

## **VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY**

Všeobecné obchodné podmienky upravujú právne vzťahy medzi objednávateľom zájazdu na strane jednej a cestovnou kanceláriou Dreams Travel, s.r.o., so sídlom Lipnická 150/1605, 900 42 Dunajská Lužná, IČO 47 233 486, zapísanou na obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I. v odd. Sro, vložke č. 71802/B (ďalej len „CK Dreams Travel“ alebo „cestovná kancelária“), na strane druhej (ďalej len „VOP“). VOP sú platné pre všetky zájazdy a služby cestovného ruchu obstarávané CK Dreams Travel na základe zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „zmluva o zájazde“), pokiaľ nie je cestovnou kanceláriou písomnou formou inak stanovený, či vopred dohodnutý, rozsah vzájomných práv a povinností. VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde uzavretej medzi objednávateľom a CK Dreams Travel.

### **Čl. I.**

#### **Zmluva o zájazde a jej účastníci**

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu založeného zmluvou o zájazde sú:
  - a) objednávateľ zájazdu (zákazník) – osoba, ktorá uzatvorí s cestovnou kanceláriou zmluvu o zájazde a/alebo osoba, v ktorej prospech sa zmluva o zájazde uzatvorila a/alebo osoba, na ktorú sa zájazd previedol za podmienok podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník ,
  - b) obstarávateľ zájazdu - CK Dreams Travel, ktorá organizuje, ponúka a predáva zájazdy a služby cestovného ruchu na základe zmluvy o zájazde (ďalej len „zájazd“).
2. Zmluvný vzťah medzi objednávateľom a CK Dreams Travel vzniká uzatvorením zmluvy o zájazde, t.j. prijatím objednávateľom podpísanej zmluvy o zájazde a jej potvrdením zo strany CK Dreams Travel, prípadne jej splnomocneným zástupcom.
3. V mene maloletých osôb a iných osôb, za ktorých koná zákonný zástupca, podpisuje zmluvu o zájazde ich zákonný zástupca. Vo vzťahu k osobám, v ktorých prospech sa zmluva o zájazde uzatvára, osoba podpisujúca zmluvu o zájazde v ich mene vyhlasuje, že je riadne splnomocnená uzavrieť v ich mene zmluvu o zájazde, na základe ktorej nadobúdajú postavenie objednávateľa zájazdu; v opačnom prípade je cestovná kancelária oprávnená od podpísanej osoby požadovať, aby splnila povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde, VOP a zákona, alebo nahradila škodu, ktorá cestovnej kancelárii vznikne. Ak je objednávateľom právnická osoba, uzatvára zmluvu o zájazde v prospech fyzických osôb v zmluve o zájazde uvedených alebo oznámených cestovnej kancelárii v súlade s týmito VOP. Fyzické osoby, v prospech ktorých právnická osoba uzatvorila zmluvu o zájazde nadobúdajú postavenie objednávateľa okamihom prejavenia súhlasu so zmluvou o zájazde. Súhlas môže byť prejavovaný výslovne alebo iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti o prejave vôle fyzickej osoby.  
Osoby mladšie ako 15 rokov a osoby, ktorých zdravotný stav to vyžaduje sa môžu zúčastniť zájazdu len v sprievode zodpovednej osoby staršej ako 18 rokov.
4. Ak je objednávateľov viac a zo zmluvy o zájazde, týchto VOP, zákona alebo povahy práva a povinnosti nevyplýva niečo iné, sú objednávateľia oprávnení a povinní zo všetkých práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde, týchto VOP alebo zákona, spoločne a nerozdielne.
5. Uzavretím zmluvy o zájazde sa CK Dreams Travel zaväzuje, že objednávateľovi obstará vopred ponúkaný zájazd ako aj všetky dohodnuté služby cestovného ruchu v rozsahu a kvalite dohodnutej medzi účastníkmi zmluvného vzťahu a objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť riadne a včas dohodnutú cenu zájazdu.

