

## I. Úvodné ustanovenia

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch a pobytoch (ďalej iba Všeobecné podmienky) zakúpených v cestovnej kancelárii NECKERMANN SLOVAKIA s.r.o. (ďalej iba CK NECKERMANN SLOVAKIA s.r.o.), ktorá je sprostredkovateľom balíkov služieb zahraničných cestovných kancelárií (ďalej iba zahraničné CK, resp. usporiadatelia zájazdov) na Slovensku, platia pre všetky zájazdy, pobyty a služby uverejnené týchto cestovných kancelárií a ďalšie služby cestovného ruchu poskytované na základe individuálnej objednávky klienta. CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. 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.

## II. Vznik zmluvného vzťahu

- Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:
  - Objednávateľ (klient), ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba spôsobilá na právne úkony a CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o., resp. autorizovaný predajca.
- Zmluvný vzťah medzi autorizovaným predajcom zájazdu (resp. s CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o., ak bol zájazd objednávaný v tejto CK) a objednávateľom vzniká akceptáciou objednávky klienta, resp. podpísaním Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej iba Zmluva), čím objednávateľ vo svojom mene alebo v mene tretej osoby, vyslovuje súhlas so Všeobecnými podmienkami CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o, resp. obstarávateľa zájazdu. 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. Meno na cestovnom doklade klienta musí korešpondovať s celým menom uvedeným v Zmluve o obstaraní zájazdu.
- Zmluvou, popr. akceptáciou objednávky, sa CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o., resp. autorizovaný predajca, zaväzuje objednávateľovi sprostredkovať produkt zahraničnej CK. Zahraničná CK

(obstarávateľ zájazdu) na základe objednávky a následného dodržania Všeobecných podmienok 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 označením zájazdu, na základe ktorého sa urobila rezervácia. Objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu v súlade s dohodnutým časovým harmonogramom zálohových a doplatkových platieb (platí pre objednávku prostredníctvom internetu i pre zmluvu o obstaraní zájazdu).

- Zájazd možno tiež rezervovať písomne alebo ústne (telefonicky). Ústne rezervované zájazdy musia byť obratom písomne potvrdené. Pri rezervácii je CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. oprávnená požadovať poplatok za spracovanie a stanovenú zálohu.

## III. Cenové podmienky

- Ceny zájazdov sprostredkovaných CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. sú zmluvnými cenami dojednanými písomnou dohodou medzi usporiadateľom zájazdu a objednávateľom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v Zmluve o obstaraní zájazdu, resp. v prihláške prostredníctvom internetu). V cenníkoch zájazdov sú uvedené ceny v mene EUR.
- Klient akceptuje, že CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. (i prostredníctvom autorizovaného predajcu) je oprávnená jednostranným úkonom (ak je súčasne presne určený spôsob výpočtu zvýšenia ceny) žiadať adekvátny doplatok pri náraste ceny, a to z príčin, ktoré nezávisia od jeho vôle. Takými príčinami sú výlučne: zvýšenie dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok, zvýšenie platieb spojených s dopravou, napr. letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu ( § 741c ods. 2 ) a zmena kurzu eura použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 %, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu. Písomné zmeny o zvýšení ceny sa musí objednávateľovi odoslať najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu.

## IV. Platobné podmienky

- CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. (i prostredníctvom autorizovaného predajcu) má právo na zaplatenie ceny dosiaľ objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím. CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. je oprávnená

požadovať zaplatenie preddavkov pri podpise Zmluvy obstaraní zájazdu, resp. po vyplnení prihlášky prostredníctvom internetu a po oznámení CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o., že objednaný zájazd dostupný. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je dohodnutý nasledovne:

- 1.1. pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť preddavok min. 30%.
  - 1.2. najneskôr 31 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak
  - 1.3. v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 31 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť 100% ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak.
2. Pri objednávaní zájazdu prostredníctvom internetu objednávateľ vyplní prihlášku, CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. oznámi klientovi, či je zájazd dostupný. Pri kladnej odpovedi uhradí klient stanovený preddavok, resp. úplnú cenu zájazdu a oznámi CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o., realizáciu platby. V prípade, že aj po realizácii platby je zájazd dostupný, CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. vykoná rezerváciu zájazdu a zašle klientovi akceptáciu objednávky, čím sa považuje zmluva o obstaraní zájazdu za uzavretú. Ak po realizácii platby klientom nie je zájazd dostupný, CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o., túto skutočnosť bezodkladne oznámi klientovi. Klient si po tomto oznámení vyberie iný zájazd. V prípade, že o iný zájazd nemá záujem, platba bude klientovi vrátená späť najbližší pracovný deň po obdržaní platby.
3. Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží dohodnuté termíny úhrad dosiaľ objednaných služieb, je usporiadateľ zájazdu prostredníctvom CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. oprávnený odstúpiť od uzavretej Zmluvy a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VIII. týchto Všeobecných podmienok.

