

Všeobecné podmienky účasti na zájazde a poskytnutých služieb v oblasti cestovného ruchu cestovnej agentúry

Vermis Worldwide, s. r. o.

Čl. I. Úvodné ustanovenia

1. Všeobecné podmienky účasti na zájazde alebo poskytnutých služieb v oblasti cestovného ruchu cestovnej agentúry Vermis Worldwide, s. r. o. (ďalej len „Všeobecné podmienky“) sú platné a účinné pre všetky zájazdy, službu alebo služby cestovného ruchu poskytované priamo Cestovnou agentúrou, ktoré ponúka formou osobitných ponukových listov a sú zároveň neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde alebo zmluvy o poskytnutí služby alebo služieb, ktorú Cestovná agentúra uzatvára s Objednávateľom vo vlastnom mene. Tieto Všeobecné podmienky nie sú platné pre zájazdy a iné produkty a služby cestovného ruchu iného poskytovateľa, ktoré Cestovná agentúra sprostredkováva, ak tak určil poskytovateľ služieb, a ak o tom bol Objednávateľ v súvislosti so sprostredkovaným zájazdom alebo službou informovaný. S jednotlivými cestovnými kancelármi má cestovná agentúra uzatvorené riadne zmluvy o predaji zájazdov a na sprostredkovaný predaj zájazdov sa vzťahujú Všeobecné obchodné podmienky danej cestovnej kancelárie, u ktorej bol zájazd rezervovaný a zaplatený.
2. Cestovná agentúra v rámci výkonu svojej podnikateľskej činnosti:

- a) Je zmluvným partnerom a autorizovaným predajcom zájazdov viacerých renomovaných cestovných kancelárií na slovenskom, rakúskom i českom trhu, ktoré sú pripojené proti úpadku v zmysle zákona 281 / 2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr na Slovensku.
- b) organizuje kombinácie služieb, ponúka a predáva ich inej cestovnej agentúre na účel jej ďalšieho podnikania,
- c) ponúka a predáva na základe individuálnej objednávky jednotlivé služby alebo ich kombinácie,
- d) sprostredkúva predaj jednotlivých služieb pre inú cestovnú kanceláriu, cestovnú agentúru alebo iné právnické osoby a fyzické osoby (dopravcov, prevádzkovateľov ubytovacích zariadení, usporiadateľov kultúrnych, športových a iných spoločenských podujatí),
- e) sprostredkúva predaj zájazdov pre inú cestovnú kanceláriu,
- f) predáva veci súvisiace s cestovným ruchom, najmä vstupenky, mapy, plány, prospekty, cestovné poriadky, vytlačených sprievodcov a spomienkové predmety,
- g) poskytuje činnosť sprievodcu v cestovnom ruchu.

Čl. II. Vymedzenie základných pojmov

Na účely týchto Všeobecných podmienok sa rozumie:

- a) Cestovnou agentúrou je obchodná spoločnosť Vermis Worldwide, s. r. o., so sídlom Komenského 1349/8, 900 27 Bernolákovo, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 93007/B, IČO: 47 400 617, ktorá je právnickou osobou podnikajúcou na základe živnostenského oprávnenia a v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky v oblasti cestovného ruchu.
- b) Sprievodca v cestovnom ruchu je fyzická osoba, ktorá sprevádza Objednávateľov a podáva v dohodnutom jazyku výklad o kultúrnom a prírodnom dedičstve a má odbornú spôsobilosť, na ktorú má osvedčenie o získanom vzdelaní.
- c) Objednávateľom je fyzická alebo právnická osoba (v mene neplnoletej fyzickej osoby je oprávnený uzatvoriť Zmluvu jej zákonný zástupca, v mene právnickej osoby môže Zmluvu okrem osôb oprávnených konať v mene právnickej osoby uzatvoriť aj splnomocnený zástupca), ktorá uzatvorí s Cestovnou agentúrou Zmluvu, v ktorej prospech sa takáto Zmluva uzatvorila (spolucestujúci), alebo osoba, na ktorú sa zájazd alebo služba previedla v súlade s príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

d) Zmluvou sa rozumie zmluva o zájazde, zmluve o poskytnutí služby alebo zmluva o poskytnutí služieb uzatvorená medzi Cestovnou agentúrou a Objednávateľom v písomnej forme v súlade s príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky..