### **Čl. II**

#### **Cena zájazdu a platobné podmienky**

1. Cena obstaraného zájazdu je stanovená písomnou dohodou medzi objednávateľom a CK Dreams Travel, pričom záväzná dohodnutá cena zájazdu je uvedená v zmluve o zájazde. Ceny uvedené v katalógoch, cenníkoch a ostatných materiáloch CK Dreams Travel sú orientačné, tieto sú platné k dátumu uvedenému v predmetných materiáloch CK Dreams Travel.
2. CK Dreams Travel je oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k:
  - a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
  - b) zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,

- c) zmene kurzu EUR použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 3%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu, pričom nie je rozhodné, či zo strany objednávateľa došlo k úhrade celkovej sumy ceny zájazdu alebo len stanovenej zálohy.
3. Prípadné zvýšenie ceny zájazdu bude uskutočnené o čiastku zodpovedajúcu hodnote, o ktorú sa zvýši cena zájazdu podľa ods. 2 písm. a) a b) tohto článku VOP, resp. o čiastku zodpovedajúcu navýšeniu menového kurzu EUR použitého pre stanovenie ceny zájazdu. Písomné oznámenie o zvýšení ceny zájazdu je CK Dreams Travel povinná odoslať objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu, inak CK Dreams Travel nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.
  4. Objednávateľovi vzniká právo na poskytnutie dohodnutých služieb len po zaplatení celej sumy dohodnutej ceny zájazdu.
  5. Pokiaľ nie je medzi účastníkmi zmluvného vzťahu písomne dohodnuté inak, je objednávateľ povinný zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu nasledovne:
    - a) sumu vo výške najmenej 50 % z dohodnutej ceny zájazdu pri uzavretí zmluvy o zájazde, najneskôr však do 5 (piatich) dní od jej uzavretia; a zostávajúcu časť dohodnutej ceny zájazdu najneskôr do 6 týždňov pred začatím zájazdu.
    - b) v prípade, ak je zmluva o zájazde uzavretá v lehote kratšej ako 6 týždňov pred začatím zájazdu, je objednávateľ povinný uhradiť celú sumu dohodnutej ceny zájazdu najneskôr pri uzavretí zmluvy o zájazde.
  6. Cenu zájazdu je objednávateľ oprávnený uhradiť v hotovosti k rukám CK Dreams Travel, resp. jej splnomocneného zástupcu alebo bezhotovostným prevodom na účet CK Dreams Travel, vedený v Tatra banka, a.s., č. účtu: 2924853782/1100, špecifický symbol: 0308, variabilný symbol: číslo zmluvy o zájazde alebo rodné číslo objednávateľa. Cena zájazdu sa považuje za uhradenú dňom jej pripísania na účet CK Dreams Travel k jej voľnej dispozícii. CK Dreams Travel je bezodkladne po úhrade ceny zájazdu povinná vydať objednávateľovi doklad o zaplatení ceny zájazdu.
  7. V prípade, ak objednávateľ riadne a včas neuhradí cenu zájazdu v súlade s ods. 5 a 6 tohto článku VOP, je CK Dreams Travel oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde a objednávateľ je povinný zaplatiť CK Dreams Travel zmluvnú pokutu v zmysle týchto VOP, resp. zmluvy o zájazde.
  8. Ak nie je medzi účastníkmi zmluvného vzťahu dohodnuté inak, je objednávateľ povinný zaplatiť cenu zájazdu, ako aj prípadné zmluvné pokuty v súlade s týmito VOP aj za osoby, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzatvorila, a to aj v prípade, ak sa vyhlásenie objednávateľa podľa čl. I ods. 2 o splnomocnení uzavrieť v ich mene zmluvu o zájazde ukáže ako nepravdivé, alebo ak sa ktorákoľvek osoba, v prospech ktorej sa zmluva o zájazde uzatvorila, nezúčastnila zájazdu.
  9. Ak nie je medzi účastníkmi zmluvného vzťahu dohodnuté inak, v prípade, ak objednávateľom je právnická osoba, je objednávateľ (právnická osoba) povinný zaplatiť cenu zájazdu, ako aj prípadné zmluvné pokuty v súlade s týmito VOP aj za fyzické osoby, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzatvorila, a to aj v prípade, ak sa ktorákoľvek z fyzických osôb, v prospech ktorej sa zmluva o zájazde uzatvorila, nezúčastnila zájazdu.