## **V. Práva a povinnosti objednávateľa**

1. K základným právam objednávateľa patrí najmä:
  - 1.1. právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - 1.2. právo vyžadovať od CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,

1.3. právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách oboznámený 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 CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v Zmluve o obstaraní zájazdu

1.6.1. všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje objednávateľ na poskytnutie objednaných služieb, napr. poukaz na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania (okrem zájazdov typu ruleta).

1.6.2. informácie o cestovnom poistení v zahraničí, resp. o možnosti uzavrieť cestovné poistenie do zahraničia.

1.6.3. právo písomne oznámiť CK v určenej lehote pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa na miesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení (spolu s vyhlásením nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde). Zmena osoby účastníka zájazdu je možná vtedy, keď náhradník spĺňa všetky podmienky na účasť na zájazde a došlo k úhrade poplatku za zmenu účastníka. Prevádzateľ a nadobúdateľ ručia za zaplatenie zájazdu ako aj za náklady spojené so zmenou osoby účastníka spoločne a nerozdielne.

2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:

2.1. poskytnúť CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o., resp. autorizovanému predajcovi potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, a to tým, že predovšetkým pravdivo a úplne objednávateľ uvedie požadované údaje v Zmluve o obstaraní zájazdu, bezodkladne oznámi všetky zmeny týchto údajov a predloží ďalšie doklady (napr. žiadosti o udelenie víz, fotografie)

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, ktorí si zabezpečia potrebné formality prostredníctvom dotknutých úradov na vycestovanie sami na vlastné náklady.

- 2.4. zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom IV. týchto Všeobecných podmienok,
  - 2.5. bez zbytočného odkladu oznamovať CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. 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 (do krajín mimo EÚ pas), ktorého platnosť je viac ako 6 mesiacov od termínu plánovaného návratu, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), dodržiavať colné, pasové, dopravné, bezpečnostné zdravotnícke, hygienické a ostatné právne predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu; dieťa bez ohľadu na vek musí mať vlastný cestovný doklad, resp. ak podmienky vstupu do krajiny neurčujú inak.
  - 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 podľa čl. X. týchto Všeobecných zmluvných podmienok
3. K povinnostiam objednávateľa – autorizovaného predajcu, ktorá je súčasťou zmluvného vzťahu ďalej patrí:
    - 3.1. oboznámiť svojich účastníkov s týmito Všeobecnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. obdrží, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,
    - 3.2. zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili zákonné 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 CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o.), nie je zabezpečený sprievodca zahraničnej CK. Tento vedúci organizačne zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od dodávateľov, dbá na plnenie programu služieb,
    - 3.4. odovzdať CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. 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 CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o.**

1. K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v článku V. týchto Všeobecných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o.
2. CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. 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. CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. je povinná informovať klienta o platných predpisoch týkajúcich sa pasu, víza a o očkovaní prostredníctvom využitia klientom kontaktu na lekára. V ostatných prípadoch je klient za dodržanie týchto právnych predpisov príslušnej krajiny sám zodpovedný. Ak je to možné, CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. prevezme proti odmene objednávku na zabezpečenie potrebného víza. CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. nezodpovedá za neudelenie víz a v prípade ich neudelenia sa aplikujú ustanovenia o stornovaní zájazdu.
4. CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. nie je povinná sprostredkovať klientovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.

## **VII. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu a odstúpenie zmluvy zo strany CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o.**

1. Ak je usporiadateľ zájazdu nútený pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, navrhne prostredníctvom CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. 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 má objednávateľ právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK

NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. v lehote určenej usporiadateľom zájazdu v návrhu zmeny.

