

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie PROtour, s.r.o.

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie PROtour, s.r.o., so sídlom 4. apríla 1868/19 03101, Liptovský Mikuláš, IČO: 47019093, DIČ: 202 369 83 03, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro., vložka č. 58431/L (ďalej len "VZP") platia pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou PROtour, s.r.o. a tieto VZP tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len "zmluva o zájazde"), ktorú cestovná kancelária PROtour, s.r.o. uzatvára s klientom (objednávateľom zájazdu). Podpisom zmluvy klient potvrdzuje, že tieto všeobecné zmluvné podmienky sú mu známe a súhlasí s nimi.

Uzavretím zmluvy o zájazde berie objednávateľ výslovne na vedomie, že zájazdy obstarávané zo strany cestovnej kancelárie PROtour, s.r.o. pre objednávateľa sú špecifickým produktom s ohľadom na ich charakter, spôsob organizácie, navštívené krajiny a podmienky a pomery v nich (spoločenské, politicko-ekonomické, sociálne pomery, povoloňacie a iné konania spojené so vstupom do krajiny, zotrvaním v nej a pod.). Z týchto dôvodov berie objednávateľ na vedomie, že pri ich organizácii a na ich účasti je nevyhnutné počítať s možnými zmenami v akejkoľvek časti prípravy a organizácie zájazdu (napr. zmena programu, časového harmonogramu zájazdu, trasy zájazdu, ubytovania, spôsobu prepravy, stravovania a pod.), a to v závislosti od aktuálnej možnosti alebo nemožnosti vstupu do krajiny, možnosti alebo dostupnosti poskytnutia alebo čerpania služieb na zájazde, na ktoré cestovná kancelária PROtour, s.r.o. nemá dosah a preto za ne nemôže niesť zodpovednosť.

1. Úvodné ustanovenia, uzavretie zmluvy o zájazde

I. Zmluvnými stranami zmluvy o zájazde sú:

- (a) cestovná kancelária PROtour, s.r.o., so sídlom 4. apríla 1868/19 03101, Liptovský Mikuláš, IČO: 47019093, DIČ: 202 369 83 03, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro., vložka č. 58431/L, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom externých autorizovaných predajcov alebo vlastného predajného miesta (ďalej len „CK PROtour“) a
- (b) objednávateľ zájazdu, ktorým je predovšetkým osoba, ktorá uzavrela zmluvu o zájazde písomnou alebo inou vhodnou formou (ďalej len „objednávateľ“) spôsobom uvedeným v týchto VZP.

Pričom klient, ktorý nie je svojprávny v potrebnom rozsahu, musí byť zastúpený, najmä pri uzatváraní Zmluvy o zájazde, zákonným zástupcom (v prípade podpísania Zmluvy o zájazde v papierovej podobe musí byť podpís zákonného zástupcu úradne osvedčený).

- II. V mene maloletých detí a iných osôb, ktoré majú zákonného zástupcu, koná ich zákonný zástupca. Vo vzťahu k iným osobám uvedeným v zmluve o zájazde, ktoré túto zmluvu o

zájazde neuzavreli písomnou alebo inou vhodnou formou, osoba, ktorá uzavrela zmluva o zájazde písomnou alebo inou vhodnou formou potvrdzuje, že je na jej uzavretie písomnou alebo inou vhodnou formou riadne splnomocnená tak, aby aj tieto osoby mali postavenie objednávateľa zájazdu, v opačnom prípade je CK PROtour oprávnená požadovať od osoby, ktorá zmluvu o zájazde uzavrela písomnou alebo inou vhodnou formou, aby si táto splnila všetky povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde, VZP a zákona, alebo plnom rozsahu nahradila škodu, ktorá CK PROtour vznikne.

- III. Ak je objednávateľov viac a zo zmluvy o zájazde, týchto VZP, zákona alebo povahy práva alebo povinnosti nevyplýva niečo iné, sú objednávateľa oprávnení a povinní zo všetkých práv a povinností spoločne a nerozdielne. Vo vzťahu k osobám uvedeným v zmluve o zájazde, ktoré zmluvu o zájazde neuzavreli písomnou alebo inou vhodnou formou, objednávateľ, ktorý uzavrel zmluvu o zájazde písomnou alebo inou vhodnou formou ručí za splnenie ich povinností, ak na strane objednávateľa zmluvu o zájazde podpísalo viac osôb, ručia spoločne a nerozdielne.
- IV. Zmluva o zájazde má písomnú formu a považuje sa za uzavretú a nadobúda platnosť okamihom jej podpísania oboma zmluvnými stranami. Bez ohľadu na spôsob a formu uzavretia zmluvy o zájazde nadobúda zmluva o zájazde účinnosť (t.j. prihláška objednávateľa sa stáva pre neho záväznou) zaplatením zálohy ceny zájazdu podľa článku II bod 5 písm. a) VZP.
- V. Uzavretím zmluvy o zájazde sa CK PROtour zaväzuje obstaráť objednávateľovi zájazdu, resp. osobám, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzavrela, všetky dohodnuté služby v rozsahu a kvalite dohodnutej medzi zmluvnými stranami.
- VI. Osoby mladšie ako 18 rokov a osoby, ktorých zdravotný alebo iný stav to vyžaduje, sa môžu zájazdu zúčastniť len v sprievode osoby, ktorá v čase uzavretia zmluvy o zájazde dovŕšila vek 18 rokov, a to len na základe splnomocnenia podpísaného zákonnými zástupcami maloletej alebo mladistvej osoby (najmä rodičmi). Takáto osoba je počas trvania zájazdu (t.j. od nástupu na zájazd až do návratu na určené miesto v Slovenskej republike) plne zodpovedná za takúto zverenú maloletú alebo mladistvú osobu. Zahraniční objednávateľa sa prijatím týchto VZP podriaďujú právnomu poriadku SR.

2. Cena zájazdu a platobné podmienky

- I. Cena zájazdu je kalkulovaná na osobu ubytovanú v dvojlôžkovej izbe, ak nie je v popise zájazdu alebo v programe uvedené inak. Cena zájazdu sa môže do dátumu plánovaného odjazdu vplyvom rôznych skutočností zmeniť. V cene zájazdu je kalkulovaná letenka v najlacnejšej ekonomickej triede. Objávateľ berie na vedomie, že táto cena zájazdu môže byť v čase uzavretia zmluvy o zájazde vyššia v závislosti od ceny letenky v aktuálne dostupnej triede na danom lete. Letiskové poplatky nie sú zahrnuté v cene zájazdu, sú

však povinným doplatkom. Tento doplatok sa môže pohybovať v sume 100 - 550€ / osoba v závislosti od cieľovej destinácie a konkrétnej leteckej spoločnosti.

Letiskové poplatky sú poplatky leteckej spoločnosti a zahŕňajú palivové a bezpečnostné poplatky a poplatok za vystavenie letenky. Vzhľadom na prevažujúci trend v leteckom priemysle uvádzať všetky tieto poplatky jednou sumou, v prípade leteckej spoločnosti, ktorá už palivové poplatky zahŕňa do ceny letenky. Predpokladaná výška letiskových poplatkov je uvádzaná v kalkulácii ceny zájazdu zaslanej, oznámenej alebo predloženej objednávateľovi po uzavretí zmluvy o zájazde a presná výška letiskových poplatkov je uvedená v kalkulácii doplatku k zájazdu.

II. Pri všetkých zájazdoch je CK PROtour oprávnená zvýšiť cenu zájazdu alebo fakultatívneho programu v prípade, že dôjde k zmene okolností, ktoré nepriaznivo vplyvajú na konečnú cenu zájazdu alebo fakultatívneho výletu:

- a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok (napr. zmena ceny pohonných hmôt, trajektov, leteniek, ceny prepravy, podmienok iných dodávateľov služieb a pod.);
- b) zvýšeniu platieb spojených s dopravou (napr. výšky letiskových, prístavných alebo tranzitných poplatkov, palivových, diaľničných a iných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu);
- c) zmene kurzu EUR voči zahraničným menám použitým na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.

Pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začatím zájazdu, je CK PROtour oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde o sumu, o ktorú sa zvýši platba podľa tohto bodu písm. a) alebo b) oproti platbe zahrnutej v cene zájazdu. V prípade zmeny kurzu eura (bod 2 písm. c) vyššie) je CK PROtour oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde maximálne o sumu zodpovedajúcu percentuálnej výške zmeny kurzu. CK PROtour zašle objednávateľovi oznámenie o zvýšení ceny najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu, inak CK PROtour nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

III. CK PROtour má právo na zaplatenie dohodnutej ceny zájazdu v lehote stanovenej CK PROtour, pred začatím zájazdu. Ak nie je výslovne dohodnuté inak, je objednávateľ povinný zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu nasledovne:

- a) obvykle 60 % z ceny zájazdu (alebo inú výšku zálohy vypočítanú pracovníkmi CK PROtour v kalkulácii k zájazdu) najneskôr do 3 pracovných dní od uzavretia zmluvy o zájazde, ak nie je pri uzavretí zmluvy alebo po jej uzavretí stanovená pracovníkmi CK PROtour iná lehota;
- b) zostávajúcu časť dohodnutej ceny zájazdu (doplatok), vrátane všetkých povinných platieb a súm, ktoré nie sú zahrnuté v cene zájazdu najneskôr do 40 dní pred začatím zájazdu.

c) ak je zmluva o zájazde uzavretá v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím zájazdu, zaplatí objednávateľ celú dohodnutú cenu zájazdu vrátane všetkých povinných platieb, najneskôr do 2 pracovných dní od uzavretia zmluvy o zájazde, ak nie je pri uzavretí zmluvy alebo po jej uzavretí stanovená iná lehota.

IV. V prípade, že CK PROtour určí, že je nutné zaplatiť cenu fakultatívnych výletov vopred, pred zahájením zájazdu, je CK PROtour oprávnená požadovať zaplatenie takýchto fakultatívnych výletov v súlade s písm. b) alebo c) vyššie. Ak objednávateľ takto stanovenú cenu fakultatívneho výletu neuhradí, nie je oprávnený sa takéhoto výletu zúčastniť.

Objednávateľ je oprávnený si vybrať z nasledovných spôsobov úhrady ceny zájazdu:

- a) v hotovosti v priestoroch CK PROtour;
- b) v priestoroch CK PROtour vybranými platobnými kartami jednorazovo do výšky 1000 €/osoba/zmluva o zájazde bez spracovateľského poplatku za platbu kartou; objednávateľ je oprávnený uhradiť vybranými platobnými kartami aj sumu presahujúcu 1000 €/osoba/zmluva o zájazde, avšak v tomto prípade je objednávateľ povinný znášať spracovateľský poplatok za platbu kartou;
- c) vkladom, prevodným príkazom alebo poštovou poukážkou v prospech jedného z bankových účtov CK PROtour:
 - (TATRABANKA a.s.)
SWIFT: TATRSKBX, IBAN: SK38 1100 0000 0026 2547 5152
 - (VUB a.s.)
SWIFT: SUBASKBX, IBAN: SK25 0200 0000 0035 2667 5057
 - (Slovenská sporiteľňa a.s.)
SWIFT: SLSPSKBX, IBAN: SK64 0900 000000 5113 9561 24

Ako variabilný symbol uvedie objednávateľ číslo uvedené v prihláške na zájazd / faktúre a konštantný symbol: 0308. Do správy pre prijímateľa objednávateľ uvedie svoje priezvisko a názov zájazdu, za ktorý uhradza zálohu. Výdavky alebo akékoľvek bankové alebo iné poplatky spojené s prevodom finančných prostriedkov pri platbách zo zahraničia znáša v plnej výške objednávateľ.

V. Akékoľvek platby a poplatky za individuálne požiadavky objednávateľov sú splatné vo výškach a lehotách dohodnutých s objednávateľom na základe osobitnej ponuky na požadované služby.

VI. Ak nie je cena zájazdu zaplatená v celom rozsahu inak, je objednávateľ, ktorý uzavrel zmluvu o zájazde v prospech ďalších osôb uvedených v zmluve o zájazde, povinný zaplatiť cenu zájazdu aj za tieto osoby (a to bez ohľadu na existenciu plnomocenstva podľa článku I bod 1 VZP alebo skutočnosť, či sa niektorá z uvedených osôb nezúčastnila zájazdu); ak je objednávateľov viac, zodpovedajú za splnenie povinnosti spoločne a nerozdielne.

- VII. Objednávateľ a iné osoby uvedené v zmluve o zájazde majú právo na poskytnutie dohodnutých služieb iba po zaplatení celej ceny zájazdu a ostatných povinných aj fakultatívnych platieb, ktoré nie sú zahrnuté v cene zájazdu. V prípade omeškania so zaplatením dohodnutej ceny zájazdu alebo zálohy na ňu je CK PROtour oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty v súlade s týmito VZP.

3. Program zájazdu (preprava, batožina, cestovné doklady a ďalšie)

- I. Základný program zájazdu je popísaný na webovej stránke CK PROtour alebo bude klientovi dodaný v písomnej forme. Podrobnejší program bude pri väčšine zájazdov objednávatelom zaslaný v bližších informáciách pred zájazdom. Program vychádza z posledných CK PROtour známych informácií o otváracích dobách múzeí, galérií, kostolov, mešít, svätýň, iných pamiatok a historických lokalít a možnostiach danej lokality. Objednávateľ berie na vedomie, že program nie je možné meniť podľa individuálnych požiadaviek objednávateľa. Ak sú súčasťou zájazdu služby sprievodcu CK PROtour, objednávateľa sú povinní rešpektovať jeho pokyny. Objednávateľa sú povinní rešpektovať pokyny vodičov a iného sprievodného personálu (napr. letiskový personál, sprievodca dopravného prostriedku, lokálny sprievodca) a bezpečnostných a administratívnych zložiek príslušného štátu. Objednávateľa sú povinní dodržiavať termíny zrazov a odjazdov dopravných prostriedkov a dodržiavať vopred určený a stanovený čas odchodu, ktorý stanoví alebo vyhlási sprievodca CK PROtour, ak sú súčasťou zájazdu jeho služby, pri jednotlivých priebežných zastaveniach, a tiež dodržiavať jeho ďalšie organizačné pokyny. V prípade, ak sa objednávatel nedostaví k odchodu autobusu, či iného dopravného prostriedku v stanovenej lehote určenej CK PROtour alebo sprievodcom, bude mať možnosť pripojiť sa k zájazdu na vlastné náklady a zodpovednosť v najbližšej cieľovej zastávke podľa programu.
- II. Pokiaľ svojim správaním objednávatel ohrozí program, bezpečnosť a priebeh zájazdu alebo preukázateľne obťažuje ostatných objednávateľov alebo pokiaľ inak poruší tieto VZP, platný právny poriadok SR alebo navštíveného štátu, môže byť okamžite vylúčený zo zájazdu bez finančnej náhrady, pričom je povinný sa dopraviť domov na vlastné náklady a zodpovednosť.
- III. V prípade rozdielu v programe medzi stránkou www.protour.sk a tlačenou ponukou, majú prednosť informácie na www.protour.sk, ak bližšie informácie pred zájazdom neurčia inak.
- IV. Objednávateľ súhlasí s tým, že s ohľadom na charakter zájazdov organizovaných CK PROtour, má CK PROtour právo, vzhľadom k momentálnemu fyzickému, psychickému či zdravotnému stavu objednávateľov, nepriaznivým prírodným, politickým či bezpečnostným podmienkam alebo vzhľadom na neumožnený vstup do danej krajiny či

oblasti, zmeniť plánovaný program zájazdu, a to bez akýchkoľvek ďalších nárokov objednávateľa voči CK PROtour.

