpenie zmluvy zo strany CA Redi Tour

1. Ak je usporiadateľ zájazdu nútený pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, navrhne prostredníctvom CA Redi Tour objednávateľovi zmenu Zmluvy. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť.
2. V prípade zvýšenia ceny o viac ako 10% má objednávateľ právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplataenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CA Redi Tour v lehote určenej usporiadateľom zájazdu v návrhu zmeny.
3. Za podstatnú zmenu sa nepovažuje zmena ubytovacieho zariadenia v cieľovej destinácii, ak je poskytnuté

ubytovanie a ostatné služby v rovnakej alebo vyššej kategórii, resp. štandardu.

4. Usporiadateľ zájazdu je oslobodený od povinnosti plniť Zmluvu, keď sa pri vypísaných mimoriadnych letoch (charterových letoch) a pri skupinových IT letoch (paušálne ceny pre skupinové zájazdy prepravované pravidelnou linkou) nedosiahne vopred stanovený minimálny počet účastníkov, tj. 50% kapacity lietadla a keď bolo stornovanie zájazdu klientom oznámené v rámci lehoty, ktorá je uvedená v katalógoch usporiadateľa zájazdu, alebo ak boli tieto časové lehoty účastníkom písomne oznámené:
 - 4.1. do 20 dňa pred nástupom na zájazd pri zájazdoch dlhších ako 6 dní;
 - 4.2. do 7. dňa pred nástupom na zájazd pri zájazdoch od 2 do 6 dní;
 - 4.3. do 48 hodín pred nástupom na zájazd pri jednodenných zájazdoch.V tomto prípade sa klientovi vráti suma, ktorú zaplatil v CA Redi Tour alebo klient dostane možnosť, aby sa v rovnakej cene zúčastnil iného zájazdu.
5. Ak usporiadateľ zájazdu v dôsledku nejakej malej nedbanlivosti zavini nedosiahnutie minimálneho počtu účastníkov, klient je oprávnený na náhradu škody. Táto náhrada škody je v rovnakej výške ako stornovací poplatok. Náhrada škody, ktorá by prevyšovala tieto sumy, nie je vylúčená.
6. Ku stornovaniu zájazdu môže dôjsť tiež v dôsledku Vyššej moci, tj. v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných udalostí, na ktoré osoba, ktorá sa odvoláva na Vyššiu moc, nemala žiaden vplyv a účinku napriek starostlivosti nemohla zabrániť. Do uvedeného ale nepatrí nadmerné rezervovanie, ale patria sem štátne nariadenia, štrajky, vojna alebo vojne podobné udalosti, epidémie, prírodné katastrofy atď.
7. V prípadoch 2., 4., 5. a 6. článku VII. bude klientovi vrátená zaplatená suma. Jeho právo sa rozhodnúť pre nárokovanie náhradného plnenia, ako je uvedené v článku VIII. bod 1.1.1., zostáva nedotknuté.
8. Pri zmenách služieb po nástupe na zájazd, ktoré zapríčinil usporiadateľ, platia rovnaké ustanovenia ako sú uvedené. Ak sa po nástupe na zájazd zistí, že podstatná časť zmluvne dohodnutých služieb sa neposkytne alebo sa nebude dať poskytnúť, potom je usporiadateľ zájazdu povinný bez nároku na odmenu podniknúť príslušné opatrenia, aby mohol zájazd ďalej prebiehať. Ak sa takéto opatrenia nedajú uskutočniť alebo ak klient nebude tieto opatrenia z nejakých oprávnených dôvodov akceptovať, potom je usporiadateľ zájazdu povinný bez náhrady nákladov, ak treba, poskytnúť klientovi možnosť dopravy do miesta odjazdu alebo do nejakého iného miesta, ktoré dohodne s klientom. V zostávajúcich častiach je usporiadateľ zájazdu povinný, v prípade neplnenia alebo nedostatočného plnenia Zmluvy, poskytnúť klientovi pomoc na prekonanie ťažkostí.
9. Usporiadateľ zájazdu je oslobodený od plnenia Zmluvy po nástupe na zájazd, keď klient v rámci skupinového zájazdu nejakým hrubým správaním, napriek upozorneniu, priebeh zájazdu vážnym spôsobom narušuje. V tomto prípade je klient, pokiaľ bude uznaný vinným, povinný odškodniť usporiadateľa zájazdu za vzniknutú škodu.