Čl. III. Rezervácia

1. Zájazd, službu alebo služby si môže záujemca rezervovať v Cestovnej agentúre priamo osobne, faxom, telefonicky alebo prostredníctvom elektronickej pošty. Pri osobnej rezervácii je Cestovná agentúra povinná vydať Objednávateľovi jeden rovnopis Zmluvy bez zbytočného odkladu po zaplatení zálohy podľa Čl. IV. ods. 7 týchto Všeobecných podmienok. V prípade telefonickej, faxovej alebo e-mailovej rezervácie zašle Cestovná agentúra Objednávateľovi Zmluvu alebo odmietnutie rezervácie prostredníctvom elektronickej pošty alebo faxu do troch dní od doručenia rezervácie a zaplatenia zálohy.
2. Rezervácia zájazdu alebo služby je platná a záväzná po zaplatení zálohy podľa Čl. IV. ods. 7 týchto Všeobecných podmienok a po uzatvorení Zmluvy zo strany Cestovnej agentúry.

Čl. IV. Cena a platobné podmienky

1. Cenou sa rozumie cena za zájazd, službu alebo služby dohodnutá v Zmluve. Cena je vždy uvedená v mene Euro vrátane DPH platnej v čase uzavretia Zmluvy.
2. Cestovná agentúra je oprávnená jednostranne zvýšiť dohodnutú cenu zájazdu len v prípade, ak došlo k:
 - a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
 - b) zvýšeniu platieb spojených s dopravou,
 - c) zmene kurzu národnej meny použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 %, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.
1. Písomné oznámenie o jednostrannom zvýšení ceny zájazdu musí Cestovná agentúra Objednávateľovi odoslať poštou, faxom alebo prostredníctvom elektronickej pošty najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu, poskytnutím služby alebo služieb, inak Cestovnej agentúre nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu, služby alebo služieb. Zvýšenie ceny je splatné do 10 dní odo dňa doručenia takéhoto oznámenia Objednávateľovi.
2. Ak nie je v Zmluve dohodnuté inak, do ceny zájazdu, poskytnutej služby alebo poskytnutých služieb nie je zahrnuté cestovné poistenie, letiskové, či iné súvisiace poplatky.
3. Na poskytnutie zľavy z ceny zájazdu, služby alebo služieb (ďalej len „Zľavy“) nemá Objednávateľ právny nárok, o jej uplatnení rozhoduje vždy jednostranne Cestovná agentúra vo forme verejného prísľubu adresovanému bližšie neobmedzenému počtu osôb alebo vo forme individuálne písomne poskytnutej zľavy. Zľavy nie je možné žiadnym spôsobom kombinovať a je možné uplatnenie len jednej z nich.
4. Cestovná agentúra má právo na zaplatenie ceny za zájazd, službu alebo služby pred ich poskytnutím. Objednávateľ je povinný zaplatiť cenu za zájazd, službu alebo služby v čase a spôsobom dohodnutým v príslušnej písomnej Zmluve, najneskôr však pred ich poskytnutím zo strany Cestovnej agentúry.
5. Cestovná agentúra je oprávnená požadovať od Objednávateľa pri podpise Zmluvy zaplatenie zálohy vo výške najmenej 50 % z dohodnutej ceny, pričom zvyšnú časť dohodnutej ceny za zájazd, službu alebo služby je Objednávateľ povinný zaplatiť v čase dohodnutom v Zmluve o zájazde, najneskôr však 60 dní pred dňom začatia plnenia príslušnej Zmluvy Cestovnou agentúrou. V prípade, že Objednávateľ uzavrie s Cestovnou agentúrou príslušnú Zmluvu v čase kratšom ako 60 dní dňom začatia plnenia príslušnej Zmluvy Cestovnou agentúrou, Objednávateľ je povinný zaplatiť celú dohodnutú cenu za zájazd, službu alebo služby ihneď pri podpise príslušnej Zmluvy.
6. Úhrady za poskytnuté produkty a služby cestovného ruchu je možné vykonať platbou v hotovosti alebo vkladom na účet Cestovnej agentúry. Cena sa považuje za uhradenú v prípade platby v hotovosti prevzatím hotovosti oprávneným zamestnancom Cestovnej agentúry, ktorý vydá Objednávateľovi písomné potvrdenie o jej úhrade alebo dňom pripísania ceny v príslušnej výške na účet Cestovnej agentúry, pričom Objednávateľ v plnom rozsahu zodpovedá za uvedenie správneho čísla účtu, konštantného, špecifického, variabilného symbolu a prípadných poznámok určených Cestovnou agentúrou. V prípade, že nedôjde k priradeniu takejto úhrady Objednávateľa Cestovnou agentúrou z titulu nesprávneho uvedenia predmetných údajov Objednávateľom Cestovná agentúra nezodpovedá za vznik prípadnej škody.
7. V prípade, ak nebude dohodnutá cena zaplatená zo strany Objednávateľa riadne a včas je Cestovná agentúra oprávnená jednostranne odstúpiť od uzatvorenej Zmluvy a Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť Cestovnej agentúre všetky náklady, ktorej jej vznikli v súvislosti s nesplnením si povinností Objednávateľa.