- V. Súčasťou niektorých zájazdov CK PROtour je aj program, ktorý so samotným pobytom v exponovaných geografických podmienkach predpokladá aj istú fyzickú a zdravotnú pripravenosť objednávateľov a dodržiavanie miestnych zvyklostí, pričom objednávateľ si je vedomý potreby splnenia týchto predpokladov.
- VI. Objednávateľ uzavretím zmluvy o zájazde výslovne vyhlasuje, že si je vedomý toho, že s prihliadnutím na charakter zájazdov organizovaných CK PROtour sú tieto zájazdy špecifickým produktom, ktorý si v prípade akýchkoľvek nepredvídateľných okolností alebo okolností vyššej moci, vyžaduje vynaloženie dodatočných výdavkov a nákladov, ktoré znáša objednávateľ. Ide najmä, nie však výlučne, o úhradu ceny leteniek s cieľom zachovania ďalšieho priebehu zájazdu, resp. návratu domov v prípade, ak je nepredvídateľnými mimoriadnymi okolnosťami (napr. vojna, teroristický útok, povstanie, štrajky, zemetrasenie, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov, zastupiteľských úradov a pod., alebo iné ohrozenie bezpečnosti, zdravia alebo životov objednávateľov) pôvodne plánovaná trasa zájazdu nepriechodná.
- VII. Objednávateľ výslovne súhlasí s tým, že CK PROtour je oprávnená zmeniť trasu zájazdu, časť zájazdu, stanovený program zájazdu a časové harmonogramy programov zájazdu, ktorého uskutočnenie je sťažené alebo nemožné v dôsledku nepredvídateľných mimoriadnych udalostí (napr. uvedených v predchádzajúcom odseku vyššie), ktoré nebolo možné pri uzatváraní zmluvy predvídať, a ktorým nebolo možné zabrániť. V prípade neakceptovania zmeneného/náhradného programu trasy sa objednávateľ zaväzuje uhradiť CK PROtour reálne navyše vzniknuté náklady, pričom je oprávnený sa od zájazdu oddeliť a dopraviť sa domov na vlastné náklady, nebezpečenstvo a zodpovednosť; v takomto prípade nevznikajú objednávateľovi žiadne nároky voči CK PROtour.
- VIII. Zmluvné strany sa dohodli a objednávateľ výslovne súhlasí s tým, že vzhľadom na charakter zájazdov organizovaných CK PROtour, ktoré sú špecifickým produktom, sa za podstatnú zmenu podmienok zmluvy nepovažuje zmena podľa vyššie uvedeného, zmena ubytovacieho zariadenia na vyššiu, prípadne rovnakú kategóriu z dôvodov, za ktoré CK PROtour nezodpovedá, alebo ktoré vzniknú zásahom nepredvídateľných mimoriadnych okolností/okolností vyššej moci, zmena miesta nástupu a výstupu, času a miesta odletu alebo príletu, zmena spôsobu prepravy a vady prepravy (najmä, ale nie výlučne: meškanie lietadla/vlaku/iného dopravného prostriedku, zmena prevádzkovateľa dopravy, zmena typu lietadla, poruchy dopravných prostriedkov).
- IX. Objednávateľ uzavretím zmluvy o zájazde berie na vedomie a výslovne súhlasí s tým, že za vykonávanie akýchkoľvek športových a iných fakultatívnych aktivít počas zájazdu (napr. plávanie, rafting, potápanie, adrenalínové aktivity a iné športy a aktivity a pod.) zodpovedá výlučne objednávateľ, vykonáva ich na vlastné dodatočné náklady, nebezpečenstvo a zodpovednosť a CK PROtour nenesie žiadnu zodpovednosť za

akékoľvek možné následky alebo škody, ktoré objednávateľovi vzniknú alebo vznikli v dôsledku vykonávania týchto aktivít.

Preprava a batožina

- I. S ohľadom na osobitnú charakteristiku zájazdov CK PROtour, CK PROtour zabezpečuje dopravu, prepravu a presuny s ohľadom na dostupnosť autobusmi, autami rôzneho typu, letecky, vlakmi, loďami (vrátane člnov), bicykloch a peši. Podrobnosti o každej preprave poskytne CK PROtour na vyžiadanie.
- II. Pri všetkých (leteckých) zájazdoch objednávateľ berie na vedomie a súhlasí s možnou zmenou termínu odletu a príletu, max. posun ± 2 dni, ktorá závisí od aktuálneho letového poriadku danej leteckej spoločnosti, pričom objednávateľ uzavretím zmluvy o zájazde výslovne vyhlasuje, že si je vedomý tejto skutočnosti a s takýmto možným posunom vopred súhlasí.
- III. Pri zájazdoch s odletom alebo príletom na letisko Schwechat alebo Budapešť, doprava na letisko Schwechat alebo Budapešť a späť nieje zo strany CK PROtour zabezpečená doprava ak nie je uvedené inak.
- IV. Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že zájazd môže byť z technických príčin predĺžený, resp. skrátený o až ± 2 dni, program zájazdu sa však CK PROtour zaväzuje dodržať, pričom cena zájazdu sa nemení. CK PROtour nezodpovedá za žiadne vady dopravy (meškanie, vynechanie spojov, poruchy dopravných prostriedkov a pod.), ako ani za následky z toho plynúce. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou sa riadia príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu (najmä nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004/ES) a za časové posuny začiatku a konca čerpania služieb, ako aj za služby nevyčerpané z dôvodu meškania dopravy nenesie CK PROtour zodpovednosť, a preto neposkytuje finančnú ani žiadnu inú náhradu. Náhradu si objednávateľ uplatní u príslušnej leteckej spoločnosti. Keďže CK PROtour nemá možnosť ovplyvniť tieto prípadné zmeny spojené s leteckou prepravou, táto skutočnosť neoprávňuje objednávateľa na zrušenie zájazdu a uplatňovanie si akýchkoľvek nárokov voči CK PROtour. CK PROtour nenesie zodpovednosť za problémy spojené so zaregistrovaním sa na let (check-inom), prestupom na tranzitnom letisku a prepravou do cieľovej destinácie. CK PROtour môže, ak je takáto služba možná a dostupná, pre objednávateľov, ktorí si zakúpili letenku cez CK PROtour, zabezpečiť registráciu na let (check-in), avšak CK PROtour v žiadnom prípade nezodpovedá za akékoľvek následné zmeny, úpravy alebo zrušenie vykonané zo strany leteckej spoločnosti.
- V. Množstvo batožiny je pri všetkých zájazdoch obmedzené na 20 kg/objednávateľ (+ 7 kg príručná batožina na palubu lietadla), ak nie je prevádzkovateľom daného typu prepravy stanovené inak. Rozpis odporúčaného obsahu batožiny zašle CK PROtour objednávateľovi v bližších informáciách pred zájazdom alebo sa objednávateľ môže informovať priamo v priestoroch CK PROtour. CK PROtour nezodpovedá za stratu, oneskorenie či poškodenie alebo zničenie batožiny a náhradu škody (odškodnenie) je objednávateľ povinný si

uplatniť u príslušného prevádzkovateľa daného typu prepravy v zmysle príslušných predpisov. Prípadnú stratu batožiny alebo poškodenie batožiny je objednávateľ povinný nahlásiť na reklamačnom oddelení letiska v tranzitnej hale, kde sa podpisuje protokol P. I. R., ktorý je potrebný pre uplatnenie nároku objednávateľa na odškodnenie, v opačnom prípade nárok objednávateľa na náhradu za vzniknutú škodu zaniká; CK PROtour poskytne objednávateľovi súčinnosť za účelom vybavenie reklamácie batožiny. Náklady spojené s vybavovaním reklamácie batožiny hradí objednávateľ. V prípade poškodenia alebo straty batožiny počas leteckej prepravy sa na reklamáciu batožiny vzťahujú všeobecne záväzné pravidlá danej leteckej spoločnosti a reklamáciu si cestujúci musí uplatniť priamo u nich. Pre prípad inej straty/poškodenia počas zájazdu odporúča CK PROtour uzatvoriť cestovné poistenie.