3. Za podstatnú zmenu sa nepovažuje zmena odletových časov, prepravcu, trasy, ubytovacieho zariadenia v cieľovej destinácii, ak je poskytnuté ubytovanie a ostatné služby v rovnakej alebo vyššej kategórii, resp. štandardu, zmena stanoveného programu z dôvodov, za ktoré nezodpovedá usporiadateľ zájazdu, alebo ktoré vzniknú z dôvodu vyššej moci. Ak je CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Rozhodnutie je objednávateľ povinný bezodkladne oznámiť písomne CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o., v určenej lehote.
4. Usporiadateľ zájazdu je oslobodený od povinnosti plniť Zmluvu, keď sa pri poznávacích zájazdoch, 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. minimálny počet účastníkov stanovených pre zájazd a 50% kapacity lietadla a keď bolo stornovanie zájazdu klientom oznámené v rámci lehoty, ktorá je uvedená usporiadateľom 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 príslušná suma za poznávaciu časť zájazdu, ktorú uhradil.
5. Ak sa po začatí zájazdu 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 pokračovať.
6. Ak pokračovanie zájazdu nie je možné zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve, je usporiadateľ povinný vrátiť klientovi rozdiel ceny zájazdu medzi ponúkanými a poskytnutými službami.
7. Ak služby, podľa predchádzajúceho odseku nemožno zabezpečiť alebo ich klient neprijme, je CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o., povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že je súčasťou zájazdu aj doprava, je CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o.,

povinná poskytnúť objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým objednávateľ súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý, je CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. povinný vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady alebo rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.

8. Usporiadateľ zájazdu je oslobodený od plnenia Zmluvy po nástupe na zájazd, keď klient v rámci 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.
9. Objednávateľ berie na vedomie, že letecká spoločnosť si vyhradzuje právo zmeniť odletové časy.

#### **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 podstatné podmienky 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, okrem prípadov, uvedených v čl. III ods. 2 týchto Podmienok. Usporiadateľ zájazdu je povinný prostredníctvom CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o., 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.
2. Odstúpenie so zaplatením zmluvnej pokuty (stornovací poplatok) – stornovací poplatok je určený percentuálne 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..

2.1. V závislosti od druhu zájazdu uvádzame zmluvné pokuty (stornovacie poplatky) na osobu, ak nie je dohodnuté inak:

**2.1.1. Paušálne letenky a paušálne letecké zájazdy pod značkou NEC a TOC (charter):**

|   |     |
|---|-----|
| do 30 dní pred nástupom na zájazd       | 25% |
| od 29 do 22 dní pred nástupom na zájazd | 30% |
| od 21 do 15 dní pred nástupom na zájazd | 40% |
| od 14 do 7 dní pred nástupom na zájazd  | 60% |
| od 6 dní pred nástupom na zájazd        | 75% |

**2.1.2. „LAST“, „FOLA“ a „JOKE“ Paušálne letenky a paušálne letecké zájazdy pod značkou NEC a TOC:**

|   |     |
|---|-----|
| do 30 dní pred nástupom na zájazd       | 30% |
| od 29 do 22 dní pred nástupom na zájazd | 45% |
| od 21 do 15 dní pred nástupom na zájazd | 55% |
| od 14 do 7 dní pred nástupom na zájazd  | 65% |
| od 6 do 3 dní pred nástupom na zájazd   | 70% |
| od 2 do 1 dňa pred nástupom na zájazd   | 75% |
| v deň začiatku pobytu alebo No-Show     | 80% |

**2.1.3. Paušálne letenky a paušálne letecké zájazdy pod značkou OGE (charter):**

|   |     |
|---|-----|
| do 38 dní pred nástupom na zájazd       | 25% |
| od 37 do 30 dní pred nástupom na zájazd | 30% |
| od 29 do 22 dní pred nástupom na zájazd | 35% |
| od 21 do 15 dní pred nástupom na zájazd | 45% |
| od 14 do 7 dní pred nástupom na zájazd  | 65% |
| od 6 do 3 dní pred nástupom na zájazd   | 70% |
| od 2 do 1 dňa pred nástupom na zájazd   | 80% |
| v deň začiatku pobytu alebo No-Show     | 90% |

**2.1.4. Zájazdy vlastnou dopravou:**

|   |     |
|---|-----|
| do 30 dní pred nástupom na zájazd       | 25% |
| od 29 do 22 dní pred nástupom na zájazd | 30% |
| od 21 do 15 dní pred nástupom na zájazd | 40% |
| od 14 do 7 dní pred nástupom na zájazd  | 60% |
| od 6 do 3 dní pred nástupom na zájazd   | 75% |
| od 2 dní pred nástupom na pobyt         | 80% |

**2.1.5. Individuálne zájazdy** (linková doprava), vlakové zájazdy (vynímajúc špeciálne vypravované vlaky a linkové letenky):

Od času rezervovania 100% z ceny linkovej letenky.

V prípade nevyžitia služby a storna sú linkové letenky nerefundovateľné a nemenné (nie je možná zmena letu ani osôb).

