

Všeobecné zmluvné podmienky

Všeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie LETS GO TRAVEL s.r.o.

I. Úvodné ustanovenia

Tieto všeobecné zmluvné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť uzavretej zmluvy o obstaraní zájazdu medzi cestovnou kanceláriou LETS GO TRAVEL s.r.o. (ďalej CK LETS GO TRAVEL alebo aj ako obstarávateľ a/alebo poskytovateľ) 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.

II. Vznik zmluvného vzťahu

Obstarávateľ 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 obstaraní zájazdu.

Zmluvný vzťah medzi obstarávateľom a objednávateľom vzniká na základe uzatvorenej zmluvy, ktorá zaväzuje, že objednávateľovi obstará zájazd a objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu.

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

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

III. Program, batožina, preprava a cestovné náklady a doklady

Základné body programu zájazdu sú popísané v katalógu CK LETS GO TRAVEL. Konkrétny program zájazdu bude zaslaný objednávateľovi v bližších informáciách pred zájazdom. Program samotného zájazdu je tvorený poslednými známymi informáciami CK LETS GO TRAVEL, vychádzajúci z otváracích hodín galérií,, kostolov, múzeí a mešít a iných pamiatok, historických lokalít. Objednávateľ berie na vedomie, že program nie je možné meniť podľa individuálnych požiadaviek Objedávateľa.

Objednávateľ je povinný dodržiavať termíny zrazov a odjazdov dopravných prostriedkov a dodržiavať vopred určený čas odchodu autobusu, alebo akéhokoľvek iného dopravného prostriedku v stanovenej lehote určenej CK LETS GO TRAVEL. V prípade nedostavenia sa objednávateľa k odchodu dopravného prostriedku v stanovený čas (stanovenej lehote), bude mať objednávateľ možnosť pripojiť sa k zájazdu na vlastné náklady a zodpovednosť v najbližšej cieľovej zástavke programu.

V situácii pokiaľ dôjde k rozdielu programu medzi stránkou www.letsgotravel.sk a tlačeným katalógom majú prednosť informácie, ktoré sú zverejnené na stránke www.letsgotravel.sk ak bližšie poskytnuté informácie pred zájazdom neurčia inak.

Objednávateľ vyjadruje svoj súhlas s tým, že vzhľadom na charakter zájazdov CK LETS GO TRAVEL, má poskytovateľ právo zmeniť vzhľadom k momentálnemu psychickému či fyzickému alebo zdravotnému stavu objednávateľov alebo vzhľadom k nepriaznivým prírodným alebo iným podmienkam (bezpečnostným, politickým a pod.) alebo vzhľadom k neumožneniu vstupu do krajiny či oblasti, plánovaný program zájazdu a to bez akýchkoľvek ďalších nárokov objednávateľa voči poskytovateľovi.

V prípade ak objednávateľ svojím chovaním ohrozí program, priebeh, bezpečnosť zájazdu alebo preukázateľne obťažuje ostatných objednávateľov alebo inak poruší právne predpisy Slovenskej republiky alebo týchto všeobecne záväzných podmienok, ale právneho poriadku navštíveného štátu, môže byť okamžite vylúčený zo zájazdu bez finančnej náhrady, pričom je povinný dopraviť sa domov na vlastné náklady a zodpovednosť.

Vzhľadom k skutočnosti, že niektoré zájazdy CK LETS GO TRAVEL je aj program v neobvyklých geografických podmienkach predpokladá sa aj určitá fyzická či zdravotná pripravenosť objednávateľov a dodržiavanie miestnych zvyklostí, pričom objednávateľ si je vedomý splnenia týchto predpokladov a súhlasí s nimi.

Objednávateľ uzavretím zmluvy o obstaraní zájazdu vyhlasuje, že si je vedomý osobitného/ špecifického typu zájazdu poskytovaný CK LETS GO TRAVEL, ktorý v prípade akýchkoľvek nepredvídateľných okolností vyššej moci vyžaduje vynaloženie dodatočných výdavkov a/alebo nákladov, ktoré znáša objednávateľ. Ide najmä o prípady (nie však výlučne), ktorých cieľom je zachovanie pokračovania zájazdu resp. vrátenie domov v prípade ak nastane nepredvídaná

udalosť, ktorou môže byť napr.: teroristický útok, vojna, povstanie, štrajky, zemetrasenie, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov, rozhodnutie zastupiteľských orgánov, vydané varovanie pred prírodnou katastrofou, atď.), alebo akékoľvek iné ohrozenie zdravia a bezpečnosti objednávateľa, ktorý znemožní pôvodne plánovanú trasu zájazdu.

