

# Všeobecné zmluvné podmienky

pre účasť na zájazdoch organizovaných spoločnosťou Marco Group s.r.o. - Cestovná Kancelária MarcoTravel.sk (ďalej len všeobecné zmluvné podmienky)

## 1. Zmluvný vzťah:

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

a) Marco Group s.r.o., zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I., oddiel: Sro, vložka č. 34693/V., so sídlom Nám. osloboditeľov 22, 040 01 Košice, IČO: 47 586 290, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastných obchodných miest alebo externých autorizovaných predajcov na základe a v medziach uzatvorenej zmluvy o obchodnej spolupráci a udelenej plnej moci (ďalej len CK) a

b) Objednávateľ - fyzická alebo právnická osoba spôsobilá k právnym úkonom. Pre účely týchto všeobecných zmluvných podmienok je objednávatelom osoba, ktorá s CK uzatvorila Zmluvu o obstaraní zájazdu alebo realizovala písomnú objednávku a/alebo osoba, v prospech ktorej sa Zmluva uzatvorila alebo písomná objednávka potvrdila, a/alebo osoba, na ktorú sa zájazd v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami previedol.

2. Zmluvný vzťah medzi CK a objednávatelom vzniká na základe:

a) platne uzatvorenej Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len Zmluva), alebo b) potvrdenia písomnej individuálnej objednávky objednávatelä na zájazd alebo služby, ktoré sú realizované na vyžiadanie (ďalej len Objednávka). Zmluva resp. objednávka platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za neploletú osobu podpisuje Zmluvu jej zákonný zástupca. Pokiaľ tuzemec objednáva zájazd alebo služby pre cudzozemca, je povinný túto skutočnosť písomne oznámiť už pri objednávaní zájazdu alebo služieb.

3. Katalóg alebo iná písomná forma ponuky alebo dopĺňajúcej informácie, tieto všeobecné zmluvné podmienky a Dôležité informácie platné pre zájazdy organizované CK tvoria súčasť Zmluvy o obstaraní zájazdu/Objednávky. Obsah zmluvného vzťahu je určený katalógom, dodatočnými ponukami a informáciami. CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami.

4. Potvrdením zmluvného vzťahu sa CK zaväzuje, že objednávatelovi obstará CK vopred ponúkanú kombináciu služieb cestovného ruchu (zájazd). Akékoľvek ďalšie služby nad rámec služieb uvedených v základnej a vopred pripravenej ponuke môžu byť poskytnuté s nárokom na zaplatenie týchto služieb. Potvrdením zmluvného vzťahu vzniká CK právo na zaplatenie ceny služieb alebo jej časti objednávatelom.

5. Potvrdením zmluvného vzťahu objednávatel dosvedčuje, že do zmluvného vzťahu vstupuje dobrovoľne a súčasne sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú sumu za objednanú službu resp. kombináciu služieb cestovného ruchu. V prípade, že objednávatel uzatvára Zmluvu v prospech ďalších objednávatelov zájazdu uvedených na Zmluve, potvrdzuje podpisom Zmluvy, že disponuje písomným splnomocnením ostatných objednávatelov konať v ich mene a súhlasom na uzatvorenie Zmluvy/Objednávky a poskytnutie ich osobných údajov CK. Ďalej sa objednávatel aj v mene týchto osôb

zaväzuje za splnenie záväzkov voči CK a súčasne sa zaväzuje bezodkladne odovzdať ostatným objednávatelom zájazdu informácie určené CK pre objednávatelov zájazdu. Súčasťou zmluvného vzťahu sa stávajú len tie služby, ktoré sú dohodnuté písomne. Zaplatenie zálohy resp. celej ceny zájazdu je objednávatel povinný na výzvu CK preukázateľným spôsobom doložiť.