Čl. V. Práva a povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ má právo najmä:
 - a) na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutého, riadne a včas zaplateného zájazdu, služby alebo služieb,

- b) požadovať od Cestovnej agentúry informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutého, riadne a včas zaplateného zájazdu, služby alebo služieb,
- c) byť v dohodnutých alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi stanovených lehotách informovaný o všetkých prípadných zmenách týkajúcich sa zmluvne dohodnutého, riadne a včas zaplateného zájazdu, služby alebo služieb,
- d) na ochranu osobných údajov Cestovnou agentúrou v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- e) kedykoľvek odstúpiť od Zmluvy v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami,
- f) na reklamáciu nedostatkov poskytnutého zájazdu, služby alebo služieb a jej vybavenie v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami a všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- g) písomne oznámiť Cestovnej agentúre pred začatím zájazdu, poskytovania služby alebo služieb, že zájazdu, služby alebo služieb sa namiesto Objednávateľa zúčastní iná osoba, ktorej meno, priezvisko, dátum narodenia, rodné číslo, adresu trvalého pobytu, číslo občianskeho preukazu a cestovného pasu, e-mail a telefónne číslo uvedie v tomto oznámení. Objednávateľ tak môže urobiť len v lehote do 60 dní pred začatím zájazdu, poskytovania služby alebo služieb inak jeho právo zanikne. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie a podpis nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde, službe alebo službách. Dňom doručenia oznámenia Cestovnej agentúre sa v ňom uvedená osoba stáva Objednávateľom. Pôvodný Objednávateľ a nový Objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za riadne a včasné zaplatenie ceny zájazdu, služby alebo služieb a úhradu nákladov, ktoré Cestovnej agentúre v súvislosti so zmenou Objednávateľa vzniknú.