Objednávateľa súhlasí so skutočnosťou, že poskytovateľ je oprávnený zmeniť trasu resp. program zájazdu v prípade ak nastanú okolnosti, ktoré nebolo možné predvídať a sú uvedené v predošlom odseku týchto zmluvných podmienok (nie však výlučne), ide najmä o akékoľvek podmienky, ktoré ohrozujú život, zdravie alebo bezpečnosť objednávateľa/ov. V prípade ak objednávateľ nebude akceptovať zmenenú resp. náhradnú trasu resp. jej program objednávateľ sa zaväzuje uhradiť poskytovateľovi reálne navyše vzniknuté náklady, pričom je oprávnený sa od zájazdu oddeliť a dopraviť sa domov na vlastné náklady, nebezpečenstvo a zodpovednosť, v takomto prípade nevznikajú objednávateľovi žiadne nároky voči poskytovateľovi.

Objednávateľ vyhlasuje a súhlasí, že za podstatnú zmenu podmienok zmluvy sa nepovažujú situácie, ktoré nastanú podľa tohto článku 7. odstavca a/alebo zmena ubytovacieho zariadenia rovnakej kategórie a/alebo zmeny miesta nástupu a výstupu, času a miesta odletu alebo príletu a/alebo zmena spôsobu prepravy a vady prepravy napr. meškanie lietadla, vlaku, a/alebo iného dopravného prostriedku, zmena prevádzkovateľa dopravy, zmena typu lietadla, poruchy dopravných prostriedkov atď.

Objednávateľ zároveň vyjadruje svoj bezpodmienečný súhlas s tým, že za výkon akýchkoľvek športových a iných fakultatívnych aktivít počas zájazdu zodpovedá výlučne sám objednávateľ.

CK LETS GO TRAVEL vzhľadom k osobitosti ponúkaných zájazdov poskytuje dopravu, prepravu a/alebo presuny v mieste určenia s ohľadom na dostupnosť autobusmi, autami rôzneho druhu, letecky, loďami, vlakmi a na zvieratách (napr. nie však výlučne, slony, ťavy, pštrosy, atď.), na vozoch, bicykloch a peši. Podrobnosti o každej preprave nájde objednávateľ v katalógu resp. na stránkach www.letsgotravel.sk alebo mu ich poskytovateľ poskytne na vyžiadanie.

Pri všetkých zájazdoch (leteckých) objednávateľ berie na vedomie a súhlasí so skutočnosťou, že termín príletu a/alebo odletu sa môže meniť resp. posúvať max. +/- 2 dni. Objednávateľ s takouto skutočnosťou vopred súhlasí.

Objednávateľ súhlasí so skutočnosťou, že zájazd môže byť predĺžený resp. skrátený o +/- 2 dni, pričom program zájazdu sa zaväzuje poskytovateľ dodržať a cena zájazdu je nemenná.

Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne vady dopravy (meškanie, vynechanie spojov, poruchy dopravných prostriedkov atď.). Za časové posuny začiatku a konca čerpania poskytnutých služieb nenesie poskytovateľ zodpovednosť preto ani neposkytuje žiadnu finančnú náhradu ani žiadnu inú. Vzhľadom ku skutočnosti, že poskytovateľ nemá možnosť ovplyvniť prípadné zmeny spojené s leteckou dopravou, táto skutočnosť neoprávňuje objednávateľa na zrušenie zájazdu a uplatňovanie si akýchkoľvek nárokov voči CK LETS GO TRAVEL, taktiež poskytovateľ nenesie zodpovednosť za problémy spojené so zaregistrovaním sa na let (check-in), prestupom alebo tranzitom letisku a prepravou do cieľovej destinácie.

V prípade, že objednávateľ má záujem zabezpečiť si vlastnú letenku pri leteckých zájazdoch, je to povinný oznámiť poskytovateľovi pri prihlásení sa na zájazd a uviesť túto požiadavku do zmluvy o poskytnutí zájazdu, najneskôr však ku dňu úhrady zálohy za zájazd inak na túto skutočnosť nebude prihliadať.