### Čl. III.

#### Práva a povinnosti objednávateľa zájazdu

1. Medzi základne práva objednávateľa patrí najmä:
  - a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých služieb,
  - b) právo na poskytnutie informácií zo strany CK Dreams Travel o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú cestovnej kancelárii známe, ak nie sú obsiahnuté už v zmluve o zájazde alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný,
  - c) právo byť v dohodnutých alebo zákonom stanovených lehotách informovaný o všetkých zmenách týkajúcich sa zmluvne dohodnutých služieb,
  - d) právo odstúpiť od zmluvy o zájazde v súlade s týmito VOP a zákonom,
  - e) právo na reklamáciu v súlade s týmito VOP a zákonom,
  - f) právo v stanovenej lehote písomne oznámiť CK Dreams Travel, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení,
2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:
  - a) povinnosť riadne a včas uhradiť zmluvne dohodnutú cenu zájazdu,
  - b) povinnosť poskytnúť CK Dreams Travel potrebnú súčinnosť k riadnemu obstaraniu a zabezpečeniu zmluvne dohodnutých služieb,

- c) povinnosť poskytnúť CK Dreams Travel požadované údaje, bezodkladne oznámiť a preukázať zmeny týchto údajov a predložiť doklady požadované cestovnou kanceláriou,
  - d) povinnosť v stanovenej lehote písomne oznámiť CK Dreams Travel rozhodnutie, či v zmysle čl. V. VOP so zmenou zmluvy o zájazde súhlasí alebo či od zmluvy o zájazde odstupuje,
  - e) povinnosť zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov a osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje sprievod a dohľad zodpovednej osoby staršej ako 18 rokov,
  - f) povinnosť prevziať od CK Dreams Travel doklady potrebné na čerpanie dohodnutých služieb,
  - g) povinnosť v priebehu trvania zájazdu dodržiavať colné, pasové, dopravné, bezpečnostné, zdravotnícke, hygienické a iné právne predpisy štátov, do ktorých cestuje,
  - h) povinnosť splniť si očkovicie a ďalšie zdravotnícke povinnosti pri cestách do štátov, pre ktoré sú tieto povinnosti stanovené,
  - i) povinnosť riadne a včas si uplatniť oprávnené nároky voči dodávateľom služieb alebo u povereného zástupcu CK Dreams Travel podľa týchto VOP,
  - j) povinnosť dodržiavať pokyny povereného zástupcu CK Dreams Travel, delegáta, sprievodcu, dodávateľa služieb, dodržiavať stanovený program zájazdu a pri individuálnom programe informovať povereného zástupcu CK Dreams Travel o plánovanej trase a programe,
  - k) povinnosť chovať sa v priebehu trvania zájazdu tak, aby nedochádzalo ku škodám na majetku CK Dreams Travel, ani ku škodám na zdraví a majetku ostatných osôb zúčastnených na zájazde, dodávateľov a tretích osôb.
3. Objednávateľ, ktorý je právnickou osobou alebo objednávateľ, ktorý uzavrel zmluvu o zájazde v prospech tretích osôb, je povinný zabezpečiť splnenie povinností uvedených v týchto VOP aj zo strany fyzických osôb, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzatvorila.