VIII. Odstúpenie klienta od zmluvy

1. Odstúpenie klienta od Zmluvy pred nástupom na zájazd
 - 1.1. Odstúpenie od zájazdu bez stornovacieho poplatku - bez ohľadu na zákonom vymedzené právo na odstúpenie je klient oprávnený odstúpiť od Zmluvy - bez toho, aby usporiadateľ zájazdu vzniesol proti nemu nároky - pred začiatkom čerpania zmluvných služieb v prípade, že sa významným spôsobom

zmenia dôležité časti Zmluvy, ku ktorým patrí aj zmena ceny zájazdu. K významnej zmene patrí v každom prípade zmarenie vyhradeného účelu resp. charakteru organizácie zájazdu, ako aj podľa článku VII. bod 2. zvýšenie dohodnutej ceny zájazdu o viac ako 10%. Usporiadateľ zájazdu je povinný prostredníctvom CA Redi Tour, bezodkladne oznámiť klientovi zmenu Zmluvy a poučiť ho o existujúcich možnostiach, a síce zmenu Zmluvy buď akceptovať alebo od Zmluvy odstúpiť. Klient je povinný toto svoje právo bezodkladne využiť. Pokiaľ usporiadateľ zájazdu zavinil okolnosti, pre ktoré klient oprávnené odstúpil od Zmluvy, usporiadateľ zájazdu je povinný nahradiť klientovi vzniknutú škodu.

1.1.1. Nárok na náhradné plnenie - klient je oprávnený v prípade, že nevyužil svoje právo odstúpiť od Zmluvy podľa odstavca 1.1. a v prípade stornovania zájazdu usporiadateľom zájazdu, ktoré nezavinil klient, požadovať namiesto spätného vyrovnania Zmluvy - plnenie prostredníctvom účasti na inom rovnocennom zájazde, pokiaľ usporiadateľ zájazdu môže takúto službu poskytnúť. Popri nároku na právo voľby má klient tiež nárok na náhradu škody z dôvodu neplnenia Zmluvy, ak nenastali okolnosti uvedené v článku VII, v bodoch 4., 5. a 6..

1.2. Odstúpenie so zaplatením stornovacieho poplatku - stornovací poplatok je percento z ceny zájazdu a jeho výška závisí od toho, v akom časovom predstihu pred uskutočnením zájazdu klient oznámi, že sa zájazdu nezúčastní a závisí tiež od druhu zájazdu. Pod cenou zájazdu resp. paušálnou cenou treba rozumieť celkovú cenu za zmluvne dohodnuté služby. Klient je oprávnený proti zaplateniu stornovacieho poplatku odstúpiť od Zmluvy vo všetkých prípadoch, ktoré nie sú uvedené v bode 1.1.. V prípade neprimerane vysokého stornovacieho poplatku môže byť tento súdnou cestou znížený.

1.2.1. V závislosti od druhu zájazdu uvádzame nižšie stornovacie poplatky na osobu, ak nie je dohodnuté inak:

1. Hotely

do 30 dní pred nástupom na zájazd	10%
od 29 do 22 dní pred nástupom na zájazd	15%
od 21 do 7 dní pred nástupom na zájazd	25%
do 6 dní pred nástupom na zájazd	50%
keď sa klient nedostaví (No-Show)	100%

z ceny zájazdu, ale najmenej 36,- EUR.

2. Apartmány

do 45 dní pred nástupom na zájazd	10%
od 44 do 30 dní pred nástupom na zájazd	50%
od 29 dní pred nástupom na zájazd	100%

z ceny zájazdu, ale najmenej 36,-EUR.

3. Letecké zájazdy (charter, skupinové zájazdy), viacdňové autobusové zájazdy:

do 30 dní pred nástupom na zájazd	10%
od 29 do 20 dní pred nástupom na zájazd	25%
od 19 do 10 dní pred nástupom na zájazd	50%
od 9 do 4 dní pred nástupom na zájazd	65%
od 3 dní (72 hodín) pred nástupom na zájazd	85%

4. Individuálne zájazdy (linkové lety), vlakové zájazdy (vynímajúc špeciálne vypravované vlaky):

do 30 dní pred nástupom na zájazd	10%
od 29 do 20 dní pred nástupom na zájazd	15%
od 19 do 10 dní pred nástupom na zájazd	20%
od 9 do 4 dní pred nástupom na zájazd	30%
od 3 dní (72 hodín) pred nástupom na zájazd	45%

2. Vyhlásenie o odstúpení - pri odstúpení od Zmluvy treba prihladiť na nasledovné: klient (objednávateľ) je oprávnený kedykoľvek oznámiť cestovnej agentúre alebo kancelárii, u ktorej zájazd zarezervoval, že od Zmluvy

odstupuje. Pri stornovaní sa odporúča, aby sa stornovanie urobilo prostredníctvom doporučeného listu alebo osobne, pričom klient dá súčasne písomné vyhlásenie o stornovaní zájazdu.