Množstvo batožiny je pri všetkých zájazdoch obmedzené na 20 kg (+7 kg príručná batožina na palubu lietadla). Prípadnú stratu batožiny alebo poškodenie batožiny je objednávateľ povinný nahlásiť na reklamačnom oddelení letiska v tranzitnej hale, kde sa podpisuje protokol P. I. R., ktorý je potrebný pre uplatnenie nároku objednávateľa na odškodnenie, v opačnom prípade nárok objednávateľa na náhradu na vzniknutú škodu zaniká. Náklady spojené s vybavovaním reklamácie batožiny hradí objednávateľ.

Ak si účasť na zájazde vyžaduje zabezpečenie víz do danej krajiny poskytovateľ poskytuje službu vízový formulár a podáva žiadosť o udelenie víz do danej krajiny za úhradu pre objednávateľa ktorý poskytne všetky potrebné údaje v stanovený čas a vlastní platný cestovný preukaz Slovenskej republiky.

Objednávateľ inej štátnej príslušnosti ako štátnej príslušnosti k Slovenskej republike je povinný overiť si vízovú povinnosť do všetkých krajín, ktoré budú navštívené v rámci zájazdu v prípade ak je povinnosť zabezpečiť si víza do navštívených krajín v rámci zájazdu je takýto objednávateľ povinný si víza zabezpečiť na svoje vlastné náklady a zodpovednosť pokiaľ sa nedohodne inak s poskytovateľom. V prípade ak objednávateľ nebude mať riadne udelené platné

víza danej krajiny poskytovateľ si bude nárokovať storno poplatky vo výške 100% z ceny zájazdu a ceny objednaných služieb nezahrnutých do ceny zájazdu. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za neudelenie víz pre poskytovateľa. V prípade zájazdu na územie USA je objednávateľ povinný byť majiteľom biometrického pasu vydaného po 01.01.2008.

IV. Cena a platobné podmienky

Cena zájazdu je zmluvnou cenou, dohodnutou písomne medzi CK LETS GO TRAVEL a objednávateľom v zmluve o obstaraní zájazdu. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v zmluve o obstaraní zájazdu. CK LETS GO TRAVEL má právo na zaplatenie ceny zájazdu ako aj všetkých doobjednaných služieb pred ich poskytnutím.

Zo zliav, poskytovaných CK LETS GO TRAVEL, 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 LETS GO TRAVEL je oprávnená vyžadovať od objednávateľa zálohu vo výške 50 % ceny zájazdu a 50 % ceny prípadne doobjednaných služieb k zájazdu. Doplatoč 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. XI), ktoré ako služba nie je súčasťou zájazdu, je objednávateľ povinný zaplatiť poistné vo výške 100 % ihneď pri uzavretí zmluvy o obstaraní zájazdu.

CK LETS GO TRAVEL 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 LETS GO TRAVEL oprávnená odstúpiť od zmluvy a požadovať od objednávateľa stornopoplatok vo výške určenej v článku VIII. týchto všeobecných zmluvných podmienok.

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

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

- a) v dôsledku zvýšenia dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
- b) pri zmene kurzu eura použitého na stanovenie ceny v priemere viac ako o 5 % o rozdiel medzi cenou stanovenou zvýšeným a pôvodným kurzom
- c) pri zavedení alebo zmene výšky vízových poplatkov a iných poplatkov zahraničných destinácií o rozdiel medzi cenou novou a cenou použitou pri kalkulácii pôvodnej ceny zájazdu

Oznámenie o zvýšení ceny CK LETS GO TRAVEL odošle objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu. Objednávateľ je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade má CK LETS GO TRAVEL právo od zmluvy odstúpiť.

Ak je CK LETS GO TRAVEL nútená zmeniť cenu z iných dôvodov, ako sú uvedené v článku IV. môže navrhnúť objednávateľovi zmenu zmluvy podľa podmienok uvedených v článku VII. ods. 1. týchto všeobecných zmluvných podmienok.

Platba za zájazd sa uskutočňuje bankovým prevodom, v hotovosti alebo prostredníctvom poštovej poukážky.

Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny objednaných služieb.

V. Práva a povinnosti CK LETS GO TRAVEL

CK LETS GO TRAVEL 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 LETS GO TRAVEL nie je povinná poskytnúť účastníkovi zájazdu plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.