Cestovné doklady

V prípade, ak si účastník na zájazde vyžaduje zabezpečenie víz do danej krajiny CK PROtour môže poskytnúť vybavenie víz ako dodatočnú službu za poplatok. Objednávateľia inej štátnej príslušnosti ako SR sú povinní overiť si vízovú povinnosť do všetkých navštívených krajín v rámci zájazdu a v prípade, že účastník na zájazde vyžaduje zabezpečenie víz do danej krajiny, sú povinní si víza zabezpečiť na vlastné náklady a zodpovednosť, ak sa s CK PROtour nedohodnú výslovne a individuálne inak. V prípade, že objednávateľ nebude mať riadne udelené platné víza danej krajiny, CK PROtour si bude nárokovať storno poplatky vo výške 100% z ceny zájazdu a ceny objednaných služieb nezahrnutých do ceny zájazdu. CK PROtour odporúča objednávateľom, aby si, ak je to možné, zaobstarali ďalší cestovný pas, ktorý môžu využívať na cestovanie počas doby vybavovania víz. V nevyhnutných prípadoch bude pas zaslaný na písomnú žiadosť a náklady objednávateľa späť objednávateľovi poštou ako poistený list, avšak CK PROtour nenesie zodpovednosť za prípadnú stratu či omeškanie. CK PROtour nemôže v žiadnom prípade niesť zodpovednosť za neudelenie víz objednávateľovi, a to bez ohľadu na typ víz. Udelenie, resp. neudelenie víz je v kompetencii príslušného zastupiteľského úradu a ich vydanie/nevydanie je okolnosťou vis major. Viac informácií ohľadne vízových podmienok je objednávateľom k dispozícii na internetovej stránke príslušného zastupiteľského úradu a prípadné ďalšie podrobnosti o vízových podmienkach sú uvedené v bližších informáciách pred zájazdom. V prípade, že objednávateľ bude žiadať o vybavenie víz mimo termínu, ktorý je uvedený v bližších informáciách pred zájazdom, respektíve v určenom termíne nedodá potrebné podklady na víza a zabezpečenie podania žiadosti o udelenie víz bude výslovne dohodnuté s CK PROtour, bude objednávateľ povinný uhradiť poplatok za expresné spracovanie žiadosti o udelenie víz v plnej výške. V prípade, ak sa zájazd koná na území USA, objednávateľia sú povinní byť držiteľmi biometrického pasu vydaného po 1.1.2008.

Ubytovanie

Pri väčšine zájazdov sú objednávateľia ubytovaní v hoteloch strednej a vyššej kategórie (podľa miestnej kategorizácie hotelov a informácií známych pre CK PROtour), v

dvojposteľových izbách. Každému samostatne prihlásenému objednávateľovi v prípade, že nebude možné objednávateľa doubytovať s osobou rovnakého pohlavia alebo objednávateľ nesúhlasí s doubytovaním, CK PROtour zabezpečí, ak je to možné, za príplatok ubytovanie v jednoposteľovej izbe počas celého trvania zájazdu a objednávateľ sa zaväzuje uhradiť príplatok za jednolôžkovú izbu vo výške uvedenej v kalkulácii doplatku ceny zájazdu. Kategorizácia ubytovania je subjektívnym hodnotením CK PROtour, ktoré vychádza z miestnej kategorizácie hotelov, ak taká kategorizácia existuje. Podrobnosti ohľadne ubytovania sa objednávateľ dozvie v bližších informáciách pred zájazdom a pracovníci CK PROtour radi na všetko odpovedia v priestoroch CK PROtour. S prihliadnutím na charakter zájazdov a v závislosti od možností danej lokality objednávateľ súhlasí s tým, že CK PROtour je oprávnená zmeniť ubytovacie zariadenie, ak je obstarané ubytovanie a ostatné služby s tým spojené v rovnakej alebo vyššej kategórii alebo štandarde, a to pred aj priamo počas zájazdu. Zmena ubytovacieho zariadenia, ak je obstarané ubytovanie a ostatné služby s tým spojené v rovnakej alebo vyššej kategórii, nie je dôvodom na odstúpenie od zmluvy o zájazde zo strany objednávateľa, ani na uplatnenie reklamácie z dôvodu vadného plnenia.

Strava

V bližších informáciách pred zájazdom CK PROtour uvádza pri jednotlivých zájazdoch či a v akom rozsahu je strava zahrnutá v cene zájazdu.

Pri preprave objednávateľov leteckou dopravou majú objednávatelia na palube lietadla zväčša možnosť vybrať si jedlo zdarma (z ponúkaných možností), v závislosti od poskytovaného servisu konkrétnej leteckej spoločnosti, avšak CK PROtour túto službu nevie objednávateľom garantovať a za rozsah a kvalitu jej poskytnutia nenesie CK PROtour zodpovednosť.

Vreckové

Spravidla ku každému zájazdu poskytne CK PROtour objednávateľovi informácie o predpokladanej spotrebe vreckového a o základných cenách v danej krajine. CK PROtour odporúča, vziať si na zájazd viac peňazí, ako by mali chýbať. Vstupné do pamiatok, národných parkov atď. nie je zahrnuté v cene zájazdu, ak nie je uvedené inak.

Zdravotnícka starostlivosť

CK PROtour výslovne odporúča objednávateľovi uzavrieť poistenie liečebných nákladov v zahraničí v príslušnej poisťovni alebo priamo v priestoroch CK PROtour. Pred odchodom na zájazd CK PROtour odporúča preventívnu prehliadku u lekára a stomatóloga a preventívne očkovanie. Na odporúčané a povinné očkovania sa informuje objednávateľ u svojho lekára. Údaje o potrebe očkovania a jeho cenách sa pravidelne menia a CK PROtour ich neovplyvňuje a ani za ne nezodpovedá. Bližšie informácie o očkovaní objednávateľovi na základe žiadosti poskytne CK PROtour. Viac informácií je objednávateľom k dispozícii na internetovej stránke Ministerstva zahraničných vecí SR a Ministerstva zdravotníctva SR.

Sprievodca

PROtour–sprievodca je zástupca CK PROtour a osoba, ktorá pracuje v CK PROtour minimálne tri roky a má prax v cestovnom ruchu. Pri niektorých zájazdoch CK PROtour využíva aj služby lokálnych sprievodcov. PROtour -sprievodca sa k skupine pripája buď na letisku pri odlete do cieľovej destinácie alebo až v cieľovej alebo v príletovej destinácii, spravidla v príletovej hale alebo v mieste prvého ubytovania podľa programu zájazdu. Služby PROtour-sprievodcu končia po absolvovaní poznávacej časti zájazdu alebo po prúde do krajiny, kde sa zájazd začal.