**2.1.6. Rezervácie osobitých kategórii izieb „R“, „T“ alebo „Y“ v paušálnych leteckých zájazdoch; „iba letenky“; všetky produkty z katalógu Nordamerika (Severná Amerika) a Thomas Cook Selection:**

|   |     |
|---|-----|
| do 30 dní pred nástupom na zájazd           | 40% |
| od 29 do 22 dní pred nástupom na zájazd     | 55% |
| od 21 do 15 dní pred nástupom na zájazd     | 65% |
| od 14 do 7 dní pred nástupom na zájazd      | 75% |
| od 6 do 3 dní pred nástupom na zájazd       | 85% |
| od 2 dní (48 hodín) pred nástupom na zájazd | 95% |

**2.1.7. Apartmánové bývanie, dovolenkové byty a izby:**

|  |     |
|--|-----|
| do 45 dní pred nástupom  | 20% |
| od 44 do 35 dní pred nástupom  | 50% |
| od 24 dní pred nástupom do začiatku pobytu vrátane No-Show (nenastúpenie na pobyt) | 80% |

**2.1.8. „X“- a „Y“- dynamické produkty, paušálne diaľkové pobyty z katalógu FERN a SELF pod značkou NEC a TOC (kombinácia s linkovou letenkou):**

|   |     |
|---|-----|
| do 30 dní pred nástupom na zájazd       | 50% |
| od 29 do 22 dní pred nástupom na zájazd | 55% |
| od 21 do 15 dní pred nástupom na zájazd | 60% |
| od 14 do 7 dní pred nástupom na zájazd  | 70% |
| od 6 do 3 dní pred nástupom na zájazd   | 75% |
| od 2 dní pred nástupom na zájazd        | 80% |

Nie je možná zmena mena, termínu pobytu, trasy, letiska pri odlete / prílete a ubytovania, pri „X“- a „Y“- produktoch a pri „NEC BETT“ a „NER BETT“ a ďalšie dynamické produkty.

**2.1.9. „X“- a „Y“- dynamické produkty, paušálne diaľkové pobyty z katalógu FERN pod značkou OGE (kombinácia s linkovou letenkou):**

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| do 15 dní pred nástupom na zájazd | 60% |
| od 14 dní pred nástupom na zájazd | 90% |

Nie je možná zmena mena, termínu pobytu, trasy, letiska pri odlete / prílete a ubytovania, pri „X“- a „Y“- produktoch.

**2.1.10. Shongololo cesty vlakom, Safari Lodge, Kempy, Premium Safari balíky, Apartmány Kapské mesto:**

|  |     |
|--|-----|
| do 43 dní pred začiatkom pobytu        | 10% |
| od 42 do 30 dní pred nástupom na pobyt | 25% |

|  |     |
|--|-----|
| od 29 do 22 dní pred nástupom na pobyt                               | 50% |
| od 21 dní do začiatku pobytu vrátane No-Show (nenastúpenie na pobyt) | 80% |

#### 2.1.11. Všetky cesty na Galapágske ostrovy:

|  |     |
|--|-----|
| od 60 do 31 dní pred začiatkom pobytu        | 50% |
| od 30 dní do No-Show(nenastúpenie na zájazd) | 90% |

#### 2.1.12. Plavby loďou (s minimálne 1 prenocovaním na lodi):

|  |     |
|--|-----|
| do 30 dní pred začiatkom plavby                                | 20% |
| od 29 do 22 dní pred začiatkom plavby                          | 30% |
| od 21 do 15 dní pred začiatkom plavby                          | 50% |
| od 14 do 2 dní pred začiatkom plavby                           | 80% |
| 1 deň pred začiatkom plavby                                    | 90% |
| V deň začiatku plavby vrátane No-Show (nenastúpenie na plavbu) | 95% |

3. Vyhlásenie o odstúpení - pri odstúpení od Zmluvy treba prihliadnúť 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. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia oznámenia.
4. Klient sa nedostaví (No-show) - prípad No-Show nastáva vtedy, keď klient neodcestuje preto, lebo stratil záujem cestovať alebo neodcestuje z vlastnej neobstarávateľnosti alebo z nejakej inej príčiny. Ak sa zistí, že nastala niektorá z vyššie uvedených skutočností, potom je klient povinný uhradiť 100% ceny zájazdu.
5. V prípade forfaitových zájazdov, leteniek a iných služieb podľa individuálnych požiadaviek klienta, CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. predloží klientovi výšku zmluvnej pokuty spolu s ponukovým listom na požadované služby (s výnimkou napr. poistenia a víz).
6. V prípade ostatných zahraničných obstarávateľov zájazdov a ich špeciálnych ponúk, platia príslušné storno podmienky týchto obstarávateľov.
7. V prípade, že klient pri podpise zmluvy o obstaraní zájazdu obdrží spolu so všeobecnými obchodnými podmienkami aj dokument, upravujúci storno podmienky v osobitných prípadoch, klient berie na vedomie, že je týmto dokumentom viazaný. V ostatnom platia primerane ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok.