3. Klient sa nedostaví (No-show) - prípad No-Show nastáva vtedy, keď klient neodcestuje preto, lebo stratil túžbu cestovať alebo neodcestuje z vlastnej neobanlivosti alebo z nejakej inej príčiny. Ak sa zistí, že klient sa zájazdu nemôže alebo nechce zúčastniť, potom je povinný podľa odseku 1.2.1. uhradiť v prípade zájazdu v bode 1. a 2. 100% ceny zájazdu (najmenej však 36,- EUR), v bode 3. uhradiť 85% ceny zájazdu a pri zájazdoch v bode 4. uhradí 45% ceny zájazdu. V prípade neprimerane vysokých sadziieb môžu byť tieto sadzby súdnou cestou znížené.

4. V prípade forfaitových zájazdov, vybraných katalógov zahraničných CK, leteniek a iných služieb podľa individuálnych požiadaviek CA Redi Tour predloží klientovi výšku zmluvnej pokuty spolu s ponukovým listom na požadované služby.

IX. Poskytovanie informácií tretím osobám

Oznámenia o menách účastníkov zájazdu a miestach pobytu účastníkov sa tretím osobám, ani v naliehavých prípadoch, neposkytujú - s výnimkou prípadu, že cestujúci výslovne požiadala, aby dotýčajúcej osobe bola táto informácia poskytnutá. Náklady spojené s odovzdaním naliehavých správ znáša klient. Preto sa účastníkom zájazdu odporúča, aby svojim rodinným príslušníkom oznámili presnú adresu miesta pobytu.

X. Právny základ na náhradu pri zlyhaní v poskytovaní služieb, odškodnenie

1. Zaručenie odškodnenia – klient má v prípade neposkytnutých alebo nedostatočne poskytnutých služieb nárok na odškodnenie. Klient súhlasí, aby mu usporiadateľ zájazdu namiesto jeho nároku na zmenu alebo zníženie ceny poskytol v primeranej lehote bezchybnú službu alebo nedostatočne poskytnutú službu zlepšil.

Náprava sa môže uskutočniť takým spôsobom, že sa buď odstráni nedostatok alebo sa poskytne služba rovnakej alebo vyššej kategórie, ktorú musí ale klient výslovne odsúhlasiť.

2. Náhrada škody – ak usporiadateľ zájazdu alebo osoby vykonávajúce činnosť v jeho mene porušia platné povinnosti vyplývajúce usporiadateľovi zájazdu zo zmluvného vzťahu, potom je usporiadateľ povinný poskytnúť klientovi náhradu za vzniknutú škodu. V prípade, že usporiadateľ zájazdu zodpovedá za iné osoby ako sú jeho vlastní zamestnanci, ručí – s výnimkou prípadov, keď dôjde k ujme na zdraví – len v takom prípade, keď nedokáže, že ujma nastala v dôsledku neobanlivosti alebo hrubého porušenia povinností týchto osôb. S výnimkou prípadu neobanlivosti a hrubého porušenia povinností neručí usporiadateľ zájazdu za predmety, ktoré sa obyčajne na zájazd nenosia, s výnimkou prípadu, keď napriek tomu, že si bol vedomý uvedených okolností, tieto predmety vzal do úschovy. Preto sa klientom odporúča, aby na zájazd nebrali predmety mimoriadnej hodnoty. Ďalej sa odporúča, aby predmety, ktoré si klient vzal so sebou na zájazd, boli náležitým spôsobom uschované.

3. Oznámenie nedostatkov – klient je povinný bezodkladne upovedomiť zástupcu usporiadateľa zájazdu o každom nedostatku ohľadom plnenia Zmluvy, ktorý počas zájazdu zistí. To predpokladá, že tohto zástupcu usporiadateľa zájazdu pozná a že tento zástupca je bez nejakej väčšej

námahy zastihnuteľný. Zanedbanie oznámiť zistený nedostatok nemení nič na práve klienta na nárok na plnenie, ako je uvedené v bode 1. vyššie. Zanedbanie môže ale spôsobiť, že klient bude považovaný za spoluvinníka a v dôsledku toho mu nebude v plnej výške poskytnuté odškodnenie. Usporiadateľ zájazdu je ale povinný písomne upovedomiť klienta, priamo alebo prostredníctvom CA Redi Tour, na túto jeho oznamovaciu povinnosť. Klient musí byť tiež súčasne oboznámený s tým, že zanedbaním svojej oznamovacej povinnosti jeho nárok na odškodnenie nezaniká, ale že môže byť považovaný za spoluvinníka. Ak nie je prítomný žiaden miestny zástupca, klient by mal informovať o nedostatkoch buď príslušného poskytovateľa služieb (napr. hotel, leteckú spoločnosť) alebo priamo usporiadateľa a mal by žiadať nápravu.