2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:

- a) poskytnúť Cestovnej agentúre potrebnú súčinnosť k riadnemu obstaraniu a zabezpečeniu dohodnutého zájazdu, služby alebo služieb,
- b) pravdivo a úplne uviesť všetky požadované údaje v príslušnej Zmluve uzavretej s Cestovnou agentúrou vrátane účasti cudzích štátnych príslušníkov,
- c) bez zbytočného odkladu oznámiť a preukázať zmeny poskytnutých údajov v zmysle Čl. V. ods. 2 písm. b) týchto Všeobecných podmienok a predložiť všetky doklady požadované Cestovnou agentúrou,
- d) povinnosť oznámiť Cestovnej agentúre iné špecifické skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na účasť Objednávateľa na zájazde, poskytnutí služby alebo služieb,
- e) bez zbytočného odkladu oznamovať Cestovnej agentúre svoje stanovisko k prípadným zmenám v obsahu alebo rozsahu dohodnutého zájazdu, služby alebo služieb,
- f) zabezpečiť u detí, mladistvých a osôb, ktorých zdravotný alebo iný stav to vyžaduje, sprevádzanie a dohľad plnoletej a spôsobilnej osoby,
- g) riadne a včas zaplatiť dohodnutú cenu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom, službou alebo službami a preukázať Cestovnej agentúre ich zaplatenie dôveryhodným dokladom,
- h) dostaviť sa podľa pokynov Cestovnej agentúry v určenom čase na určené miesto a riadne a včas prevziať od Cestovnej agentúry všetky doklady vystavené v súvislosti so zájazdom, službou alebo službami,
- i) dostaviť sa v dohodnutý čas, v riadnom zdravotnom stave, v stave bez vplyvu alkoholu, omamných a psychotropných, s požadovanými dokladmi na dohodnuté miesto nástupu na zájazd, službu alebo služby,
- j) mať u seba počas trvania zájazdu, poskytovania služby alebo služieb platný vodičský preukaz (resp. medzinárodný vodičský preukaz), občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný doklad, ak sa v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov daného štátu vyžaduje,
- k) zdržať sa konania, ktoré by mohlo by obmedziť, ohroziť alebo poškodiť iných účastníkov zájazdu, poskytnutej služby alebo služieb,
- l) počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví, na majetku, na prírode a životnom prostredí,
- m) v prípade použitia vlastného motorového vozidla riadne kontrolovať jeho technický stav a to pred začiatkom, v priebehu a po ukončení jeho vedenia,

n) po celý čas zájazdu, poskytovania služby alebo služieb dodržiavať všetky colné, pasové, dopravné, bezpečnostné, zdravotnícke, hygienické a iné všeobecne záväzné právne predpisy príslušných štátov, ktorými Objednávateľ prechádza alebo do ktorých Objednávateľ cestuje,

o) dodržiavať ubytovací alebo návštevný poriadok, či iné pokyny ubytovacích alebo iných zariadení alebo inštitúcií,

p) splniť všetky očkovacie ako aj ďalšie povinnosti pri cestách do príslušných štátov, ktorými Objednávateľ prechádza alebo do ktorých Objednávateľ cestuje a pre ktoré sú tieto povinnosti stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi daného štátu,

q) riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu Cestovnej agentúry a dodržiavať stanovený program,

r) bezodkladne písomne oznámiť všetky zistené nedostatky priamo na mieste ich vzniku sprievodcovi, delegátovi alebo inému určenému zástupcovi Cestovnej agentúry a zároveň poskytnúť súčinnosť potrebnú k ich odstráneniu. V prípade, že tak Objednávateľ bezodkladne neurobí, dochádza k zániku nárokov Objednávateľa.

3. Objednávateľ je ďalej povinný:

a) oboznámiť všetky fyzické osoby, v prospech ktorých sa príslušná Zmluva s Cestovnou agentúrou uzavrela, s obsahom uvedenej Zmluvy i ďalšími informáciami poskytnutými Cestovnou agentúrou, ako aj o ich právach a povinnostiach vyplývajúcich z príslušnej Zmluvy, týchto Všeobecných podmienok a všeobecne záväzných právnych predpisov,

b) zabezpečiť, aby všetky fyzické osoby, v prospech ktorých sa príslušná Zmluva uzavrela splnili všetky povinnosti vyplývajúce z príslušnej Zmluvy, týchto Všeobecných podmienok a všeobecne záväzných právnych predpisov.