4. Práva a povinnosti zmluvných strán

Objednávateľ má právo na:

- I. poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb v rozsahu a kvalite, ktoré boli obomi zmluvnými stranami dohodnuté,
- II. vyžadovať od CK PROtour informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- III. byť v dohodnutých alebo zákonom stanovených lehotách informovaný o všetkých prípadných zmenách týkajúcich sa zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- IV. ochranu osobných údajov, ktoré v súvislosti so zájazdom poskytol CK PROtour,
- V. najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu obdržať ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité, a ktoré sú CK PROtour známe, ak už nie sú obsiahnuté v zmluve o obstaraní zájazdu alebo v katalógu, hlavne:
 - a) upresnenie údajov uvedených v zmluve o obstaraní zájazdu, ktoré v zmluve nie sú uvedené,
 - b) Podrobnosti o možnosti kontaktu na nepľnoletú osobu alebo zástupcu CK PROtour v mieste pobytu nepľnoletej osoby ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je nepľnoletá osoba
 - c) meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo zástupcu CK PROtour, na ktorého sa objednávateľ môže obrátiť a požiadať o pomoc v prípade ťažkostí počas zájazdu, a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie objednávateľa počas zájazdu v rámci svojej kompetencie.
 - d) Všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje objednávateľ na poskytnutie dohodnutých služieb (letenku, voucher a podobné dokumenty)
 - e) informácie o cestovnom poistení v zahraničí a tiež o možnosti uzavrieť takéto poistenie
 - f) oboznámenie s prípadnými zmenami programu zájazdu, rozsahu služieb a ceny
 - g) právo na zrušenie svojej účasti na zájazde odstúpením od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu za podmienok stanovených v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach
 - h) právo pred začatím zájazdu písomne oznámiť CK PROtour, že sa na zájazdu zúčastní iná osoba namiesto neho, môže tak urobiť len za podmienok stanovených v týchto

Všeobecných zmluvných podmienkach, objednávateľ tak môže urobiť len v lehote 45 dní pred začatím zájazdu, inak toto právo zanikne. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie o podpísaní nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou o zájazde a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia SK PROtour sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný aj súčasný objednávateľ spoločne zodpovedajú za zaplatenie plnej sumy zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK PROtour v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.

- i) právo na reklamáciu služieb v súlade s podmienkami stanovenými v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach.

Povinnosťou **objedávateľa** je:

- I. poskytnúť CK PROtour potrebnú súčinnosť k riadnemu obstaraniu a zabezpečeniu dohodnutých služieb, najmä pravdivo a úplne uviesť požadované údaje v zmluve o zájazde (podľa údajov v cestovnom doklade alebo v doklade totožnosti, na ktorý objednávateľ pocestuje), bezodkladne oznámiť a preukázať zmeny týchto údajov a predložiť doklady požadované CK PROtour (napr. žiadosť o udelenie víz, fotografie a iné),
- II. bez zbytočného odkladu oznámiť CK PROtour svoje stanovisko k prípadným zmenám v obsahu dohodnutých služieb, ak sa považujú za zmenu podstatnej podmienky zmluvy o zájazde podľa týchto VZP,
- III. pripojiť plnomocenstvo zastupujúcich spolucestujúcich v prípade, že nejde o manžela alebo nepnoleté vlastné dieťa,
- IV. upozorniť včas, najneskôr pred nadobudnutím účinnosti zmluvy o zájazde, na cudzie štátne príslušenstvo spolucestujúceho (spolucestujúcich),
- V. zabezpečiť u osôb mladších ako 18 rokov a osôb, ktorých zdravotný alebo iný stav to vyžaduje, sprevádzanie a dohľad dospeléj a spôsobilej osoby v súlade s článkom o nepnoletých osobách a takých, ktorý zdravotný stav vyžaduje dohľad v týchto VZP a zabezpečiť predloženie splnomocnenia podpísaného zákonnými zástupcami mladistvej alebo maloletej osoby v súlade s týmito VZP,
- VI. riadne, včas a v celom rozsahu zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu podľa časového harmonogramu a preukázať to dokladom o zaplatení; ak objednávateľ neuhradí cenu zájazdu včas, CK PROtour má právo odstúpiť od zmluvy o zájazde,
- VII. prevziať od CK PROtour doklady pre čerpanie dohodnutých služieb, ak sú nevyhnutné na čerpanie služieb (cestovný lístok, letenku, poukaz pre ubytovacie zariadenie na poskytnutie ubytovania a stravovania (voucher), doklad pre zástupcu CK PROtour v mieste pobytu na poskytnutie ostatných služieb (najmä fakultatívnych výletov) a tieto doklady si vziať so sebou na zájazd),
- VIII. dostaviť sa v stanovenom termíne na určené miesto pripravený čerpať dohodnutý rozsah služieb; v prípade omeškania z vlastnej viny s nástupom na čerpanie dohodnutých služieb, dopraviť sa na vlastné náklady a zodpovednosť na miesto zodpovedajúce časovému harmonogramu dohodnutých služieb,
- IX. riadiť sa pokynmi CK PROtoura pokynmi sprievodcu počas zájazdu, dodržiavať stanovený program, platné predpisy navštívenej krajiny, miesta i ubytovacieho objektu, a to najmä ubytovací poriadok a prepravný poriadok; uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil v ubytovacom zariadení alebo v dopravnom prostriedku počas trvania zájazdu;

- X. po celý čas zájazdu dodržiavať colné, pasové, dopravné, bezpečnostné, zdravotné, hygienické a iné právne predpisy štátov do ktorých cestuje,
- XI. splniť očkovacie a ďalšie zdravotné povinnosti pri cestách do štátov, pre ktoré sú tieto povinnosti stanovené,
- XII. mať pri sebe všetky platné cestovné doklady požadované pre vstup do navštívenej krajiny, najmä cestovný doklad, víza a očkovací preukaz (ak sú vyžadované), doklad o cestovnom poistení, ak je objednávateľ poistený; tieto doklady je objednávateľ povinný si obstaráť sám, pokiaľ mu CK PROtour takúto službu osobitne neponúkla a neposkytla,
- XIII. počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na majetku CK PROtour ani ku škodám na zdraví a majetku ostatných objednávateľov na zájazde, dodávateľov služieb a iných tretích osôb. Ak vznikne podozrenie, že objednávateľ by mohol ohroziť alebo poškodiť život alebo zdravie iných objednávateľov na zájazde alebo tretích osôb, je povinný na výzvu CK PROtour bezodkladne najneskôr do začiatku zájazdu, predložiť lekárske potvrdenie z ktorého nepochybne vyplýva, že také ohrozenie alebo poškodenie nespôsobí alebo nehrozí,
- XIV. zdržať sa akéhokoľvek konania poškodzujúceho alebo obmedzujúceho ostatných objednávateľov na zájazde,
- XV. bezodkladne nahlásiť zmenu v zmluve o zájazde uvedených osobných údajov, najmä kontaktnej adresy, telefonického alebo iného kontaktu a pod., pre účely naplnenia zmluvných záväzkov,
- XVI. dbať o riadne a včasné uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa týchto VZP.

Ak výlučne v dôsledku nesplnenia alebo porušenia povinností určených vyššie v odstavci o povinnostiach objednávateľavzniknú objednávateľovi náklady alebo škoda, nie je oprávnený požadovať ich náhradu od CK PROtour. Ak v dôsledku nesplnenia alebo porušenia uvedených povinností objednávateľom vzniknú náklady alebo škoda CK PROtour, je CK PROtour oprávnená požadovať od objednávateľa ich náhradu.

CK PROtour nie je povinná obstaráť ani poskytnúť objednávateľovi ani osobám v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzavrela žiadne plnenia nad rámec tých, ktoré boli vopred dohodnuté a zaplatené.

CK PROtour je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK PROtour z dôvodu svojho úpadku:

- neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,
- nevráti objednávateľovi zaplatenú zálohu alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil,
- nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý z časti.