6. Právo účasti na zájazde vzniká objednávatelovi a ďalším objednávatelom uvedeným na Zmluve zaplatením dohodnutej ceny zájazdu v plnej výške a splnením ostatných deklarovaných podmienok poskytnutia služieb. Platným dokladom pre nástup objednávatelä na zájazd je platná Zmluva a doklad o zaplatení celkovej ceny zájazdu.

7. V prípade, že objednávatel zájazdu má záujem o služby na vyžiadanie, zmluvné strany si dohodli úhradu garančnej zálohy vo výške minimálne 10% z ceny týchto služieb (výška zálohy je závislá od termínu zájazdu). Aj takýto vzťah sa už pokladá za objednávku zájazdu. V prípade storna na vyžiadanie objednaných služieb platia pre objednávatelä stornopoplatky v zmysle týchto všeobecných zmluvných podmienok.

2. Cenové a platobné podmienky:

1. Ceny zájazdov a súvisiacich služieb organizovaných CK sú zmluvnými cenami dojednanými dohodou medzi CK a objednávatelom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená na Zmluve potvrdenej CK. Nároky na zľavy uplatňuje objednávatel sám pred uzatvorením Zmluvy. Zľavy nie je možné uplatňovať dodatočne.

2. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu, resp. služieb v prípade, že dôjde k:

- a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
- b) zvýšeniu platieb spojených s dopravou,
- c) zmene kurzu národnej meny použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.

3. Ak dôjde k zmenám podľa predchádzajúceho bodu do 21. dňa pred začiatkom zájazdu, CK cenu zájazdu uvedenú v Zmluve jednostranne zvýši:

- a) o čiastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa ods. 2 písmena a) a b) tohto článku oproti cene služieb a platieb zahrnutých v cene zájazdu,
- b) o čiastku zodpovedajúcu navýšeniu menového kurzu národnej meny použitého na stanovenie ceny zájazdu nad hodnotu 5% podľa ods. 2 písmena c) tohto článku. Písomné oznámenie o zvýšení ceny je CK povinná objednávatelovi odoslať najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu.

4. CK inkasuje od objednávatelä dohodnutú zálohu spravidla vo výške minimálne 50% ceny zájazdu (vrátane fakultatívnych resp. doplnkových služieb) pri uzatvorení Zmluvy. Zákazník sa zaväzuje zaplatiť doplatok ceny zájazdu najneskôr 45 dní pred začatím zájazdu. Stornopoplatky a uplatňované nároky na náhradu škody sú splatné ihneď.

5. V prípade uzavretia zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 45 dní pred začatím zájazdu klient hradí dohodnutú cenu v plnej výške už pri podpise Zmluvy.

6. Vo výnimočných prípadoch (oneskorená objednávka, skorý nákup a pod.) a pri prezentovaných akciách (first minute a pod.) je cena zájazdu alebo služby splatná ihneď v plnej výške.

3. Práva a povinnosti objednávatelä:

1. K právam objednávateľa patrí najmä:

- a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- b) právo vyžadovať od CK informácie, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- c) odstúpiť od Zmluvy podľa článku 7 týchto všeobecných zmluvných podmienok kedykoľvek pred začatím čerpania služieb za podmienky uhradenia vypočítaného stornopoplatku,
- d) právo na reklamáciu nedostatkov a zároveň náležité vybavenie reklamácie v súlade s článkom 6 týchto všeobecných zmluvných podmienok,
- e) právo na ochranu údajov, ktoré objednávateľ uvádza v Zmluve a ostatných dokladoch odovzdaných CK pred nepovolnými osobami,
- f) právo písomne oznámiť CK pred začiatkom zájazdu, že sa namiesto neho zúčastní iná osoba v oznámení uvedená. Toto právo však môže objednávateľ uplatniť iba v lehote do 36 dní pred začatím zájazdu. Uplynutím tejto lehoty mu toto právo zaniká. Oznámenie musí obsahovať vlastnoručne podpísané písomné vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou Zmluvou, s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami a že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa osoba v ňom uvedená stáva objednávateľom, ktorý vstupuje do práv a povinností pôvodného objednávateľa, pričom pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti s touto zmenou vzniknú. Nový objednávateľ nemá nárok na zohľadnenie akcií, zliav a poistenia, ktoré boli spojené výhradne s osobou pôvodného objednávateľa alebo podmienkami špeciálnych akcií (vernostné zľavy, early booking a pod.) CK má nárok na úhradu nákladov, ktoré jej v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.