4. Ak výlučne v dôsledku nesplnenia alebo porušenia povinností určených v Čl. V. ods. 2 a ods. 3 týchto Všeobecných podmienok Objednávateľom alebo fyzickými osobami v prospech ktorých sa príslušná Zmluva s Cestovnou agentúrou uzavrela vznikne Objednávateľovi alebo týmto fyzickým osobám škoda, nie sú oprávnení požadovať ich náhradu od Cestovnej agentúry. Ak v dôsledku nesplnenia alebo porušenia uvedených povinností Objednávateľom alebo týmto fyzickými osobami vznikne škoda Cestovnej agentúre, je Cestovná agentúra oprávnená požadovať od Objednávateľa alebo od týchto fyzických osôb jej náhradu v plnom rozsahu. Objednávateľ alebo takéto fyzické osoby sú povinné nahradiť takúto škodu Cestovnej agentúre v lehote 10 dní odo dňa doručenia písomného oznámenia o jej výške.

Čl. VI. Zmeny alebo zrušenie zájazdu, služby alebo služieb

1. Pred plnením príslušnej Zmluvy

a) Pokiaľ nastanú okolnosti, ktoré Cestovnej agentúre bránia poskytnúť zájazd, službu alebo služby podľa dohodnutých podmienok, je povinná zabezpečiť zodpovedajúce zmeny (napr. programu, trasy, alebo ceny) alebo ich zrušiť. Takéto zmeny je Cestovná agentúra povinná oznámiť Objednávateľovi bez zbytočného odkladu.

b) Objednávateľ má právo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny, alebo zálohy, prípadne na prevod zaplatenej čiastky na úhradu ceny náhradného plnenia bez akýchkoľvek zmluvných pokút:

- pri zrušení služieb Cestovnou agentúrou,

- pri závažnej zmene programu, trasy, miesta ubytovania, spôsobu prepravy a ceny za služby; za závažnú zmenu sa nepovažuje zmena ubytovacieho objektu, pokiaľ je náhradný objekt rovnakej, alebo vyššej kategórie, zmena poradia miest navštívených po trase, zmena príjazdovej alebo odjazdovej trasy z dopravných, bezpečnostných alebo iných dôvodov.

c) V prípade, že Objednávateľ v lehote určenej Cestovnou agentúrou písomne neoznámí Cestovnej agentúre svoje rozhodnutie, má sa za to, že s navrhovanou zmenou Zmluvy súhlasí. Ak so zmenami Objednávateľ nesúhlasí má Objednávateľ právo odstúpiť od Zmluvy bez zaplatenia zmluvných pokút.

2. V priebehu plnenia príslušnej Zmluvy

a) Cestovná agentúra je oprávnená vykonávať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb v ich priebehu, pokiaľ z vážnych dôvodov nie je možné pôvodne dohodnutý program a služby dodržať. V takomto prípade je Cestovná agentúra povinná:

- zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite pokiaľ možno zhodné, alebo podobné pôvodným podmienkam, resp. zodpovedajúce charakteru služieb,

- vrátiť Objednávateľovi zaplatenú cenu neposkytnutých služieb, za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie,
- poskytnúť Objednávateľovi zľavu z ceny služieb, ktoré boli zahrnuté do ceny zájazdu a neboli poskytnuté v plnom rozsahu a kvalite,
- prípade, že Cestovná agentúra zabezpečí ako náhradné plnenie služby rovnakej, alebo vyššej kvality (napr. ubytovanie v inom hoteli rovnakej, alebo vyššej triedy), sú ďalšie nároky Objednávateľa voči Cestovnej agentúre vylúčené.