#### **Čl. IV.**

##### **Práva a povinnosti cestovnej kancelárie**

1. Medzi základné povinnosti CK Dreams Travel patrí najmä:
- a) najneskôr sedem dní pred začatím zájazdu poskytnúť objednávateľovi písomne ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú jej známe, ak nie sú obsiahnuté už v zmluve o zájazde alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný, a to najmä:
    - spresnenie údajov obsiahnutých v zmluve o zájazde,
    - podrobnosti o možnosti kontaktu na neplnoletú osobu alebo zástupcu cestovnej kancelárie v mieste pobytu neplnoletej osoby, ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je neplnoletá osoba,
    - meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo zástupcu cestovnej kancelárie, 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,
    - všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje objednávateľ na poskytovanie obstaraných služieb (napríklad letenku, poukaz pre hotel na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania, doklad pre zástupcu cestovnej kancelárie v mieste pobytu na poskytnutie fakultatívnych výletov).
  - b) v prípade, ak je zmluva o zájazde uzatvorená v čase kratšom ako sedem dní pred začatím zájazdu je CK Dreams Travel povinná splniť si povinnosti podľa ods. 1 písm. a) tohto článku VOP pri uzatváraní zmluvy o zájazde.
2. CK Dreams Travel nie je povinná obstarat' ani poskytnúť objednávateľovi, ani osobám, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzatvorila, žiadne ďalšie plnenia nad rámec tých, ktoré boli vopred dohodnuté a zaplatené.

#### **Čl. V.**

##### **Zmena účastníka, zmena dohodnutých služieb**

1. Pred začatím zájazdu môže objednávateľ písomne oznámiť CK Dreams Travel, že zájazd sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Objednávateľ tak môže urobiť len v lehote do 30 dní pred začatím zájazdu, pričom oznámenie musí obsahovať vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou o zájazde a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom.

2. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK Dreams Travel v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú. Objednávateľ berie na vedomie, že v prípade zájazdu s leteckou dopravou môže v dôsledku zmeny objednávateľa dôjsť k navýšeniu ceny zájazdu (letenky) o náklady predstavujúce storno poplatok účtovaný leteckou spoločnosťou v súvislosti so zrušením letenky na meno pôvodného objednávateľa, a to vo výške určenej danou leteckou spoločnosťou, a zároveň o cenu novej letenky vystavenej na meno nového objednávateľa, ktorá môže byť vyššia ako bola cena pôvodnej letenky. Objednávateľ zároveň berie na vedomie, že v prípade, ak letecká spoločnosť, ktorá zabezpečuje dopravu na zájazd, umožňuje realizovať zmenu letenky v súvislosti so zmenou objednávateľa výlučne spôsobom zrušenia pôvodnej letenky a zakúpenia novej letenky, a v čase zmeny objednávateľa nebude už mať v predaji žiadne letenky na zájazd, pričom nebude v možnostiach CK Dreams Travel zabezpečiť dopravu nového objednávateľa prostredníctvom inej leteckej spoločnosti, je nový objednávateľ povinný zabezpečiť si dopravu na zájazd individuálne. V prípade, ak nový objednávateľ nenastúpi na zájazd alebo nevyužije dohodnutú službu, má sa za to, že od zmluvy odstúpil a CK Dreams Travel vzniká právo na zmluvnú pokutu vo výške 100% z ceny zájazdu a letenky, resp. storno poplatku a ďalších nákladov súvisiacich s jej zrušením.
3. V prípade, ak CK Dreams Travel je nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy o zájazde, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy o zájazde. Ak navrhovaná zmena zmluvy o zájazde vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť.
4. Za podstatnú podmienku zmluvy o zájazde sa nepovažuje zmena ubytovacieho zariadenia v cieľovom mieste, ak je obstarané ubytovanie a iné služby s tým spojené v rovnakej alebo vyššej kvalite; zmena stravovacieho programu zájazdu, nezabezpečenie sprievodcu alebo delegáta cestovnej kancelárie, leteckej spoločnosti, typu lietadla, trasy a času letu z dôvodov, za ktoré CK Dreams Travel nezodpovedá alebo vzniknú zásahom vyššej moci.
5. Ak CK Dreams Travel navrhne zmenu zmluvy o zájazde podľa ods. 3, má objednávateľ právo rozhodnúť, či so zmenou zmluvy o zájazde súhlasí alebo či od zmluvy o zájazde odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Objednávateľ je povinný dané rozhodnutie písomne oznámiť CK Dreams Travel v lehote určenej cestovnou kanceláriou v návrhu zmeny, v opačnom prípade sa má za to, že objednávateľ so zmenou súhlasí.
6. V prípade, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy o zájazde z dôvodu jej podstatnej zmeny, objednávateľ má právo žiadať, aby mu CK Dreams Travel na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve o zájazde, za podmienky, že je v možnostiach CK Dreams Travel 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, je CK Dreams Travel povinná tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť.
7. Ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy, CK Dreams Travel bezodkladne vráti objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy o zájazde, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť CK Dreams Travel žiadne zmluvné pokuty.
8. CK Dreams Travel si vyhradzuje právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvy o zájazde, ak do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu (v prípade ponúkaných katalógových zájazdov určený v percentuálnej obsadenosti každého letu na 80 %) alebo v iných prípadoch, ak je obstaranie zájazdu pre cestovnú kanceláriu ekonomicky neúnosné, alebo v prípade udalostí, ktorým nie je možné zabrániť a ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