## 2. K povinnostiam objednávateľa patrí najmä:

- a) poskytnúť CK súčinnosť potrebnú na riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb, najmä pravdivo a úplne uviesť požadované údaje v Zmluve vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie nevyhnutné doklady podľa požiadavky CK,
- b) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom 2 týchto všeobecných zmluvných podmienok a na výzvu CK zaplatenie preukázať dokladom,
- c) bez zbytočného odkladu a v lehote stanovenej CK oznamovať CK svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
- d) prevziať od CK doklady potrebné na čerpanie služieb a riadne ich skontrolovať pred začatím zájazdu,
- e) zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas zájazdu, zaistiť sprievod a dohľad osobám, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,
- f) rešpektovať informácie a odporúčenia uvedené v Pokynoch k zájazdu,
- g) riadiť sa pokynmi CK, sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK a dodržiavať stanovený program,
- h) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa článku 6 týchto všeobecných zmluvných podmienok,
- i) počínať si tak, aby nedošlo ku škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov služieb alebo CK,

- j) zdržať sa konania a správania, ktoré by mohlo ohrozovať, poškodzovať alebo obmedzovať ostatných účastníkov zájazdu,
- k) uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil v dopravnom prostriedku, ubytovacom alebo inom zariadení, kde čerpal služby potvrdené podľa Zmluvy,
- l) uhradiť všetky náklady a škody vzniknuté v súvislosti s jeho vylúčením z účasti na zájazde v prípade, ak svojim konaním ohrozil alebo rušil priebeh alebo program zájazdu, alebo závažným spôsobom porušil právne predpisy, poškodil cudzí majetok a práva ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov služieb a CK,

m) dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase so všetkými dokladmi.

3. V prípadoch, že účastník zájazdu obmedzuje z akéhokoľvek dôvodu počas trvania zájazdu svojim nevhodným alebo dohodnutým pravidlám odporujúcim konaním CK ako organizátora zájazdu, jeho zástupcov, zmluvných partnerov alebo iných účastníkov zájazdu (hrubým, nekultúrnym či hlučným správaním, nadmerným použitím alkoholu, omamných látok a pod.), porušuje pokyny CK, narúša plynulý časový priebeh zájazdu či poškodzuje cudzí majetok, je takéto konanie pokladané za podstatné porušenie podmienok Zmluvy a súčasne za poškodzovanie ostatných účastníkov zájazdu a zástupcu CK je oprávnený vyvodiť voči nemu postih spočívajúci v neposkytnutí ďalších služieb počas zájazdu alebo aj vylúčením z prepravy, prípadne aj z celého zájazdu. V prípade, keď dôjde k vylúčeniu klienta je CK oprávnená jednostranne zrušiť Zmluvu bez náhrady či akéhokoľvek nároku na odškodnenie vylúčeného objednávateľa za nevyužitú službu.

## 4. Povinnosti a práva CK:

1. K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v článku 3 týchto všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce povinnosti a práva CK.

2. CK je povinná:

- a) mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku;
- b) pred uzatvorením Zmluvy informovať objednávateľa o skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré majú vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu;
- c) najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu poskytnúť objednávateľovi písomne pokyny na zájazd a to ich zaslaním na adresu objednávateľa uvedenú v Zmluve, alebo iným spôsobom dohodnutým s CK; Pokyny na zájazd sa poskytujú len jednému objednávateľovi zo Zmluvy a na jeho adresu, alebo emailovú adresu uvedenú v Zmluve.

