

## Všeobecné zmluvné podmienky

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch Cestovnej kancelárie CK LOLA Tours s.r.o. (ďalej iba Všeobecné podmienky) sú konkretizovaním všeobecnej právnej úpravy obsiahnutej predovšetkým v Občianskom zákonníku a sú záväzné pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu poskytované a obstarávané Cestovnou kanceláriou CK LOLA Tours. Všeobecné podmienky CK LOLA Tours sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej iba Zmluva), ktorú CK LOLA Tours uzatvára s objednávateľom zájazdu. Dobrá informovanosť o zmluvných podmienkach, o rozsahu a obsahu ponúkaných služieb je jedným z predpokladov spokojnosti zákazníkov. Prosíme vás, aby ste sa podrobne zoznámili so všetkými informáciami k vami vybranému zájazdu a Všeobecnými zmluvnými podmienkami. Podpisom Zmluvy potvrdzujete, že sú vám tieto informácie a podmienky známe, uznávate ich a súhlasíte s nimi.

### I. Vznik zmluvného vzťahu

1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

a) obstarávateľ, Cestovná kancelária CK LOLA Tours, s r.o. so sídlom Hollého 59/30, 920 01 Hlohovec (ďalej iba CK LOLA Tours), ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje vo vlastnom mene, alebo prostredníctvom externých zmluvných predajcov,

b) objednávateľ (zákazník), ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba.

2) Zmluvný vzťah medzi CK LOLA Tours a objednávateľom vzniká uzatvorením Zmluvy, t.j. prijatím objednávateľom podpísanej objednávky (návrh Zmluvy) a jej potvrdením zo strany CK LOLA Tours. Zmluva zaväzuje aj všetky ďalšie osoby v nej uvedené ako účastníkov zájazdu. Za plnenie zmluvných záväzkov ďalších osôb uvedených v Zmluve ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov a to solidárne.

3) Predmet Zmluvy je určený podľa zákazníkom vybraného projektu z ponuky CK LOLA Tours, dodatočných ponúk CK LOLA Tours, zákazníkom potvrdených objednávok, týchto Všeobecných podmienok a príp. osobitných dohodnutých podmienok priložených k potvrdenej objednávke.

4) Potvrdením Zmluvy sa CK LOLA Tours objednávateľovi zaväzuje obstaráť zájazd v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

## II. Cenové podmienky

1) Ceny zájazdov obstarávaných Cestovnou kanceláriou CK LOLA Tours sú zmluvnými cenami dojednanými písomnou dohodou medzi CK LOLA Tours a objednávateľom. Závazná a dohodnutá cena je uvedená v Zmluve.

2) CK LOLA Tours je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k

a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok. Vzhľadom k veľkým pohybom cien ropy na svetových trhoch môže CK LOLA Tours požadovať od zákazníka zaplatenie tzv. palivového príplatku pri autokarovej alebo leteckej doprave,

b) zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,

c) zmene kurzu domácej meny použitého na určenie ceny zájazdu, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu,

3) pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začiatkom zájazdu, je CK LOLA Tours oprávnená cenu zájazdu uvedenú v Zmluve jednostranne zvýšiť o čiastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa ods. 2) oproti cene služieb a platieb zahrnutých v cene zájazdu,

4) písomné oznámenie o zvýšení ceny musí CK LOLA Tours odoslať objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak CK LOLA Tours nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu,

5) Ubytovacie zariadenie môže na základe nariadenia miestnych orgánov vyberať tzv. miestny poplatok (local tax). Tento poplatok nie je súčasťou ceny zájazdu a platí sa na mieste pobytu.

## III. Platobné podmienky

1) CK LOLA Tours má právo na zaplatenie ceny objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.

2) CK LOLA Tours je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri podpise Zmluvy. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je dohodnutý takto:

a) pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške minimálne 50 % ceny objednaných služieb, ak nebolo inak dohodnuté,

b) najneskôr 45 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny objednaných služieb,

c) v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 45 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť 100 % ceny objednaných služieb.

3) Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady celej ceny objednaných služieb, je CK LOLA Tours oprávnená požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VII. týchto Všeobecných podmienok a odstúpiť od uzavretej Zmluvy.