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

CK LETS GO TRAVEL 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 LETS GO TRAVEL, na ktorého sa účastník zájazdu v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť o pomoc a ktorý je oprávnený vybavovať prípadné reklamácie počas zájazdu a tiež poskytnúť potrebné doklady.

CK LETS GO TRAVEL má právo v prípade závažného porušenia zmluvných podmienok odstúpiť od zmluvy o obstaraní zájazdu a tým odoprieť účastníkovi zájazdu 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 LETS GO TRAVEL (vyhostenie, zákaz vstupu, zákaz pobytu, zadržanie, resp. zatknutie bezpečnostnými orgánmi hostiteľskej krajiny v súvislosti s protiprávnym konaním objednávateľa a pod.).

CK LETS GO TRAVEL má právo jednostranne zvýšiť cenu zájazdu v prípadoch uvedených v článku III a článku IV.

CK LETS GO TRAVEL 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 LETS GO TRAVEL si vyhradzuje právo zrušiť alebo zmeniť zvozové miesta k zájazdom ak počet účastníkov zájazdu platiacich za zvoz je menší ako 15. Zvoz k zájazdom je doplnková služba, ktorej zrušenie neoprávňuje objednávateľa k zrušeniu zájazdu bez storno poplatku.

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 v súlade s článkom IX. týchto všeobecných zmluvných podmienok

g) právo najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu písomne oznámiť cestovnej kancelárii, že sa na miesto neho zúčastní na zájazde iná osoba. Uvedené platí za podmienky uhradenia všetkých oprávnených nákladov, ktoré zmenou účastníka zájazdu CK LETS GO TRAVEL vznikli

h) právo dostať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie podrobné informácie, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK LETS GO TRAVEL 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 LETS GO TRAVEL emailom alebo poštou len na jednu adresu, uvedenú objednávateľom. Ak objednávateľ 7 dní pred začiatkom zájazdu sám neoznami cestovnej kancelárii, že nedostal pokyny na zájazd, CK LETS GO TRAVEL má zato, že objednávateľ pokyny dostal včas a úplné. Ak objednávateľ oznámi CK LETS GO TRAVEL, že pokyny nedostal, CK LETS GO TRAVEL 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 poistnej udalosti

K základným povinnostiam objednávateľa patrí:

a) povinnosť poskytnúť CK LETS GO TRAVEL 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 v súlade s článkom IV. týchto všeobecných zmluvných podmienok

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 LETS GO TRAVEL, 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 účastník zájazdu

g) zdržať sa konania poškodzujúceho alebo obmedzujúceho ostatných účastníkov zájazdu

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 LETS GO TRAVEL, príp. jeho splnomocnenému zástupcovi skutočnosti podmieňujúce alebo znemožňujúce, prípadne negatívne ovplyvňujúce plnenie CK LETS GO TRAVEL 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 právam a najmä k povinnostiam objednávateľa zároveň patria aj tie, ktoré sú uvedené v článku III týchto všeobecných zmluvných podmienok.

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

- oboznámiť všetkých účastníkov zájazdu 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 účastníkov zájazdu s údajmi podľa jej požiadaviek

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

VII. Zmeny dohodnutých podmienok

Ak je CK LETS GO TRAVEL 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. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia stornopoplatku. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK LETS GO TRAVEL v lehote ňou stanovenou. Ak objednávateľ svoje rozhodnutie neoznámí CK LETS GO TRAVEL do konca stanovenej lehoty, má sa za to, že odstupuje od zmluvy bez zaplatenia stornopoplatku. Pre účely zmluvy, a v súlade so zákonom, sa zmenou podstatnej podmienky zmluvy rozumie zmena skutočností týkajúca sa tých údajov, ktoré zmluva o obstaraní zájazdu musí obsahovať (§ 741b ods. 1 OZ).

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

Ak CK LETS GO TRAVEL 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 CK LETS GO TRAVEL na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak CK LETS GO TRAVEL 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 LETS GO TRAVEL je povinná tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť.

Ak je dôvodom odstúpenia od zmluvy porušenie povinnosti CK LETS GO TRAVEL určené zmluvou, resp. týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami, alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy podľa odseku 1., je CK LETS GO TRAVEL povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť CK LETS GO TRAVEL stornopoplatok. Za porušenie povinnosti CK LETS GO TRAVEL 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 o menej ako 10% v zmysle bodu III. týchto podmienok; zmena trasy zájazdu, čas odletu, alebo priletu, zrušenie autobusovej dopravy z a na letisko, zmena nástupného miesta.