3. Zrealizovaná platba za zájazd nebude vrátená, ak sa objednávateľ nezúčastnil zájazdu napr. v dôsledku chybne udaných údajov v Zmluve, pokiaľ sa nedostavil v pokynoch na zájazd určený termín na miesto odletu alebo bol vrátený z colného pásma pre nedodržanie pasových, colných, devízových a iných predpisov.

4. CK nie je povinná poskytnúť klientovi plnenia nad rámec vopred písomne potvrdených a zaplatených služieb.

5. CK je povinná odovzdať objednávateľovi doklady týkajúce sa poistenia insolventnosti CK aj komplexného poistenia objednávateľa (len v prípade jeho uzatvorenia prostredníctvom CK).

## 5. Zmeny dohodnutých služieb:

1. Ak je CK 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 uviesť nová cena. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí, alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplatenia stornopoplatkov. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej CK v návrhu zmeny.

2. Ak po začiatku zájazdu CK neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu Zmluva zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby zájazd mohol pokračovať.

3. CK je oprávnená uskutočňovať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb počas zájazdu, pokiaľ nie je možné z mimoriadnych dôvodov zabezpečiť pôvodne dohodnutý program a služby. V týchto prípadoch je CK povinná:

a) zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcim charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni sú všetky ďalšie nároky objednávateľa vylúčené, alebo

b) vrátiť objednávateľovi zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo

c) poskytnúť objednávateľovi zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré boli zahrnuté do ceny zájazdu a neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie.

4. V prípade, že dôjde k preobsadeniu ubytovacej kapacity (overbooking) ubytovacieho zariadenia, CK je povinná zabezpečiť pre objednávateľa náhradné ubytovanie minimálne rovnakej alebo vyššej kategórie a v podobnej oblasti resp. letovisku. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu.

5. CK má právo na refundáciu finančných prostriedkov za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v Zmluve s objednávateľom a ktoré boli poskytnuté so súhlasom objednávateľa počas zájazdu.

6. CK 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.

7. CK si vyhradzuje právo na zmenu vecného aj časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo z dôvodu mimoriadnych udalostí.

## 6. Reklamačné konanie a zodpovednosť za škody:

1. V prípade, že rozsah alebo kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako pôvodne dohodnutej úrovni, vzniká objednávateľovi nárok na odstránenie chybné poskytovanej služby a právo na reklamáciu.

2. Objednávateľ je povinný uplatniť nárok na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK tak, aby mohla byť okamžite zjednaná náprava. Objednávateľ je povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

3. O uplatnení práva na odstránenie chybné poskytnutej služby je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom

cestovnej kancelárie. Písomný záznam objednávateľ predkladá pri uplatnení práva na reklamáciu v CK.

4. Svoje reklamačné nároky musí objednávateľ uplatniť písomne v CK bezodkladne, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia zájazdu alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa Zmluvy, inak právo na reklamáciu zaniká. K písomnému uplatneniu svojich nárokov objednávateľ doloží písomný záznam uvedený v predchádzajúcom bode.

5. Na všetky reklamácie podané v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami je CK po prešetrení povinná odpovedať písomnou formou a to najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie.

6. CK je zbavená zodpovednosti za škodu, spôsobenú porušením jej povinností pri poskytovaní služieb alebo odstúpením od Zmluvy, ak škodu nezavinila ona ani jej zmluvní partneri, a škoda bola spôsobená objednávateľom alebo treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídaných okolností.

7. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si objednávateľ sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

8. Každý klient 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. CK nenesenie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté neudelením víza alebo chybnými úkonmi klienta.

9. Zmeny a odchýlky jednotlivých služieb nemožno vylúčiť. V prípade ich výskytu bude CK bezodkladne informovať objednávateľa.

10. Pri posudzovaní počtu dní dovolenky treba počítať s tým, že do prvého a posledného dňa čerpania služieb v rôznej miere zasahujú dopravné, ubytovacie a stravovacie služby. Aj v prípade obsadenia izby v neskorých nočných, resp. skorých ranných hodinách sa uplynulá noc počíta ako zabezpečené ubytovanie.