CK PROtour (v prípade záujmu objednávateľa) odovzdá objednávateľovi so zmluvou o zájazde doklad o poistení zájazdu pre prípad úpadku vystavený poistiteľom Generali Poistovňa, a.s., odštepny závod Európska cestovná poisťovňa.

5. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu zo strany CK PROtour

I. Ak je CK PROtour nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy o zájazde, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Za zmenu podstatných podmienok zmluvy sa však nepovažujú:

- zmeny uvedené v článku 3 bod VIII VZP
- zmeny počas zájazdu a zabezpečenie adekvátneho alternatívneho programu alebo zmena stanoveného programu zájazdu z dôvodov, za ktoré CK PROtour nezodpovedá alebo vzniknú zásahom vyššej moci,
- nezabezpečenie služieb PROtour – sprievodcu alebo miestneho sprievodcu,
- zmena leteckej spoločnosti, typu lietadla a trasy a času.

Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo rozhodnúť sa, či so zmenou súhlasí alebo či od zmluvy o zájazde odstúpi bez zaplatenia zmluvnej pokuty (storno poplatkov). Rozhodnutie musí objednávateľ písomne oznámiť CK PROtour v lehote určenej CK PROtour v návrhu zmeny. Inak platí, že s navrhnutou zmenou súhlasí.

II. Rozhodnutie, či sa zájazd koná, je výlučne v kompetencii CK PROtour. Realizácia zájazdov CK PROtour je podmienená dosiahnutím minimálneho počtu objednávateľov zájazdu, pričom CK PROtour si vyhradzuje právo realizovať podľa svojho uváženia zájazdy aj s menším počtom objednávateľov. CK PROtour má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvy o zájazde, ak do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu alebo v iných prípadoch, ak je jeho uskutočnenie pre CK PROtour ekonomicky neefektívne alebo neúnosné. Minimálny počet objednávateľov na zájazde je určený nasledovne:

- a) minimálny počet objednávateľov na leteckých zájazdoch je dva až pätnásť v závislosti od konkrétneho zájazdu (pričom počet objednávateľov na zájazde nie je v žiadnom prípade dôvod pre stornovanie (zrušenie) zájazdu zo strany objednávateľa).
- b) minimálny počet objednávateľov na autobusové zájazdy v Európe je 30 osôb, ak nie je uvedené pri zájazde inak.

III. CK PROtour 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.

IV. Ak CK PROtour zruší zájazd, je CK PROtour povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 21 dní pred začiatkom

zájazdu. V kratšej lehote tak CK PROtour môže urobiť iba ak sú pre to dôvody hodné osobitého zreteľa.

- V. Ak CK PROtour odstúpi od zmluvy o zájazde z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začatím alebo ak objednávateľ odstúpi od zmluvy o zájazde podľa bodu 1 tohto článku VZP, má objednávateľ právo žiadať, aby mu CK PROtour na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak CK PROtour môže taký zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej zmluvy o zájazde 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 PROtour povinná tento rozdiel objednávateľovi bezodkladne vrátiť.

6. Odstúpenie od zmluvy

- I. CK PROtour môže pred začiatkom zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom.
- II. Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu:
- a) bez udania dôvodu,
 - b) ak nesúhlasí s návrhom zmeny zmluvy o zájazde podľa článku 5 bod 1 týchto VZP,
 - c) z dôvodu porušenia povinností CK PROtour vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde alebo zákona.
- III. Oznámenie o odstúpení od zmluvy vykoná objednávateľ písomne a doručí ho CK PROtour osobne alebo ho zašle doporučenou poštou prípadne iným preukázateľným spôsobom doručí na adresu CK PROtour. Účinky odstúpenia do zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde na adresu CK PROtour.
- IV. Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy o zájazde porušenie povinností CK PROtour alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy o zájazde podľa článku 5 bod V týchto VZP, je CK PROtour povinná najneskôr do 60 dní vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť CK PROtour zmluvnú pokutu (storno poplatky).
- V. Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK PROtour, ktoré sú určené zmluvou o zájazde alebo zákonom alebo ak CK PROtour odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK PROtour zmluvnú pokutu (storno poplatok). Výška storno poplatku závisí od počtu dní zostávajúcich do začatia zájazdu alebo čerpania dohodnutých služieb a je určená nasledovne:
- viac ako 61 dní 30% z predajnej ceny zájazdu a 100% ceny letenky vrátane letiskových poplatkov;
 - od 60 do 42 dní 40% z predajnej ceny zájazdu a 100% ceny letenky vrátane letiskových poplatkov;

- od 41 do 32 dní 60% z predajnej ceny zájazdu a 100% ceny letenky vrátane letiskových poplatkov;
 - od 31 do 22 dní 90% z predajnej ceny zájazdu a 100% ceny letenky vrátane letiskových poplatkov;
 - od 21 do 0 dní 100% z predajnej ceny zájazdu a 100% ceny letenky vrátane letiskových poplatkov;
- VI. Ak nenastúpi objednávateľ na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde alebo počas zájazdu alebo pobytu dobrovoľne nevyčerpá službu, je povinný uhradiť 100% z vopred stanovenej ceny zájazdu. To isté platí v prípade, že objednávateľ nemôže nastúpiť na zájazd alebo pobyt alebo vyčerpať službu pre porušenie svojich povinností.
- VII. Uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku. Ďalej si CK PROtour bude nárokovať poplatky vo výške 100% ceny ďalších objednaných služieb spojených so zájazdom (teda 100% z predajnej ceny zájazdu a všetkých ďalších služieb spojených so zájazdom).
- VIII. Storno poplatky si CK PROtour nebude nárokovať:
- a) ak si objednávateľ za seba zabezpečí náhradníka. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú. V takomto prípade sa pôvodnému objednávateľ vráti ním zaplatená cena zájazdu znížená o manipulačný poplatok 30 € a storno poplatky spojené s vízami, letenkami a ich zabezpečením, pričom náhradník si víza a letenky zabezpečuje sám a na vlastné náklady, ak sa s CK PROtour nedohodnú inak;
 - b) z dôvodu odstúpenia objednávateľa od zmluvy o zájazde z dôvodu zmeny ceny zájazdu o viac ako 5 % podľa **článku 2 bod III týchto VZP**. V tomto prípade je objednávateľ povinný tak urobiť písomne do 3 pracovných dní od oznámenia zmeny ceny;
 - c) pri zrušení zájazdu zo strany CK PROtour
- IX. Pri určení počtu dní pre výpočet storno poplatku je rozhodujúci deň, ku ktorému nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy o zájazde a tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní.
- X. CK PROtour má právo odrátať zmluvnú pokutu od už zaplatenej zálohy alebo zaplatenej ceny zájazdu alebo objednaných služieb. Ak je zmluvná pokuta nižšia ako zaplatená cena zájazdu alebo objednaných služieb, je CK PROtour povinná bezodkladne vrátiť zostatok zo zaplatenej ceny zájazdu alebo objednaných služieb objednávateľovi. Ak je zmluvná pokuta vyššia, je objednávateľ povinný bezodkladne, najneskôr do 7 dní, zaplatiť CK PROtour rozdiel medzi storno poplatkom a zaplatenou cenou zájazdu alebo objednaných služieb.
- XI. Ak nie je storno poplatok zaplatený v celom rozsahu inak, je objednávateľ, ktorý uzavrel zmluvu o zájazde písomnou alebo inou vhodnou formou, povinný zaplatiť ich aj za osoby

uvedené v zmluve, ktoré zmluvu nepodpísali, a to aj v prípadoch, ak sa neskôr zistilo chýbajúce plnomocenstvo alebo akýkoľvek nedostatok plnomocenstva podľa článku 1 bod I písm. b) VZP alebo ak sa niektorá z uvedených osôb nezúčastnila zájazdu. Ak je objednávateľov podľa predošlej vety viac, zodpovedajú za splnenie uvedenej povinnosti spoločne a nerozdielne.