CK LETS GO TRAVEL 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 LETS GO TRAVEL 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 objednávateľa vylúčené.

CK LETS GO TRAVEL 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 účastníkov a pod.

Na základe individuálneho želania objednávateľa je CK LETS GO TRAVEL pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o obstaraní zájazdu. Vykonanie týchto zmien je podmienené zaplatením všetkých nevyhnutných nákladov, ktoré cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenami vzniknú.

VIII. Podmienky odstúpenia od zmluvy objednávateľom a stornopoplatky

Ak uplatní objednávateľ svoje právo kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy a dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy nie je porušenie povinnosti CK LETS GO TRAVEL, ktoré sú určené zmluvou alebo všeobecne záväzným právnym predpisom a nejedná sa ani o prípad podľa prvého odseku článku VII. týchto všeobecných zmluvných podmienok, alebo ak CK LETS GO TRAVEL odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinnosti objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK LETS GO TRAVEL stornopoplatok, ktorý má právnu povahu zmluvnej pokuty, a to za nasledujúcich podmienok:

1. objednávateľ je povinný doručiť CK LETS GO TRAVEL oznámenie o odstúpení od zmluvy (storno) v písomnej forme, pričom deň kedy bolo toto písomné

oznámenie o odstúpení od zmluvy CK LETS GO TRAVEL doručené, je rozhodujúci pre určenie výšky stornopoplatku

2. objednávateľ je povinný zaplatiť stornopoplatok vo výške, ktorá je odstupňovaná podľa času uskutočneného storna, stanoveného počtom dní pred začatím zájazdu: Ak objednávateľ odstúpi od zmluvy je povinný uhradiť cestovnej kancelárii za každú prihlásenú a stornovanú osobu tieto zmluvné pokuty (stornopoplatky):

- do 60 kalendárnych dní pred dňom odchodu na zájazd 20 EUR
- od 59 do 45 kalendárnych dní pred dňom odchodu zájazdu 40 % z celkovej ceny zájazdu
- od 44 do 30 kalendárnych dní pred dňom odchodu zájazdu 60% z celkovej ceny zájazdu
- od 29 do 20 kalendárnych dní pred dňom odchodu zájazdu 70% z celkovej ceny zájazdu
- od 19 do 10 kalendárnych dní pred dňom odchodu zájazdu 90% z celkovej ceny zájazdu
- od 9 do 3 kalendárnych dní pred dňom odchodu zájazdu 100% 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

Stornopoplatok nevyklučuje právo na náhradu škody, ak škoda spôsobená odstúpením objednávateľa od zmluvy je vyššia ako dohodnutá zmluvná pokuta.

V prípade, že klient je nútený zrušiť, resp. stornovať účasť na zájazde z mimoriadnych a dokladateľných dôvodov, uplatní si náhradu zaplateného stornopoplatku v poisťovni, pokiaľ na takéto poistenie v súvislosti s uzavretím zmluvy o obstaraní zájazdu uzavrel platnú poistnú zmluvu (čl. XI).

Pri určení počtu dní pred začatím zájazdu pre výpočet stornopoplatkov sa do stanoveného počtu dní započítava aj deň, v ktorom bolo CK LETS GO TRAVEL storno doručené a nezapočítava sa deň začiatku zájazdu (odletu, odchodu, či nástupu na zájazd), ktorý je dohodnutý v zmluve.

Ak sa objednávateľ 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 LETS GO TRAVEL nárok na finančnú ani inú kompenzáciu za nečerpané služby.

Žiadosť objednávateľa o zmenu termínu zájazdu alebo destinácie/hotelového komplexu uvedeného v uzatvorenej Zmluve, nezakladá dôvod zbavenia sa

povinnosti zo strany objednávateľa zaplatiť stornopoplatok za zrušenie Zmluvou objednaného zájazdu, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

IX. Reklamácie

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

Objednávateľ uplatní právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne, a to u dodávateľa služby alebo u sprievodcu, delegáta, zahraničného partnera CK LETS GO TRAVEL (ďalej poverený zástupca CK LETS GO TRAVEL) tak, aby mohla byť okamžite zjednaná náprava. O uplatnení tohto práva je potrebné vyhotoviť písomný záznam v spolupráci s povereným zástupcom CK LETS GO TRAVEL. Ak objednávateľ 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 LETS GO TRAVEL riadne vybaviť. V prípade, že reklamácia bude neúplná alebo nezrozumiteľná, CK LETS GO TRAVEL vyzve objednávateľa, 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 LETS GO TRAVEL vybaviť reklamáciu do 30 dní od jej doručenia.