#### IV. Práva a povinnosti objednávateľa

1) K základným právam objednávateľa patrí najmä:

a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,

b) právo vyžadovať od CK LOLA Tours informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,

c) právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách zoznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,

d) právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od Zmluvy podľa článku VII. týchto Všeobecných podmienok,

e) právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto Všeobecných podmienok,

f) právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú cestovnej kancelárii známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v Zmluve alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný, najmä:

fa) upresnenie nasledovných údajov, pokiaľ nie sú obsiahnuté v Zmluve alebo v katalógu:

- ďalšie platby za služby, ktorých cena nie je zahrnutá v cene zájazdu, údaje o počte a výške týchto ďalších platieb, ak sú súčasťou zájazdu,

- ak je súčasťou zájazdu ubytovanie: názov ubytovacieho zariadenia, jeho poloha, kategória a trieda, stupeň vybavenosti a hlavné charakteristické znaky,

- ak je súčasťou zájazdu doprava, druh, charakteristika a kategória dopravného prostriedku, údaje o trase cesty,

• spôsob a rozsah stravovania, ak je súčasťou zájazdu,

fb) podrobnosti o možnosti kontaktu na nepľnoletú osobu alebo zástupcu CK LOLA Tours v mieste pobytu nepľnoletej osoby, ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je nepľnoletá osoba,

fc) meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo zástupcu CK LOLA Tours, na ktorého sa objednávateľ v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť so žiadosťou o pomoc a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie objednávateľa počas zájazdu,

fd) všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje objednávateľ na poskytovanie obstaraných služieb (napr. letenku, poukaz na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania),

fe) informácie o možnosti uzavrieť poistenie pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od Zmluvy, pokiaľ toto poistenie nie je zahrnuté v cene zájazdu,

g) právo písomne oznámiť CK LOLA Tours pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Toto právo však môže objednávateľ uplatniť iba v lehote do 45 dní pred začiatkom zájazdu, po uplynutí tejto lehoty toto právo objednávateľa zaniká. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.

2) K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:

a) poskytnúť cestovnej kancelárii potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v Zmluve vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť prípadne ďalšie doklady potrebné pre riadne poskytnutie dohodnutých služieb (napr. Žiadosti o udelenie víz, fotografie) podľa požiadavky CK LOLA Tours,

b) zabezpečiť u osôb vo veku do 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka v priebehu zájazdu, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,

c) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,

d) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom III. týchto Všeobecných podmienok,

e) bez zbytočného odkladu oznamovať CK LOLA Tours svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,

- f) prevziať od CK LOLA Tours doklady potrebné pre čerpanie služieb,
- g) mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré účastníkovi zájazdu vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu,
- h) splniť očkovacie, príp. ďalšie zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi. Všetky náklady, ktoré vzniknú účastníkovi zájazdu nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu.
- i) riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK LOLA Tours a dodržiavať stanovený program. Všetky náklady, ktoré vzniknú účastníkovi zájazdu svojvoľným odchýlením sa od programu zájazdu, znáša účastník zájazdu.
- j) počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo CK LOLA Tours,
- k) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa článku VIII. týchto Všeobecných podmienok,
- l) uhradiť škodu, ktorú spôsobil zavineným konaním na dopravnom prostriedku alebo ubytovacím a inom zariadení, kde čerpal služby obstarané CK LOLA Tours,
- m) v prípade, že objednávateľ porušuje Zmluvu tak, že využíva služby, ktoré nie sú dohodnuté v Zmluve, je povinný zaplatiť k bežnej cene takto čerpaných služieb zmluvnú pokutu vo výške rovnajúcej sa bežnej cene takto čerpaných služieb. Rovnako v prípade, že v rozpore s uzavretou Zmluvou služby čerpá osoba, ktorá nebola uvedená v Zmluve, je objednávateľ povinný zaplatiť k bežným cenám čerpaných služieb zmluvnú pokutu vo výške bežnej ceny takto čerpaných služieb.
- 3) K povinnostiam objednávateľov ďalej patrí:
- a) zoznámiť svojich účastníkov s týmito Všeobecnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK obdrží, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,
- b) zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník,
- c) odovzdať cestovnej kancelárii vopred menný zoznam účastníkov, u detí do 15 rokov uviesť úplný dátum narodenia a uviesť osoby zodpovedné za dohľad a ich sprevádzanie.

## V. Povinnosti a práva CK LOLA Tours

- 1) CK LOLA Tours je povinná pred uzatvorením Zmluvy informovať objednávateľa o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa rozsahu služieb uvedených v Zmluve, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.
- 2) CK LOLA Tours nie je povinná poskytnúť zákazníkovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
- 3) CK LOLA Tours je povinná mať uzatvorenú Zmluvu o poistení zájazdu, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch úpadku CK, ak táto:
  - a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do miesta plánovaného skončenia zájazdu alebo do Slovenskej republiky, 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.