7. Zodpovednosť za vady a za škodu

- I. Ak po začatí zájazdu CK PROtour 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. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú dohodnuté v zmluve o zájazde, je CK PROtour povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a objednanými službami. Zmena ubytovacieho zariadenia, ak je obstarané ubytovanie a ostatné služby s tým spojené v rovnakej alebo vyššej kategórii alebo štandarde, zmena stanoveného programu zájazdu z dôvodov, za ktoré CK PROtour nezodpovedá alebo zmeny zásahom vyššej moci, zmena leteckej spoločnosti, typu lietadla a trasy a času letu, sa však nebudú považovať za služby nižšej kvality.
- II. Ak služby nižšej kvality nemožno zabezpečiť alebo ich objednávateľ neprijme, je CK PROtour povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je CK PROtour 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 zmluvne, je CK PROtour povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.
- III. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia ako bolo dohodnuté v zmluve o zájazde, vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu. Objednávateľ musí uplatniť právo na odstránenie vadne poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služieb alebo u povereného zástupcu CK PROtour tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Zástupca CK PROtour je povinný rozhodnúť o reklamacii ihneď v rámci svojej kompetencie.
- IV. Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca CK PROtour alebo dodávateľ služby s objednávateľom záznam s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca CK PROtour alebo dodávateľ služby a objednávateľ, ktorý obdrží jeden jeho exemplár. Podpis zástupcu CK PROtour a dodávateľa služieb sa nebude považovať za prejavenie súhlasu s obsahom záznamu ani opodstatnenosťou vytýkaných nedostatkov – slúži výhradne na overenie

pravosti záznamu o reklamáci. Tento potvrdený záznam je objednávateľ povinný predložiť pri reklamáci v CK PROtour.

- V. Svoje právo z reklamácie musí objednávateľ uplatniť písomne v CK PROtour bezodkladne, najneskôr však do jedného mesiaca od skončenia zájazdu alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde, inak toto právo zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je CK PROtour povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.
- VI. Ak nenastúpi objednávateľ na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde alebo počas zájazdu alebo pobytu dobrovoľne nevyčerpá službu, nemá voči CK PROtour žiadne nároky zo zodpovednosti za vady. To isté platí v prípade, že objednávateľ nemôže nastúpiť na zájazd alebo vyčerpať službu pre porušenie svojich povinností.
- VII. 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, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.
- VIII. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie sú závislé na činnosti a postupe CK PROtour alebo okolnosti na strane objednávateľa, v dôsledku ktorých objednávateľ úplne alebo z časti nevyužije objednané, zaplatené a CK PROtour zabezpečené služby, nevzniká objednávateľovi nárok na vrátenie alebo zľavu z ceny týchto služieb.
- IX. Ak v dôsledku porušenia alebo nesplnenia povinností stanovených právnymi predpismi platnými a účinnými v mieste pobytu bude objednávateľ z krajiny alebo miesta pobytu vyhostený alebo bude voči nemu uplatnené iné preventívne alebo sankčné opatrenie, nemá objednávateľ voči CK PROtour právo na náhradu akejkoľvek škody alebo nákladov alebo inej ujmy, ktorá mu v tejto súvislosti vznikne.
- X. CK PROtour výslovne upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov z dôvodu zhoršenia zjazdnosti ciest, zaťažnosti hraničných priechodov, organizácie leteckej dopravy, nepriaznivého počasia, prípadne z technických a prevádzkových dôvodov. CK PROtour nenesie zodpovednosť za škodu spôsobenú meškaním dopravných prostriedkov za podmienok uvedených v bodoch XI alebo XII nižšie. Z dôvodu meškania dopravných prostriedkov nemá objednávateľ právo odstúpiť od zmluvy o zájazde.
- XI. CK PROtour nezodpovedá za škodu spôsobenú odstúpením od zmluvy alebo porušením povinností, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená objednávateľom alebo 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.
- XII. CK PROtour nenesie žiadnu zodpovednosť za škody, náklady alebo iné ujmy, ktoré objednávateľovi vzniknú v dôsledku toho, že si v prípade odopretia vstupu na palubu lietadla, zrušenia letu alebo jeho meškania, neuplatnil svoje práva voči príslušnému leteckému dopravcovi, ktoré mu priznáva Nariadenie (Rady) č. 261/2004 zo dňa

11.2.2004. CK PROtour upozorňuje, že každý letecký dopravca je povinný informovať pasažierov o ich právach vyplývajúcich z ich uvedeného nariadenia.

8. Cestovné poistenie

- I. CK PROtour všetkým svojim objednávateľom pri cestách do zahraničia výslovne odporúča mať platné komplexné cestovné poistenie. Poistenie si objednávateľa zabezpečujú sami alebo môžu využiť služby zmluvnej poisťovne CK PROtour – Európska cestovná poisťovňa alebo Uniqa. Ak má objednávateľ záujem o poistenie, je potrebné, aby si preštudoval stručnú charakteristiku druhou poistenia od poisťovne Európska cestovná poisťovňa alebo Uniqa. Všetky druhy poistenia (a – e) je nutné si objednať už pri prihlásení sa na zájazd. Viac informácií o poistení získa objednávateľ na www.protour.sk/sk/doplňkovy-servis/poistenie, v kancelárii CK PROtour alebo v poisťovni Európska cestovná poisťovňa alebo Uniqa.

9. Ochrana osobných údajov

- I. Objednávateľ, ako dotknutá osoba v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon“) súhlasí s poskytnutím svojich osobných údajov PROtour, s.r.o., so sídlom 4. apríla 1868/19 03101, Liptovský Mikuláš, IČO: 47019093, DIČ: 202 369 83 03, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro., vložka č. 58431/L ako prevádzkovateľovi v súlade so zákonom (v rozsahu titul, meno, priezvisko, adresa bydliska, dátum narodenia, rodné číslo, číslo cestovného pasu, email a telefónne číslo) na účely zabezpečenia zmluvného plnenia podľa zmluvy o zájazde v prospech objednávateľa.
- II. Objednávateľ výslovne súhlasí s tým, aby jeho osobné údaje boli poskytnuté, sprístupnené alebo zverejnené tretím osobám, ktoré boli za týmto účelom písomne poverené prevádzkovateľom alebo písomnou zmluvou. Objednávateľ výslovne dáva súhlas, aby si CK PROtour ako prevádzkovateľ splnil oznamovaciu povinnosť podľa § 15 a § 8 zákona zverejnením znenia tejto oznamovacej povinnosti na svojom webovom sídle www.protour.sk. CK PROtour ako prevádzkovateľ za týmto účelom na webovom sídle zverejňuje zoznam sprostredkovateľov a tretích strán, pričom zmena zoznamu je účinná dňom zverejnenia zmeny na webovom sídle. V prípade, ak objednávateľ využije služby prevádzkovateľa na zabezpečenie komplexného cestovného poistenia prostredníctvom zmluvnej poisťovne Európska cestovná poisťovňa alebo Uniqa, budú potrebné osobné údaje objednávateľa a spolu prihlásených osôb, ktoré ho na to splnomocnili (v rozsahu titul, meno, priezvisko, adresa bydliska, dátum narodenia, email a telefónne číslo) poskytnuté spoločnosti Európska cestovná poisťovňa alebo Uniqa za účelom zabezpečenia komplexného cestovného poistenia a uzavretia poistnej zmluvy s objednávateľom. Súhlas so spracúvaním osobných údajov platí na dobu neurčitú, do jeho odvolania.