b) Cestovná agentúra si vyhradzuje právo na zmenu vecného a časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov, alebo mimoriadnych okolností (napr. neistá bezpečnostná situácia, stávky, dopravné nehody, ako aj ďalšie okolnosti, ktoré Cestovná agentúra nemohla ovplyvniť alebo predvídať) a nepreberá zodpovednosť za dôsledky vyplývajúce zo zmeny programu a celkovej ceny,

c) U zájazdov, služby alebo služieb, ktoré sa poskytujú najmä v zahraničí, sú prvý a posledný deň určené predovšetkým k zabezpečeniu dopravy a transferov, preto Objednávateľ nemá právo na reklamáciu eventuálneho skrátenia takéhoto zájazdu, služby alebo služieb.

Čl. VII. Odstúpenie od Zmluvy a zmluvné pokuty

1. Cestovná agentúra má právo odstúpiť od zmluvy najmä z dôvodu:

a) zrušenia zájazdu, poskytnutia služby alebo služieb alebo z dôvodu porušenia povinností Objednávateľom, ktoré boli v Zmluve, týchto Všeobecných podmienkach dohodnuté,

b) ak Objednávateľ nezaplatí dohodnutú cenu včas a riadne,

c) ak Objednávateľ poruší povinnosti podľa Čl. V. ods. 2 a ods. 3 týchto Všeobecných podmienok,

d) ak fyzické osoby, v prospech ktorých sa príslušná Zmluva s Cestovnou agentúrou uzavrela porušia povinnosti podľa Čl. V. ods. 2 týchto Všeobecných podmienok,

e) ak Objednávateľ alebo fyzické osoby, v prospech ktorých sa príslušná Zmluva s Cestovnou agentúrou uzavrela porušia iné povinnosti ustanovené Zmluvou alebo týmito Všeobecnými podmienkami alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi.

2. Cestovná agentúra je povinná zaslať Objednávateľovi na adresu uvedenú v Zmluve písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy s uvedením dôvodu. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom doručenia tohto oznámenia Objednávateľovi.

3. Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek pred nástupom na zájazd, službu alebo služby:

a) bez udania dôvodu po zaplatení zmluvnej pokuty podľa Čl. VII. ods. 9 a ods. 10 týchto Všeobecných podmienok,

b) ak dôjde k porušeniu povinností Cestovnej agentúry vyplývajúcich zo Zmluvy.

4. Odstúpenie od Zmluvy o zájazde musí Objednávateľ urobiť písomnou formou a doručiť Cestovnej agentúre osobne alebo doporučeným listom adresovaným do vlastných rúk. Účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde nastávajú dňom doručenia tohto oznámenia Cestovnej agentúre.

5. V prípade ak odstúpi Objednávateľ od Zmluvy z dôvodu podľa Čl. VII. ods. 3 písm. b) Všeobecných podmienok nie je povinný zaplatiť Cestovnej agentúre zmluvnú pokutu.

6. Ak Objednávateľ odstúpi od Zmluvy z dôvodu podľa Čl. VII. ods. 3 písm. a) Všeobecných podmienok, z iného dôvodu alebo bez jeho uvedenia je povinný uhradiť zmluvnú pokutu podľa Čl. VII. ods. 9 a ods. 10 týchto Všeobecných podmienok.

7. Cestovná agentúra je povinná vrátiť Objednávateľovi po odpočítaní zmluvnej pokuty zostatok uhradenej ceny podľa Zmluvy.

8. V prípade, ak Cestovná agentúra odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinností zo strany Objednávateľa, je objednávateľ povinný zaplatiť Cestovnej agentúre zmluvnú pokutu vo výške celkovej ceny zájazdu, služby alebo služieb.

9. Zmluvná pokuta sa vypočítava ako percentuálny podiel z celkovej ceny zájazdu, služby alebo služieb a v závislosti od toho, aký je počet dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy Objednávateľom do dňa nástupu zájazdu, služby alebo služby.