V prípade, že CK LOLA Tours neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do miesta plánovaného skončenia zájazdu alebo do Slovenskej republiky, pokiaľ je táto doprava súčasťou zájazdu, poskytne poisťovňa poistné plnenie finančným zabezpečením dopravy z miesta pobytu v zahraničí do miesta plánovaného skončenia zájazdu alebo do Slovenskej republiky vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania do odchodu. CK LOLA Tours je povinná organizačne zabezpečiť uvedenú dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania prostredníctvom svojho povereného pracovníka alebo prostredníctvom zmluvne dohodnutej organizácie. Ak si objednávateľ zabezpečí dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania na vlastné náklady, poisťovňa objednávateľovi uhradí tieto náklady iba do výšky, akú by musela vynaložiť, ak by dopravu, ubytovanie a stravovanie zabezpečovala CK LOLA Tours prostredníctvom svojho povereného pracovníka alebo prostredníctvom zmluvne dohodnutej organizácie.

Poistné plnenie poskytne poisťovňa ihneď po overení pravdivosti oznámenia poistnej udalosti, najneskôr do 24 hodín. Na oznámenie takejto poistnej udalosti sa nevyžaduje písomná forma.

Nároky objednávateľa, ktoré mu vznikli voči CK LOLA Tours v dôsledku neplnenia Zmluvy, prechádzajú na poisťovňu, a to až do výšky plnenia, ktoré mu poisťovňa poskytla.

## VI. Zmeny dohodnutých podmienok, zrušenie zájazdu

1) Ak je CK LOLA Tours 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 zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK LOLA Tours v lehote určenej cestovnou kanceláriou v návrhu zmeny. Pokiaľ klient písomne neodstúpi od Zmluvy v lehote 5 dní od doručenia návrhu na zmenu Zmluvy, má sa za to, že s jej zmenou súhlasí. Ak sa rozhodne odstúpiť od Zmluvy po uplynutí 5 dní od doručenia návrhu na zmenu Zmluvy, má právo odstúpiť od zmluvy podľa článku VII. Bodu 4. Týchto Všeobecných zmluvných podmienok.

2) CK LOLA Tours má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi CK LOLA Tours a objednávateľom, ak do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu alebo v iných prípadoch, ak jeho uskutočnenie je pre CK LOLA Tours ekonomicky neúnosné. Minimálny počet účastníkov zájazdu je pre všetky zájazdy stanovený počtom 8 účastníkov leteckého zájazdu alebo 35 účastníkov autobusového zájazdu, pokiaľ nie je v katalógu stanovený iný minimálny počet účastníkov zájazdu.

Ak CK LOLA Tours zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 7 dní pred začiatkom zájazdu.

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

4) Ak CK LOLA Tours 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 LOLA Tours na základe novej Zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej Zmluve, ak CK LOLA Tours môže takýto zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej Zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej Zmluvy považujú za platby podľa novej Zmluvy.

5) Ak CK LOLA Tours zruší zájazd v lehote kratšej ako 14 dní pred termínom jeho začiatku, objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.

6) Ak po začiatku zájazdu CK LOLA Tours 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 mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v Zmluve, je CK LOLA Tours povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami, ak takýto rozdiel existuje.

7) Na základe návrhu objednávateľa je CK LOLA Tours pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v Zmluve. Vykonanie takýchto zmien podlieha zaplateniu poplatku v sume 50.-eur za každú zmenu. Ide najmä o zmenu osoby alebo mena účastníka, termínu, nástupného miesta, typu ubytovacieho zariadenia a pod. Poplatok za zmenu mena cestujúceho, ak je nutné vykonať zmenu mena na letenke, je 150 eur za osobu, ktorej zmena mena na letenke sa týka. V prípade doručenia návrhu takejto zmeny Zmluvy a požadovanej objednávateľom v lehote kratšej než 45 dní pred začiatkom zájazdu, je takýto návrh považovaný za odstúpenie od Zmluvy zo strany objednávateľa a objednávateľ je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvnú pokutu v súlade s článkom VII. týchto Všeobecných podmienok.

9) CK LOLA Tours si vyhradzuje právo vylúčiť zo zájazdu účastníka, ktorý pod vplyvom alkoholu alebo inej látky znemožňuje riadnu realizáciu samotného zájazdu alebo svojim správaním ohrozuje bezpečnosť účastníkov zájazdu.