- III. Objednávateľ tento súhlas môže kedykoľvek písomne odvolať a požadovať blokovanie poskytnutých osobných údajov. Objednávateľ zároveň berie na vedomie, že práva objednávateľa ako dotknutej osoby sú upravené v § 28 zákona. Objednávateľ zároveň potvrdzuje, že bol poučený o právach dotknutej osoby podľa § 28 zákona a o dobrovoľnosti poskytnúť požadované osobné údaje. Objednávateľ má právo na základe písomnej žiadosti (akceptáciu ktorej prevádzkovateľ bezodkladne potvrdí zaslaním oznámenia objednávateľovi elektronickou poštou) od prevádzkovateľa vyžadovať:
- a) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o ňom spracúvané. Túto požiadavku dotknutej osoby je prevádzkovateľ povinný splniť bezplatne,
 - b) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu podľa § 15 ods. 1 písm. a) až e) druhý až šiesty bod zákona; pri vydaní rozhodnutia podľa § 28 odseku 5 zákona je objednávateľ oprávnený oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania. Túto požiadavku objednávateľa je prevádzkovateľ povinný splniť bezplatne,
 - c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jeho osobné údaje na spracúvanie. Túto požiadavku objednávateľa je prevádzkovateľ povinný splniť bezplatne.
 - d) vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania. Tieto informácie je prevádzkovateľ povinný poskytnúť bezplatne okrem úhrady vo výške, ktorá nemôže prekročiť výšku účelne vynaložených vecných nákladov spojených so zhotovením kópií, so zadovážením technických nosičov a s odoslaním informácie objednávateľa, ak osobitný zákon neustanovuje inak,
 - e) opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania. Túto požiadavku objednávateľa je prevádzkovateľ povinný splniť bezplatne.
 - f) likvidáciu jeho osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie. Túto požiadavku objednávateľa je prevádzkovateľ povinný splniť bezplatne.
 - g) likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona. Túto požiadavku objednávateľa je prevádzkovateľ povinný splniť bezplatne.
 - h) blokovanie jeho osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak prevádzkovateľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu objednávateľa. Túto požiadavku objednávateľa je prevádzkovateľ povinný splniť bezplatne.

Právo objednávateľa možno obmedziť len podľa písmena e) a f) tohto odseku vyššie, ak takéto obmedzenie vyplýva z osobitného zákona alebo jeho uplatnením by bola porušená ochrana objednávateľa alebo by boli porušené práva a slobody iných osôb. Takéto obmedzenie je prevádzkovateľ povinný bez zbytočného odkladu písomne oznámiť objednávateľovi, ako aj úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky.

- IV. Objednávateľ na základe bezplatnej písomnej žiadosti má právo u prevádzkovateľa namietť voči:
- a) spracúvaniu jeho osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu a žiadať ich likvidáciu,
 - b) využívaníu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) zákona (sú to: titul, meno, priezvisko a adresa) na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo
 - c) poskytovaníu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) zákona (sú to: titul, meno, priezvisko a adresa) na účely priameho marketingu.
- V. Okrem uvedeného objednávateľ má možnosť ďalej kedykoľvek u prevádzkovateľa namietť
- a) voči spracúvaniu osobných údajov v prípadoch podľa § 10 ods. 3 písm. a), e), f) alebo g) zákona vyslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jeho práv a právom chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené; ak tomu nebránia zákonné dôvody a preukáže sa, že námietka objednávateľa je oprávnená, prevádzkovateľ je povinný osobné údaje, ktorých spracúvanie objednávateľ namietal, bez zbytočného odkladu blokovať a zlikvidovať ihneď, ako to okolnosti dovoľia,
 - b) nepodrobiť sa rozhodnutiu prevádzkovateľa, ktoré by malo pre ňu právne účinky alebo významný dosah, ak sa takéto rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jeho osobných údajov. Objednávateľ má právo žiadať prevádzkovateľa o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom prevádzkovateľ je povinný žiadosti objednávateľa vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba; o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia prevádzkovateľ informuje objednávateľa v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia jeho žiadosti. Objednávateľ nemá toto právo iba v prípade, ak to ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú upravené opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov objednávateľa, alebo ak v rámci predzmluvných vzťahov alebo počas existencie zmluvných vzťahov prevádzkovateľ vydal rozhodnutie, ktorým vyhovel požiadavke objednávateľa, alebo ak prevádzkovateľ na základe zmluvy prijal iné primerané opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov objednávateľa.
- VI. Ak objednávateľ nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jeho práva môže uplatniť zákonný zástupca. Ak objednávateľ nežije, jeho práva, ktoré mal podľa zákona, môže uplatniť blízka osoba (Občiansky zákonník).
- VII. Vo vzťahu k iným osobám uvedeným v zmluve o zájazde, ktoré zmluvu o zájazde neuzavreli písomnou alebo inou vhodnou formou, osoba uzatvárajúca zmluvu o zájazde písomnou alebo inou vhodnou formou potvrdzuje, že má súhlas týchto osôb na poskytnutie osobných údajov CK PROtour za účelom ich spracúvania uvedených vyššie, inak zodpovedá za škodu, ktorá CK PROtour vznikne.

10. Spoločné a záverečné ustanovenia

- I. Zmluva o zájazde sa spravuje príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, zákonom č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr o zájazdoch, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa; ustanovenia zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, sa na zmluvu o zájazde nepoužijú (§ 1 ods. 3 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z.).
- II. Zmluvné strany sa dohodli, že zmluvu o zájazde je možné zmeniť alebo zrušiť iba spôsobom stanoveným pre uzavretie zmluvy o zájazde, t.j. písomnou alebo inou vhodnou formou. Za písomnú alebo inú vhodnú formu zmeny alebo zrušenia zmluvy o zájazde sa považuje aj ak je právny úkon urobený telegraficky, ďalekopisom alebo elektronickými prostriedkami (napr. elektronická pošta), ktoré umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila.
- III. CK PROtour je oprávnená oznámiť obsah písomnosti objednávateľovi telefonicky, prípadne prostredníctvom elektronickej pošty, a následne mu písomnosť doručiť spôsobom podľa bodu 2. Písomnosť sa v takom prípade považuje za doručенú už okamihom telefonického oznámenia jej obsahu objednávateľovi, resp. okamihom odoslania správy elektronickej pošty.
- IV. Objednávateľ uzavretím zmluvy o zájazde vyhlasuje, že bol oboznámený s obsahom zmluvy o zájazde a s týmito VZP, o rozsahu a obsahu ponúkaných služieb, s charakteristikou zájazdu uvedenou v katalógu alebo na stránke www.protour.sk (prípadne s písomnou dodatočnou ponukou zájazdov na internete) a tieto informácie považuje za dostačujúce pre uzavretie zmluvy o zájazde. Uzavretím zmluvy o zájazde objednávateľ potvrdzuje, že tieto informácie a obsah VZP sú mu známe a súhlasí s nimi. Účinnosťou zmluvy o zájazde objednávateľ výslovne potvrdzuje, že od CK PROtour prevzal všetky doklady a podklady týkajúce sa zájazdu: písomné formy ponuky zájazdu, písomné oboznámenie sa o cene zájazdu (kalkulácia) a o jednotlivých položkách ceny zájazdu (vrátane povinných a nepovinných doplatkov), písomné podrobné informácie o zájazde ako aj doklad o poistení zájazdu pre prípad úpadku vystavený poisťiteľom. Poskytnutie týchto dokladov a podkladov k zájazdu sa zo strany CK PROtour považuje za splnené, ak sú tieto doklady a podklady zaslané objednávateľovi elektronickou poštou na poslednú emailovú adresu poskytnutú objednávateľom CK PROtour.
- V. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v informáciách o zájazde, tlačenom katalógu a cenníku CK PROtour o službách, cenách a cestovných podmienkach si CK PROtour vyhradzuje právo ich zmeniť do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde objednávateľom.