10. Výška zmluvnej pokuty je nasledovná:

- a) nad 120 dní pred nástupom na zájazd, službu alebo služby.....25% z celkovej ceny zájazdu, služby alebo služieb
- b) od 119 do 60 dní pred nástupom na zájazd, službu alebo služby.....50% z celkovej ceny zájazdu, služby alebo služieb
- c) od 59 do 30 deň pred nástupom na zájazd, službu alebo služby.....80% z celkovej ceny zájazdu, služby alebo služieb
- d) od 29 do dňa nástupu na zájazd, službu alebo služby.....100% z celkovej ceny zájazdu, služby alebo služieb

11. Ak Objednávateľ nenastúpi na zájazd, službu alebo služby bez predchádzajúceho písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy, zmešká odchod alebo z dôvodu nesplnenia svojich povinností podľa Zmluvy alebo týchto Všeobecných podmienok, je povinný uhradiť bez zbytočného odkladu Cestovnej agentúre plnú výšku celkovej ceny zájazdu, služby alebo služieb.

Čl. VIII. Reklamačný poriadok, zodpovednosť Cestovnej agentúry za škodu

1. V prípade, že rozsah a kvalita poskytnutého zájazdu, služby alebo služieb je objektívne na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká Objednávateľovi právo na odstránenie chybné poskytovanej služby. Toto svoje právo je objednávateľ povinný uplatniť bezodkladne priamo u sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu Cestovnej agentúry. Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že písomný záznam nie je reklamáciou v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
2. Ak Cestovná agentúra nezabezpečí riadne a včas nápravu takto chybné poskytovanej služby, musí objednávateľ uplatniť svoju reklamáciu bezodkladne, najneskôr do 3 mesiacov od ukončenia čerpania zájazdu, služby alebo služieb, alebo ak tieto neboli vôbec čerpané alebo poskytnuté, od dňa, kedy sa mali služby vyčerpať alebo poskytnúť podľa Zmluvy, u Cestovnej agentúry, inak právo zaniká. Na uznanie nárokov pri na odstránenie chybné poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam podľa Čl. VIII. ods. 1 Všeobecných podmienok. V prípade oprávnenej reklamácie má objednávateľ nárok na primeranú zľavu zo zaplatenej ceny služieb, zodpovedajúcu rozdielu medzi objednanými a skutočne poskytnutými službami.
3. Objednávateľ je povinný pri odstraňovaní nedostatkov namietanej služby alebo reklamácie povinný poskytovať sprievodcovi, delegátovi alebo inému určenému zástupcovi Cestovnej agentúry maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akejkoľvek škody alebo aby sa rozsah škody minimalizoval.
4. Na všetky reklamácie podané v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami je Cestovná agentúra povinná po prešetrení písomnou formou odpovedať a to najneskôr do 30 dní od doručenia písomnej reklamácie Objednávateľa.
5. Cestovná agentúra nezodpovedá za škodu spôsobenú porušením povinností pri poskytovaní služieb alebo odstúpením od zmluvy, ak škodu sama alebo jej zmluvný partneri nezavinili, a škoda bola spôsobená Objednávateľom alebo inou osobou alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
6. Ak nenastúpi Objednávateľ alebo fyzická osoba v prospech, ktorej sa Zmluva uzavrela na zájazd, službu alebo služby bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy Objednávateľom alebo počas zájazdu alebo pobytu dobrovoľne nevyčerpať službu cestovného ruchu, nemá voči Cestovnej agentúre žiadne nároky. To isté platí v prípade, že Objednávateľ alebo fyzická osoba v prospech, ktorej sa Zmluva uzavrela nemôže nastúpiť na zájazd alebo pobyt alebo vyčerpať službu cestovného ruchu pre porušenie svojich povinností.
7. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie sú závislé na činnosti a postupe Cestovnej agentúry alebo okolnosti na strane Objednávateľa, v dôsledku ktorých Objednávateľ úplne alebo s častí nevyužije objednané, zaplatené a Cestovnou agentúrou zabezpečené služby, nevzniká Objednávateľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.
8. Ak v dôsledku porušenia alebo nesplnenia povinností stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi platných a účinných v mieste pobytu bude objednávateľ alebo fyzická osoba v prospech, ktorej sa Zmluva uzavrela z krajiny alebo miesta pobytu vyhostený alebo bude voči nemu uplatnené iné preventívne alebo sankčné opatrenie, nemá voči Cestovnej agentúre právo na náhradu akejkoľvek škody, nákladov alebo inej ujmy, ktorá mu v tejto súvislosti vznikne.