## **Čl. VI.**

### **Odstúpenie od zmluvy o zájazde, zmluvné pokuty**

1. Cestovná kancelária môže pred začatím zájazdu od zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, ktoré boli zmluvne dohodnuté.
2. Objednávateľ má právo na odstúpenie od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začatím zájazdu, a to:
  - a) bez uvedenia dôvodu,
  - b) ak nesúhlasí s návrhom zmeny zmluvy o zájazde, v zmysle čl. V. VOP,
  - c) z dôvodu porušenia povinností CK Dreams Travel, ktoré sú určené zmluvou o zájazde alebo zákonom.

3. Oznámenie o odstúpení od zmluvy o zájazde je objednávateľ povinný oznámiť písomne, a to formou záznamu spísaného v sídle CK Dreams Travel alebo doručením doporučenou poštou, alebo iným preukázateľným spôsobom na adresu cestovnej kancelárie. Odstúpenie od zmluvy o zájazde zo strany objednávateľa je účinné dňom, kedy došlo k doručeniu oznámenia objednávateľa o odstúpení od zmluvy o zájazde CK Dreams Travel.
4. Ak nie je dôvodom odstúpenia od zmluvy objednávateľa porušenie povinností CK Dreams Travel, ktoré sú určené zmluvou o zájazde alebo zákonom, alebo ak CK Dreams Travel odstúpi od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvné pokuty vo výške určenej v ods. 5 tohto článku VOP, ak nie je v zmluve o zájazde uvedené inak, pričom CK Dreams Travel je povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy o zájazde.
5. Výška zmluvnej pokuty v zmysle ods. 4 tohto článku VOP, ktorú je objednávateľ povinný zaplatiť CK Dreams Travel, je určená podľa počtu dní zostávajúcich do začatia zájazdu:
  - a) viac ako 60 dní až 46 dní ..... 40% z ceny zájazdu a letenky,
  - b) 45 až 31 dní ..... 70% z ceny zájazdu a letenky,
  - c) 30 až 16 dní ..... 80% z ceny zájazdu a letenky,
  - d) 15 a menej dní ..... 100% z ceny zájazdu a letenky,Do počtu dní zostávajúcich do začatia zájazdu sa nezapočítava deň odchodu alebo nástupu na zájazd. Právo CK Dreams Travel na náhradu škody uhradením zmluvnej pokuty nie je dotknuté. V prípade, ak zmluva o zájazde obsahuje iné určenie výšky zmluvných pokút, je pre účastníkov zmluvného vzťahu záväzná úprava obsiahnutá v konkrétnej zmluve o zájazde.
6. V prípade, ak objednávateľ nenastúpi na zájazd alebo nevyužije dohodnutú službu, má sa za to, že od zmluvy odstúpil a CK Dreams Travel vzniká právo na zmluvnú pokutu vo výške 100% z ceny zájazdu a letenky. Cena zájazdu nezahŕňa osobitné zľavy poskytnuté cestovnou kanceláriou a zmluvne dohodnuté alebo právnym predpisom stanovené náhrady tuzemských a zahraničných dodávateľov služieb. CK Dreams Travel je oprávnená započítať zmluvnú pokutu v zmysle týchto VOP voči objednávateľom uhradenej ceny zájazdu, resp. jej častí.
7. Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy o zájazde porušenie povinností CK Dreams Travel určené zmluvou o zájazde alebo zákonom, CK Dreams Travel bezodkladne vráti objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy o zájazde, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť CK Dreams Travel žiadne zmluvné pokuty. Právo objednávateľa na náhradu škody týmto nie je dotknuté.
8. Ak CK Dreams Travel odstúpi od zmluvy o zájazde z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začatím, má objednávateľ právo žiadať, aby mu CK Dreams Travel na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve o zájazde, za podmienky, že je v možnostiach CK Dreams Travel takýto zájazd ponúknuť.
9. Pri uzatvorení zmluvy podľa odseku 8 tohto článku VOP sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy o zájazde považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, CK Dreams Travel tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vráti.
10. Ak CK Dreams Travel zruší zájazd v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začatia, objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.