## 7. Odstúpenie od zmluvy, zrušenie zájazdu:

1. CK môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom.

2. CK si vyhradzuje právo zrušiť zájazd pred jeho zahájením, ak by nebol dosiahnutý minimálny počet účastníkov (výhrada minimálneho počtu účastníkov). Minimálny počet účastníkov zájazdu s leteckou prepravou je 120 účastníkov/lietadlo. Minimálny počet účastníkov zájazdu s autobusovou prepravou je 40 účastníkov/autobus. Minimálny počet účastníkov zájazdu s minibusovou prepravou je 5 účastníkov/minibus. Pri nižšom počte prihlásených účastníkov má CK právo zájazd zrušiť, najneskôr však 10 dní pred začatím zájazdu, pričom o tejto skutočnosti je povinná zaslať objednávateľovi oznámenie najneskôr do 10 dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb.

3. CK si vyhradzuje právo zrušiť zájazd, ktorého uskutočnenie je sťažené alebo nemožné v dôsledku nepredvídateľných mimoriadnych udalostí (napr. vojna, teroristický útok, povstanie, zemetrasenie, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov a pod., resp. ak by bola inak ohrozená bezpečnosť, zdravie alebo život objednávateľov), ktoré nebolo možné pri uzatváraní Zmluvy predvídať a ktorým nebolo možné zabrániť. V prípade, ak dôjde k zrušeniu zájazdu

zo strany CK bude klientovi poskytnutá možnosť výberu náhradného zájazdu alebo bezodkladné vrátenie už zaplatenej úhrady za objednané služby. CK je oprávnená zrušiť zájazd aj z iných dôvodov než uvedených v tomto článku. V tomto prípade je CK oprávnená zrušiť zájazd najneskôr však 20 dní pred plánovaným začatím zájazdu, pričom o tejto skutočnosti je povinná zaslať objednávateľovi oznámenie najneskôr do 20 dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb.

4. Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu:

- a) bez udania dôvodu,
- b) z dôvodu podstatného porušenia povinnosti CK vyplývajúcich zo Zmluvy.

Oznámenie o odstúpení od Zmluvy spíše objednávateľ buď formou záznamu na predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho na predajné miesto zašle doporučené, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia nastávajú dňom spísania záznamu na predajnom mieste, príp. dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ zájazd zakúpil.

5. Ak nie je dôvodom odstúpenia od Zmluvy podstatné porušenie povinnosti CK stanovené Zmluvou, alebo ak CK odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK stornopoplatok. Výška stornopoplatku je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb a účtuje sa vo výške:

- základný stornopoplatok 30,00 EUR/osoba + poistné + všetky účelne vynaložené náklady na zabezpečenie zájazdu pre klienta od uzatvorenia Zmluvy do 45. dňa pred začiatkom zájazdu,
- minimálne 30% z ceny objednaných služieb + poistné, alebo všetky účelne vynaložené náklady na zabezpečenie zájazdu /osoba od 45. dňa do 21. dňa pred začiatkom zájazdu,
- minimálne 50% z ceny objednaných služieb + poistné, alebo všetky účelne vynaložené náklady na zabezpečenie zájazdu /osoba od 20. dňa do 14. dňa pred začiatkom zájazdu,
- minimálne 80% z ceny objednaných služieb + poistné, alebo všetky účelne vynaložené náklady na zabezpečenie zájazdu /osoba od 13. dňa do 6. dňa pred začiatkom zájazdu,
- 100% z ceny objednaných služieb + poistné/osoba od 5. dňa pred začiatkom zájazdu ak zákazník zruší, nedostaví sa k odletu, odlet zmešká alebo je vylúčený zo zájazdu. Nárok na náhradu škody, prevyšujúcej výšku uhradeného stornopoplatku, ktorá vznikla CK odstúpením klienta od Zmluvy nie je uhradením stornopoplatku dotknutá.