Ak nesplní CK LETS GO TRAVEL povinnosti vyplývajúce zo zmluvy riadne a včas, je objednávateľ povinný uplatniť svoje právo písomne v CK LETS GO TRAVEL bezodkladne, 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 uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam vyhotovený podľa odseku 2.

Ak je uzatvorenie zmluvy sprostredkované inou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, platia lehoty podľa odseku 3., ak si objednávateľ uplatnil svoje práva v sprostredkujúcej cestovnej kancelárii alebo v cestovnej agentúre.

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 LETS GO TRAVEL 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 LETS GO TRAVEL nezodpovedá objednávateľovi za škody a nedodanie objednaných služieb spôsobené výskytom mimoriadnych okolností (vis maior) bez zavinenia CK LETS GO TRAVEL, 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. Povinné zmluvné poistenie zájazdu

CK LETS GO TRAVEL 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 neuskutočnil

- 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 LETS GO TRAVEL 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.

XI. Cestovné poistenie objednávateľa

CK LETS GO TRAVEL 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.

Poistenie si objednávateľ zabezpečuje buď sám alebo môže využiť služby zmluvnej poisťovne CK LETS GO TRAVEL – UNIQA poisťovňa, a.s. Všetky druhy

poistenia je nutné si objednať už pri prihlásení na zájazd. Viac informácií o poistení získa objednávateľ na www.letsготravel.sk v priestoroch CK LETS GO TRAVEL alebo v poisťovni UNIQA poisťovňa, a.s.

Presný rozsah poistného krytia a poistných podmienok sú uvedené v podkladoch UNIQA poisťovňa, a.s. a objednávateľ ako poistník vyhlasuje, že mu poistné podmienky, ktorými sa poistenia dojednané poistnou zmluvou riadia, boli oznámené predložením ich výtlačku, s ktorého obsahom sa pred podpísaním poistenej zmluvy oboznámil. Objednávateľ ako poistník berie na vedomie, že poistné podmienky, ktorými sa riadia poistenia dojednané poistnou zmluvou, sú mu v písomnej podobe k dispozícii na webovom sídle UNIQA poisťovňa, a.s. ako poisťovateľa www.uniqa.sk ako aj na predajných miestach UNIQA poisťovňa, a.s. 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 priamo v právnom vzťahu k objednávateľovi. CK LETS GO TRAVEL 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.

XII. Osobné údaje

Osobné údaje (meno, priezvisko, bydlisko, dátum narodenia, číslo pasu, číslo občianskeho preukazu, e-mail) sa získavajú v súlade s § 10 ods. 3 písm. b) Zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov, keďže ich spracúvanie je nevyhnutné na plnenie zmluvných, resp. predzmluvných vzťahov vyplývajúcich pre CK LETS GO TRAVEL 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 LETS GO TRAVEL, vrátane sprístupnenia týchto údajov obchodným partnerom CK LETS GO TRAVEL a cezhraničného toku osobných údajov do krajiny pobytu resp. tranzitu výlučne za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávateľa.

Objednávateľ vyhlasuje, že je splnomocnený účastníkmi zájazdu, 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.

XIII. Záverečné ustanovenia

V prípade nevyhnutnosti uplatnenia výkladového pravidla, príp. rozporu medzi dokumentmi predstavujúcimi režim zmluvného vzťahu, je primárna zmluva o

obstaraní zájazdu, potom všeobecné zmluvné podmienky, následne zákon, ďalej pokyny zaslané 7 (sedem) dní pred začatím zájazdu, a až naposledy katalóg.

Tieto všeobecné zmluvné podmienky CK LETS GO TRAVEL nadobúdajú platnosť dňa2015. 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 LETS GO TRAVEL si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o obstaraní zájazdu s objednávateľom.

Všeobecné zmluvné podmienky sú platné od 1.9.2015