## **Čl. VII.**

### **Reklamácia a zodpovednosť za škodu**

1. CK Dreams Travel zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy o zájazde bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK Dreams Travel, alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. Objávateľ je povinný uplatniť právo na odstránenie chyby poskytnutej služby bezodkladne, a to u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK Dreams Travel, o čom je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom CK Dreams Travel (reklamačný protokol).
2. V prípade, ak CK Dreams Travel nesplní povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde alebo zo zákona riadne a včas, musí objednávateľ uplatniť svoje právo písomne u CK Dreams 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 o zájazde, inak právo zaniká. Podmienkou

uplatnenia nárokov pri chybné poskytnutej službe je povinnosť objednávateľa predložiť písomný záznam (reklamačný protokol) spísaný podľa odseku 1 tohto článku VOP.

3. V prípade, ak CK Dreams Travel po začatí zájazdu neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu zmluva o zájazde zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať.
4. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve o zájazde, je CK Dreams Travel povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.
5. Ak služby podľa odseku 4 tohto článku VOP nemožno zabezpečiť alebo ich objednávateľ neprijme, je CK Dreams Travel povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, ak súčasťou zájazdu je aj doprava, je CK Dreams Travel 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 v zmluve, je CK Dreams Travel povinná vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.
6. CK Dreams Travel sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu spôsobenú odstúpením od zmluvy o zájazde alebo porušením povinností vtedy, ak preukáže, že túto škodu nezavinila ani ona, ani jej dodávateľa služieb a škoda bola spôsobená:
  - a) objednávateľom,
  - b) tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu,
  - c) udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
7. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené objednávateľovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ako ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.
8. Ak v dôsledku porušenia alebo nespĺnenia povinností stanovených právnymi predpismi platných a účinných v mieste pobytu bude objednávateľ z krajiny alebo miesta pobytu vyhostený alebo bude voči nemu uplatnené iné preventívne alebo sankčné opatrenie, nemá voči CK Dreams Travel právo na náhradu akejkoľvek škody, nákladov alebo inej ujmy, ktorá mu v tejto súvislosti vznikne.
9. CK Dreams Travel upozorňuje na prípadne meškanie dopravných prostriedkov v dôsledku udalosti, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (ako napríklad z technických a prevádzkových dôvodov, z dôvodov nepriaznivého počasia at.), za ktoré nenesie zodpovednosť. CK Dreams Travel nenesie zodpovednosť za vznik škody vzniknutej objednávateľovi v súvislosti s prípadným oneskorením dopravných prostriedkov.
10. CK Dreams Travel nenesie žiadnu zodpovednosť za škodu, ktorá objednávateľovi vznikla v dôsledku toho, že si objednávateľ v prípade odopretia vstupu na palubu lietadla, zrušenie letu alebo jeho meškania neuplatnil svoje oprávnené nároky voči príslušnému leteckému dopravcovi v zmysle Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 zo dňa 11.02.2004.
11. CK Dreams Travel nenesie zodpovednosť za kvalitu a rozsah služieb tretích dodávateľov, ktoré si objednávateľ individuálne objednal počas trvania zájazdu.
12. Všetky reklamácie uplatnené v súlade s týmto VOP vybaví CK Dreams Travel v lehote 30 dní od obdržania reklamácie, o čom vystaví (zašle) objednávateľovi písomný doklad.