6. Na určenie počtu dní pre výpočet stornopoplatku je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň odchodu, odletu, resp. nástupu na zájazd.

7. V prípade storna účasti na zájazde jednej osoby z dvoch osôb v 2-lôžkovej izbe musí odstupujúca osoba uhradiť náhradu

vzniknutej škody vo výške príplatku za jednolôžkovú izbu, alebo dorovnaním rozdielu medzi dvojlôžkovou a jednolôžkovou izbou, podobne to platí aj pri obsadzovaní ubytovania, ktorého cena je kalkulovaná na pevne stanovený počet osôb. V prípade storna účasti na zájazde jednej osoby resp. viacerých z niekoľkých uvedených na zmluve sa náhrada škody vypočíta v závislosti od zostávajúceho zloženia osôb, resp. objednaných služieb

ubytovania.

8. CK má právo odpočítavať stornopoplatok prípadne svoj nárok na náhradu škody + poistné od zloženej zálohy alebo zo zaplatenej ceny zájazdu.

9. 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.

### 8. Osobné údaje:

Objednávateľ v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení (ďalej len Zákon) si je vedomý práv a povinností týkajúcich sa získavania a spracovávania osobných údajov. Práva objednávateľa ako dotknutej osoby sú upravené v § 28 Zákona. Zároveň podpísaním Zmluvy udeľuje súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v Zmluve CK ako aj ňou určeným osobám, 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, vrátane sprístupnenia týchto údajov obchodným partnerom CK a cezhraničného prenosu osobných údajov do krajiny pobytu, resp. tranzitu, a to i v prípade, že tieto krajiny nezabezpečujú primeranú úroveň ochrany za predpokladu, že poskytnutie týchto údajov je nevyhnutnou podmienkou zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávateľa. Odvolanie súhlasu je možné po predchádzajúcej dohode objednávateľa s CK. Vyššie uvedené prehlásenie a súhlas objednávateľ udeľuje aj v mene ostatných objednávateľov zájazdu, a to na základe zákona a ich písomného súhlasu, o ktorom vyhlasuje, že ním preukázateľne disponuje. Objednávateľ zodpovedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť údajov, ktoré poskytol za účelom uzavretia Zmluvy.

### 9. Poistenie insolventnosti:

1. CK je v súlade so zákonom č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr v platnom znení povinná dohodnúť povinné zmluvné poistenie zájazdu pre prípad jej úpadku (poistenie insolventnosti). CK ako poistník má uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku s **Generali Poistovnía, a. s., odštepny závod Európska cestovná poisťovňa** ako poisťovateľom. Na základe tejto zmluvy vzniká objednávateľovi ako poistenému, na ktorého sa vzťahuje uzavretá Zmluva právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK z dôvodu svojho úpadku:

a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do miesta plánovaného skončenia zájazdu alebo do SR, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,

b) nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil,

c) nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý sčasti.

2. Okrem povinností stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi je objednávateľ ako poistený povinný najmä:

a) najneskôr do 6 mesiacov odo dňa vzniku škodovej udalosti písomne oznámiť túto skutočnosť poisťiteľovi; písomná forma sa nevyžaduje v prípade čl. 9 ods. 1 písm. a),

b) poskytnúť poisťiteľovi potrebnú súčinnosť pri zisťovaní rozsahu a výšky svojich nárokov na poistné plnenie, najmä predložiť poisťiteľovi Zmluvu a ďalšie doklady, ktoré sú rozhodujúce pre posúdenie vzniku práva poisteného na poistné plnenie a jeho výšku, ako aj umožniť poisťiteľovi vykonať šetrenie, ktoré je s tým spojené,

c) zabezpečiť voči inému právo na náhradu škody, či iné obdobné právo. Ak objednávateľ ako poistený poruší vyššie uvedené povinnosti, je poisťiteľ oprávnený znížiť poistné plnenie podľa toho, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah povinnosti poisťiteľa plniť.