## 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, reklamácie, odškodnenie

1. CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o., zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov, vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť obstarávateľ zájazdu alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. Objednávateľ uplatní právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne, a to u dodávateľa služby alebo povereného zástupcu. O tejto skutočnosti je potrebné urobiť písomný záznam. V prípade, že Objednávateľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Cestovná kancelária vybavila jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Objednávateľ porušil jeho práva, Objednávateľ má právo obrátiť sa na Cestovnú kanceláriu so žiadosťou o nápravu. Ak Cestovná kancelária na žiadosť Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania Objednávateľom, Objednávateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky - zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/> Objednávateľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia

sporov sa obráti. Objednávateľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

2. Ak CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. nesplní povinnosti, vyplývajúce zo zmluvy riadne a včas, musí objednávateľ uplatniť svoje právo písomne u CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o., a to bezodkladne, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia zájazdu alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa ma zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká. Na uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam urobený podľa ods. 1.

3. Ak je uzatvorenie zmluvy sprostredkované inou cestovnou kanceláriou alebo agentúrou, platia lehoty podľa ods. 2, ak si tam objednávateľ uplatní svoje práva.

## **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.

## **XII. Cestovné poistenie**

CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. odporúča klientom uzatvoriť cestovné poistenie, rovnako aj poistenie zájazdu, vrátane jeho prípadného stornovania.

Pri uzatváraní poistenia na požiadanie poskytnú pracovníci CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. klientovi potrebnú súčinnosť, rovnako tiež klientovi poskytnú súčinnosť pri riešení poistnej udalosti, avšak pri jej vzniku je potrebné prioritne kontaktovať poisťovňu, s ktorou klient poistnú zmluvu uzavrel.

## **XIII. Záverečné ustanovenia**

1. Platnosť týchto Všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby sprostredkované spoločnosťou CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. len vtedy, ak nie je spoločnosťou CK NECKERMANN

SLOVAKIA, s.r.o. stanovený, či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.

2. Objednávateľ potvrdzuje podpisom Zmluvy o zájazde (i u autorizovaného predajcu), resp. vyplnením prihlášky prostredníctvom internetu, že sú mu Všeobecné zmluvné podmienky obstarávateľa zájazdu známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma, vrátane Všeobecných zmluvných podmienok CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. V častiach, kde sú Všeobecné zmluvné podmienky obstarávateľa zájazdu a CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. rozdielne, platí, že Všeobecné zmluvné podmienky CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. sú nadradené, vynímajúc stornovacie podmienky príslušného touroperátora.

3. Podpisom Zmluvy o zájazde udeľuje objednávateľ spoločnosti CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. 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 objedávateľa sa vzťahuje na:

3.1. získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, vyhľadávanie a prehliadanie osobných údajov uvedených v zmluve o zájazde spoločnosti CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o.,

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 CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. 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 CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. na spracúvanie osobných údajov v súlade s dikciou zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení a využívanie vyššie uvedených

osobných údajov spoločnosťou CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. na riešenie všetkých ďalších otázok zmluvného vzťahu založeného zmluvou o zájazde, ako aj ďalšieho marketingu. Objednávateľ týmto berie na vedomie, že má právo súhlas kedykoľvek odvolať. Ustanovenie 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 CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. za účelom ich spracúvania.

3.5. Práva dotknutej osoby v súvislosti s ochranou osobných údajov sa spravujú zák. č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. (<http://www.neckermannreisen.sk/ochrana-osobnych-udajov>)

4. V zmysle právnej úpravy máme uzatvorené poistenie proti insolventnosti v Swiss Re International SE, pobočka - Niederlassung Deutschland, D-81925, München, Arabellastr. 30, pod č. 03-1034060603-8 (platí pre usporiadateľov lt.). Poistným likvidátorom je AWP P&C S.A., pobočka - Niederlassung für Österreich, Pottendorfer Strasse 23-25, A-1120 Wien.

Fax: +43 1 525 03-99,

Email: [vertragverwaltung@allianz-assistance.at](mailto:vertragverwaltung@allianz-assistance.at).

Registrácia všetkých pohľadávok sa vykonáva v prípade inej straty do 8 týždňov od začiatku eventuálnej insolventnosti u likvidátora.

\* RSV = Restschuldersicherung - poistenie schopnosti splácať