## **Čl. VIII.**

### **Poistenie cestovnej kancelárie proti úpadku, poistenie liečebných nákladov účastníka zájazdu**

1. CK Dreams Travel vyhlasuje, že má uzatvorené povinné zmluvné poistenie zájazdu, na základe ktorého vzniká objednávateľovi nárok na plnenie v prípadoch, kedy CK Dreams Travel z dôvodu svojho úpadku:
  - 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.
- Poistiteľom, s ktorým má CK Dreams Travel uzavreté povinné zmluvné poistenie zájazdu, je Europäische Reiseversicherung AG, organizačná zložka Slovensko, so sídlom: Pribinova 25, 811 09 Bratislava, korešpondenčná adresa: P.O.Box 4, 810 11 Bratislava, IČO 36 681 512, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Po, vl. č. 1419/B.
  - Doklad o uzatvorení povinného zmluvného poistenia zájazdu podľa ods. 1 tohto článku VOP, ktorý obsahuje informácie o uzatvorenom poistení zájazdu, najmä však označenie poisťiteľa, podmienky poistenia zájazdu a spôsob oznámenia poistnej udalosti, je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde.
  - V prípade, ak CK Dreams Travel neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do miesta plánovaného skončenia zájazdu alebo do Slovenskej republiky, poskytne poisťiteľ 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. Cestovná kancelária 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, poisťiteľ objednávateľovi uhradí tieto náklady iba do výšky, akú by musel vynaložiť, ak by dopravu, ubytovanie a stravovanie zabezpečovala cestovná kancelária prostredníctvom svojho povereného pracovníka alebo prostredníctvom zmluvne dohodnutej organizácie. Poistné plnenie poskytne poisťiteľ ihneď po overení pravdivosti oznámenia poistnej udalosti, najneskôr do 24 hodín. Na oznámenie poistnej udalosti sa nevyžaduje písomná forma.
  - Nároky objednávateľa, ktoré mu vznikli k CK Dreams Travel v dôsledku nesplnenia zmluvy o zájazde v prípadoch uvedených v ods. 1 týchto VOP, prechádzajú na poisťiteľa, a to až do výšky poistného plnenia, ktoré poisťiteľ poskytol objednávateľovi.
  - Súčasťou zmluvy o zájazde (ceny zájazdu) nie je cestovné poistenie pre účastníka zájazdu počas trvania zájazdu (poistenie liečebných nákladov, majetku, storna a i.). Poistenie liečebných nákladov počas celého trvania zájazdu je povinný si zabezpečiť objednávateľ individuálne, pričom potvrdením o uzatvorení tohto poistenia je povinný sa preukázať CK Dreams Travel pred začatím zájazdu. V prípade, ak objednávateľ nie je schopný do dňa začatia zájazdu preukázať sa platným poistením liečebných nákladov v zahraničí, je CK Dreams Travel oprávnená od zmluvy o zájazde odstúpiť.