4. Mimoriadne zákony o ručení – okrem iného ručí usporiadateľ zájazdu pri letoch aj podľa Varšavskej dohody a dodatočných dohôd k tejto dohode; pri zájazdoch po železnici alebo autobusom ručí podľa Zákona o zákonnej zodpovednosti pri preprave po železnici a podľa Zákona o zákonnej zodpovednosti pri preprave automobilom. Aby sa uplatnenie nárokov uľahčilo, odporúčame klientovi, aby si dal vystaviť písomné potvrdenie o neposkytnutí alebo nedostatočnom poskytnutí služieb, resp. aby zabezpečil doklady, dôkazy a svedkov. Nároky na odškodnenie možno uplatniť len v rámci 6-mesačnej lehoty. Nároky na náhradu škody sú po 3 rokoch premlčané. V záujme cestujúceho sa odporúča, aby uplatnil svoje nároky ihneď po uskutočnení zájazdu u usporiadateľa zájazdu prostredníctvom CA Redi Tour, ktorá zájazd sprostredkovala, nakoľko s pribúdajúcim časovým odstupom treba rátať s problémami pri dokazovaní.

XI. Cestovanie s mimoriadnym rizikom

Pri cestovaní, ktoré obnáša mimoriadne riziko (napr. expedície), usporiadateľ neručí za následky spôsobené vznikom rizík, keď k uvedenému dôjde mimo rámec jeho povinností.

Nedotknutá ale zostáva povinnosť usporiadateľa svedomito zájazd pripraviť a starostlivo vybrať osoby a subjekty, ktoré budú poverené poskytovaním jednotlivých služieb.

XIII. Záverečné ustanovenia

1. Platnosť týchto Všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby sprostredkované spoločnosťou CA Redi Tour len vtedy, ak nie je spoločnosťou CA Redi Tour stanovený, či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.
2. Objednávateľ potvrdzuje podpisom Zmluvy o zájazde, že sú mu Všeobecné podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.
3. Podpisom Zmluvy o zájazde udeľuje objednávateľ spoločnosti CA Redi Tour výslovný súhlas na spracúvanie svojich osobných údajov uvedených v Zmluve o zájazde v zmysle príslušných ustanovení zákona o ochrane osobných údajov v platnom znení. Účelom spracúvania týchto osobných údajov je vytvorenie podmienok pre splnenie záväzkov cestovnej kancelárie vyplývajúcich zo Zmluvy o zájazde, najmä zabezpečenie kontaktu na objedávateľa a ostatných účastníkov zájazdu a spracovanie podkladov potrebných pre obstaranie služieb,

ktoré sú súčasťou zájazdu. Súhlas objednávateľa sa vzťahuje na:

- 3.1. získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, vyhľadávanie a prehliadanie osobných údajov uvedených v zmluve o zájazde spoločnosti CA Redi Tour,
- 3.2. využívanie vyššie uvedených osobných údajov cestovnou kanceláriou na kontaktovanie účastníkov zájazdu v súvislosti s objednaným zájazdom, a to v čase pred začatím zájazdu i po jeho skončení,
- 3.3. využívanie vyššie uvedených osobných údajov spoločnosťou CA Redi Tour pri spracúvaní podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu, a ich poskytovanie všetkým zmluvným partnerom cestovnej kancelárie, vrátane zahraničných, ktorí poskytujú tieto služby, za účelom ich riadneho a včasného poskytnutia,
- 3.4. využívanie vyššie uvedených osobných údajov spoločnosťou CA Redi Tour na riešenie všetkých ďalších otázok zmluvného vzťahu založeného zmluvou o zájazde. Súhlas objednávateľa je platný až do úplného vysporiadania vzájomných práv a povinností zmluvných strán zmluvy o zájazde. Ustanovenia sa vzťahujú i na spracúvanie osobných údajov ďalších účastníkov zájazdu uvedených v zmluve o zájazde. Podpisom zmluvy o zájazde, v ktorej sú uvedení aj ďalší účastníci zájazdu, objednávateľ potvrdzuje, že má súhlas týchto osôb na poskytnutie ich osobných údajov spoločnosti CA Redi Tour za účelom ich spracúvania.
4. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu a cenníku spoločnosti CA Redi Tour o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a spoločnosť CA Redi Tour si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.