3. CK odovzdá objednávateľovi súčasne so Zmluvou doklad, ktorý obsahuje informácie o uzatvorenom poistení zájazdu s označením poisťiteľa, podmienok poistenia zájazdu a spôsobu oznámenia poistnej udalosti.

4. Podrobné znenie Všeobecných poistných podmienok pre povinné zmluvné poistenie zájazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie je objednávateľovi k dispozícii na vyžiadanie na pobočkách CK alebo na webovom sídle CK.

## 10. Záverečné ustanovenia:

1. Tieto všeobecné zmluvné podmienky platia pre účastníkov zájazdov CK a sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy, ak nie je CK stanovený či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak.

2. Neoddeliteľnou súčasťou všeobecných zmluvných podmienok sú Dôležité informácie platné pre zájazdy organizované Marco Group s.r.o., ktoré sú súčasťou katalógu.

3. Objednávateľ svojim podpisom Zmluvy o obstaraní zájazdu alebo doručenej písomnej individuálnej objednávky potvrdzuje:

- že obdržal a aj sa v plnom rozsahu oboznámil s ponukovým katalógom a prípadne aj osobitným ponukovým listom CK špecifikujúcim zájazd,
- že sú mu známe tieto všeobecné zmluvné podmienky ako aj Dôležité informácie platné pre zájazdy organizované spoločnosťou Marco Group s.r.o. - MarcoTravel.sk a súhlasí s nimi,
- že porozumel všetkým v nich prezentovaným skutočnostiam a podmienkam a bude ich rešpektovať a dodržiavať,
- nie je si vedomý žiadnych obmedzení, ktoré by mu bránili v riadnej účasti na zájazde a zodpovedá za svoju zdravotnú pripravenosť na absolvovanie zájazdu a za splnenie deklarovaných podmienok stanovených pre účasť na konkrétnom zájazde. Objednávateľ zároveň potvrdzuje, že so všetkými jemu známymi a so zájazdom súvisiacimi skutočnosťami (v zmysle vyššie uvedeného) oboznámil aj ostatných objednávateľov zájazdu, uvedených na Zmluve o obstaraní zájazdu, prípadne v písomnej individuálnej objednávke a tieto ho k ich prihláseniu na zájazd a k súhlasu so zmluvnými podmienkami písomne splnomocnili. Prípadná neplatnosť niektorých ustanovení všeobecných zmluvných podmienok a Zmluvy nemá vplyv na ich ostatný obsah.

4. Všetky údaje a informácie o službách, cenách a cestovných podmienkach obsiahnuté na webovom sídle [www.marcotravel.sk](http://www.marcotravel.sk) zodpovedajú informáciám známym a dostupným v termíne ich zverejňovania. CK si vyhradzuje právo ich aktualizácie a zmien.

5. CK nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu a iných materiálov, ktoré CK vydáva a poskytli ich tretie osoby a zároveň neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch tretích osôb, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ovplyvniť ich obsah.

## 11. Alternatívne riešenie sporov

V súlade so znením zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon o ARS) má každý spotrebiteľ právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na ním vybraný subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorých zoznam je uverejňovaný na stránke Ministerstva hospodárstva SR ([www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk)). Medzi zapísanými subjektami má spotrebiteľ právo voľby. Podrobnejšie informácie o podmienkach alternatívneho riešenia sporov sa nachádzajú na deklarovanej stránke Ministerstva hospodárstva SR alebo Slovenskej obchodnej inšpekcie ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)). Formulár a podmienky podania návrhu na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu sú spotrebiteľovi k dispozícii na vyššie deklarovaných stránkach. Spotrebiteľ má právo, obrátiť sa na CK so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým CK vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že CK porušila jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak CK na žiadosť o nápravu odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Tieto všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú platnosť 1.12.2016.



Ing. Juraj Jancura  
Manažér CK