## **Čl. IX. Vízum**

- Objednávateľ, na ktorého sa vzťahuje vízová povinnosť, je povinný mať počas celého trvania zájazdu udelené platné vízum na vstup do krajín, ktoré sú predmetom zájazdu. Na základe dohody s objednávateľom CK Dreams Travel zabezpečí objednávateľovi udelenie príslušného víza za poplatok stanovený v platnom cenníku CK Dreams Travel. V prípade, ak si objednávateľ zabezpečuje vízum individuálne, je povinný predložiť CK Dreams Travel doklad o udelení víza platného počas celého trvania zájazdu, a to v lehote do 30 dní do začatia zájazdu. V prípade, ak objednávateľ nie je schopný do uvedenej lehoty preukázať sa platným udelením víza, je CK Dreams Travel oprávnená od zmluvy o zájazde odstúpiť.
- V prípade, ak udelenie víza zabezpečuje CK Dreams Travel, je objednávateľ je povinný poskytnúť CK Dreams Travel potrebnú súčinnosť k riadnemu obstaraniu a zabezpečeniu udelenia víza a včas poskytnúť CK Dreams Travel požadované údaje, bezodkladne oznámiť a preukázať zmeny týchto údajov a predložiť doklady požadované cestovnou kanceláriou.
- CK Dreams Travel nenesie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté odmietnutím udelenia víza, neudelením víza včas v dôsledku porušenia povinností objednávateľa vyplývajúcich z týchto VOP, zmluvy o zájazde a platných právnych predpisov alebo v dôsledku udalosti, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

## **Čl. X. Ochrana osobných údajov**

1. Podpisom zmluvy o zájazde objednávateľ udeľuje CK Dreams Travel výslovný súhlas na spracovanie osobných údajov uvedených v zmluve o zájazde v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení, a to predovšetkým v rozsahu meno, priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia, číslo cestovného pasu, telefónny kontakt, adresa elektronickej pošty, prípadne meno, priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia, , číslo cestovného pasu, telefónny kontakt, adresa elektronickej pošty spolucestujúceho. Objednávateľ vyhlasuje a potvrdzuje, že má súhlas osôb, v prospech ktorých ako objednávateľ uzavrel zmluvu o zájazde, na poskytnutie ich osobných údajov CK Dreams Travel za účelom ich spracúvania v súlade s týmto článkom VOP.
2. Účelom spracúvania osobných údajov je vytvorenie podmienok pre splnenie záväzkov cestovnej kancelárie vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde a za účelom ponúkania služieb poskytovaných a sprostredkovaných CK Dreams Travel a pre akvizičnú činnosť. Poskytované údaje môžu byť prístupné len zamestnancom CK Dreams Travel a osobám, ktoré sú oprávnené ponúkať a poskytovať služby CK Dreams Travel.
3. Súhlas objednávateľa je platný až do jeho písomného odvolania.

## **Čl. XI. Záverečné ustanovenia**

1. Podpisom zmluvy o zájazde objednávateľ potvrdzuje, že sú mu VOP, ako aj informácie a zmluvné podmienky uvedené v katalógoch, cenníkoch a ostatných materiáloch CK Dreams Travel známe, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.
2. Akékoľvek oznámenia alebo písomnosti v zmysle týchto VOP, ktoré musia byť vykonané v písomnej forme, budú dotknutému účastníkovi zmluvného vzťahu doručené osobne alebo doporučeným listom či inou formou registrovaného poštového styku na adresu uvedenú v zmluve o zájazde, pokiaľ nie je určené alebo medzi účastníkmi zmluvného vzťahu písomne dohodnuté inak.
3. Oznámenia zasielané poštou sa považujú za doručené 3. (tretí) deň po ich preukázateľnom odoslaní na adresu dotknutého účastníka zmluvného vzťahu, alebo na neskoršiu adresu, oznámenú písomne druhému účastníkovi zmluvného vzťahu. Predmetné písomnosti sa budú považovať za doručené i v prípade ich vrátenia odosielateľovi z dôvodu ich nedoručiteľnosti, odmietnutia prevzatia zo strany adresáta, resp. zmarenia doručenia konaním alebo opomenutím adresáta.
4. V prípade časovej tiesne je CK Dreams Travel oprávnená oznámiť obsah písomnosti objednávateľovi aj telefonicky, faxom alebo elektronickej poštou, pričom povinnosť doručiť písomnosť spôsobom podľa ods. 2 ostáva zachovaná. V uvedenom prípade však účinky doručenia nastávajú už okamihom telefonického oznámenia, preukázateľného odoslania faxovej alebo e-mailovej správy.
5. Práva a povinnosti účastníkov zmluvného vzťahu na základe zmluvy o zájazde neupravené týmito VOP sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a Občianskeho zákonníka.