10) a, CK LOLA Tours si vyhradzuje právo zmeny dátumu a času odletu spôsobenej letovými podmienkami a povoleniami v letovej prevádzke. Objednávateľ bude v takom prípade včas a vhodnou formou informovaný.

b, Pre výpočet počtu dní leteckého zájazdu je rozhodujúci dátum odletu a návratu na letenke k zájazdu. Let môže byť realizovaný v ktorúkoľvek dennú či nočnú hodinu. CK LOLA Tours lieta na pravidelných leteckých linkách, odlet a návrat určuje dopravca, nie CK. Prvý a posledný deň zájazdu sú určené predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu neskorého (nočného) priletu do destinácie, či skorého (ranného) odletu z destinácie sa považujú za neopodstatnené. Podpisom zmluvy o zájazde Objednávateľ berie toto na vedomie a súhlasí s tým.

11) Objednávateľ berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia alebo predĺženia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

## VII. Odstúpenie od zmluvy

1) CK LOLA Tours môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. Písomné oznámenie o odstúpení



od zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK LOLA Tours doporučeným listom na adresu objednávateľa uvedenú v Zmluve. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom doručenia oznámenia.

2) Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb nasledujúcim spôsobom:

a) bez udania dôvodu,

b) ak nedôjde k uzatvoreniu novej Zmluvy podľa článku VI. ods. 4) týchto Všeobecných zmluvných podmienok,

c) z dôvodov porušenia povinností CK LOLA Tours vyplývajúcich zo Zmluvy. Oznámenie o odstúpení od Zmluvy spíše objednávateľ buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho na toto predajné miesto pošle doporučenou poštou, príp. doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom spísania záznamu, príp. dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ zájazd zakúpil.

3) Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od Zmluvy závažné a preukázateľné porušenie povinností cestovnej kancelárie, alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej Zmluvy, je CK LOLA Tours povinná vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej Zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii LOLA Tours zmluvné pokuty. Objednávateľovi nevzniká nárok na ďalšie finančné plnenie zo strany CK, ak táto objednávateľovi po vzniku takejto udalosti bezodkladne vrátila celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu celej ceny zájazdu.

4) Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od Zmluvy porušenie povinností cestovnej kancelárie CK LOLA Tours, ktoré sú určené Zmluvou, alebo ak CK LOLA Tours odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK LOLA Tours zmluvné pokuty. Výška zmluvnej pokuty je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb nasledovne:

a) 45 a viac dní 200,- EUR za každého odstupujúceho účastníka zájazdu zo zmluvy o zájazde

b) 44 až 22 dní 50 % z celkovej ceny zájazdu za každého odstupujúceho účastníka zo zmluvy o zájazde  
minimálne však 300,- EUR za každého odstupujúceho účastníka zo zmluvy o zájazde

c) 21 až 15 dní 75 % z celkovej ceny zájazdu za každého odstupujúceho účastníka zo zmluvy o zájazde  
minimálne však 400,- EUR za každého odstupujúceho účastníka zo zmluvy o zájazde

d) 14 a menej dní 100 % z celkovej ceny zájazdu za každého odstupujúceho účastníka zo zmluvy o zájazde

5) Ak nenastúpi zákazník na zájazd, pobyt, alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy, alebo z dôvodu nesplnenia povinnosti podľa článku IV. ods. 2) písm. g) týchto Všeobecných podmienok, je povinný uhradiť 100 % z celkovej ceny zájazdu za každého účastníka zájazdu v zmluve.

6) V prípade odstúpenia od Zmluvy iba niektorej (alebo niektorých) osôb uvedenej v Zmluve z jednej jednotky ubytovacieho zariadenia (napríklad storno jednej osoby v dvojlôžkovej izbe) sa k výške zmluvnej pokuty podľa článku VII. ods. 4) pripočítava aj príplatok za jednolôžkovú izbu, resp. doplatok, ktorý sa vypočíta ako rozdiel medzi vopred stanovenou cenou osoby na základnom lôžku a vopred stanovenou cenou osoby, ktorá odstupuje od Zmluvy.

7) Vopred stanovenou cenou sa rozumie predajná cena vrátane všetkých účastníkom zakúpených fakultatívnych služieb. Vopred stanovená cena nezahŕňa zvláštne zľavy poskytované cestovnou kanceláriou CK LOLA Tours a zmluvne dohodnuté alebo právnym predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb.

8) Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do tohto počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba - deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd.

9) CK LOLA Tours má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplateného preddavku alebo zaplatenej ceny dosiaľ objednaných služieb. CK LOLA Tours je zároveň povinná vrátiť objednávateľovi zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej Zmluvy.

### VIII. Reklamácie, zodpovednosť za škody

1) V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v Zmluve, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Zákazník je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK LOLA Tours tak, aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava. Zákazník má právo reklamovať nekvalitné služby len vo vlastnom mene príp. v mene osôb, ktoré sú spolu s ním uvedené v Zmluve. Zástupca CK je povinný rozhodnúť o reklamácií ihneď v rámci svojej kompetencie.

2) Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca CK LOLA Tours s reklamujúcim reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca CK alebo dodávateľa služby a reklamujúci, ktorý obdrží jeden exemplár reklamačného protokolu. Tento potvrdený reklamačný protokol je zákazník povinný predložiť pri neskoršej uplatnenej reklamacii.

3) Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť u CK LOLA Tours bezodkladne písomnou formou, 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 všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je CK LOLA Tours povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.

4) CK LOLA Tours zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK LOLA Tours alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. CK LOLA Tours nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si zákazník objedná na mieste u sprievodcu, od hotela alebo inej organizácie.

5) Za predmet reklamácie sa nepovažujú náhrady takej škody a majetkové ujmy spôsobené zákazníkovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.

6) Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK LOLA Tours alebo okolnosti na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

7) CK LOLA Tours nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená zákazníkom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

8) Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva a tiež ak predávajúci na reklamáciu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal v zákonom stanovenej lehote, môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Subjektom alternatívneho riešenia sporov medzi cestovnou kanceláriou a jej klientom je Slovenská obchodná inšpekcia.

## IX. Cestovné poistenie

1a) Súčasťou ponuky všetkých zájazdov CK LOLA Tours NIE JE cestovné poistenie pre účastníkov zájazdu. Poistenie si objednávatel' zabezpečuje sám.

1b) Ak klient prejaví pri kúpe zájazdu záujem aj o poistenie na cesty a pobyt k zájazdu, môže si ho za doplatok k cene zájazdu dojednať priamo prostredníctvom CK spolu so zájazdom v Zmluve o zájazde. Aby poistenie krylo aj storno zájazdu zo strany klienta, musí byť poistenie dojednané už pri kúpe zájazdu.

2) Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovacia spoločnosť v priamom vzťahu k účastníkovi zájazdu a CK LOLA Tours neprísluší posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

## X. Ochrana osobných údajov v zmysle Zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“)

Podpisom Zmluvy o obstaraní zájazdu dáva objednávatel' Cestovnej kancelárii CK LOLA Tours, s.r.o., výslovný súhlas na spracúvanie svojich osobných údajov ako aj údajov osôb spolucestujúcich uvedených v Zmluve v zozname cestujúcich, a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov. Osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, titul, bydlisko, dátum narodenia, telefónne číslo, e-mailová adresa objednávatel'a, meno, priezvisko, bydlisko, dátum narodenia, číslo pasu rodinného príslušníka, sú spracúvané za účelom uzatvorenia a plnenia Zmluvy o obstaraní zájazdu, t.j. pre písomnosti priamo súvisiace so zabezpečením zájazdu, poistením zájazdu, zabezpečením ubytovania a dopravy vrátane riešenia všetkých ďalších otázok záväzkového vzťahu založeného Zmluvou.

V súlade so zákonom sa na spracúvanie osobných údajov nevyhnutných na plnenie Zmluvy súhlas dotknutej osoby nevyžaduje. Na spracúvanie osobných údajov nad tento rozsah sa súhlas klienta vyžaduje, a tento udeľuje dobrovoľne.

Tretie strany, ktorým sú osobné údaje klientov poskytnuté: zmluvná letecká spoločnosť, zmluvná autobusová dopravná spoločnosť, ubytovacie zariadenie podľa miesta pobytu klienta uvedeného v Zmluve.

Tretie krajiny, do ktorých sa predpokladá prenos osobných údajov: krajina členského štátu EU alebo štátu mimo EU, v ktorej sa nachádza ubytovacie zariadenie podľa miesta pobytu klienta uvedeného v Zmluve.

Súhlas objednávatel'a je platný až do úplného vysporiadania vzájomných práv a povinností zmluvných strán Zmluvy, ak v Zmluve nie je uvedené inak. Objednávatel' zároveň vyhlasuje, že je splnomocnený

podpisom tejto Zmluvy udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb ním uvedených v Zmluve. Práva klientov súvisiace s ochranou osobných údajov sú podrobne uvedené v § 28 Zákona o ochrane osobných údajov, pričom klient má právo najmä na vydanie potvrdenia, či sú alebo nie sú osobné údaje o ňom spracúvané, na opravu a likvidáciu nesprávnych, neaktuálnych údajov, likvidáciu osobných údajov, ak sa účel spracúvania skončil.

## XI. Záverečné ustanovenia

- 1) Platnosť týchto Všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK LOLA Tours len vtedy, ak nie je CK LOLA Tours stanovený či vopred s objednávateľom dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.
- 2) Objednávateľ potvrdzuje podpisom Zmluvy, že sú mu Všeobecné podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.