Čl. IX. Cestovné poistenie objednávateľa

1. CA Vermis Worldwide ponúka a odporúča objednávateľovi uzatvoriť cestovné poistenie, ktoré pokrýva rôzne riziká (zdravotné, úrazové, strata batožiny, zodpovednosť za škodu, storno zájazdu a pod.), spojené s účasťou na zájazde.
2. Poistná zmluva, uzatvorená pre krytie rizík v zmysle odseku 1. vzniká priamo medzi objednávatelom a príslušnou poisťovňou. V prípade vzniku poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k objednávateľovi a CA Vermis Worldwide poskytuje len nevyhnutnú súčinnosť a nemôže sa vyjadrovať k podmienkam vzniku poistnej udalosti ani k výške nárokov objednávateľa

Čl. X. Newsletter a používateľský účet

CA Vermis Worldwide, s.r.o. ponúka návštevníkom svojich stránok možnosť prijímania newslettera alebo vytvorenia požiadavky cez formulár, na základe ktorého a podľa zvolených kritérií si môže nechať zasílať ponuky zájazdov vo forme

krátkých e-mailových správ a požiadat' o vytvorenie ponuky dovolenky. Registrácia prijímateľa e-mailových správ je vždy dobrovoľná a jej vykonaním dáva prijímateľ súhlas spoločnosti Vermis Worldwide, s.r.o. (ako prevádzkovateľovi informačného systému) so spracúvaním jeho osobných údajov. Týmto sú: e-mailová adresa, meno a priezvisko (ako povinné údaje), pohlavie, ulica, mesto, PSČ, štát, a telefonický kontakt (ako nepovinné údaje). Poskytnutý súhlas so spracúvaním je platný až do jeho odvolania.

Súhlas so spracúvaním osobných údajov je možné kedykoľvek odvolať a to napríklad prostredníctvom odhlasovacieho linku, ktorý je súčasťou každej krátkej e-mailovej správy doručenej prijímateľovi alebo prostredníctvom webových stránok prevádzkovateľa v časti „odhlásenie noviniek“.

Čl. XI. Osobné údaje

CA Vermis Worldwide, s.r.o. prehlasuje, že s osobnými údajmi objednávateľa bude nakladať v zmysle zákona č.122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov. Objednávateľ zodpovedá za úplnosť a pravdivosť údajov, ktoré poskytol za účelom uzavretia zmluvy. Podpísaním zmluvy udeľuje súhlas so spracovaním osobných údajov a to aj v mene ostatných spolucestujúcich osôb a disponuje ich preukázateľným súhlasom za účelom zabezpečovania a poskytnutia zmluvne dohodnutých služieb. Osobné údaje zákazníka môžu byť sprístupnené iba príslušným CK, a to za účelom plnenia Zmluvy a pre účely spracovania osobných údajov.

Objednávateľ udeľuje súhlas so spracovaním predmetných osobných údajov aj pre potreby marketingových aktivít CA a príslušných CK, najmä pre účasť vo vernostných programoch, zasielaní newsletterov, mailingov, zasielaní ponúk a katalógov CK a to po dobu, počas ktorej sú tieto aktivity uskutočňované.

Čl. XII. Záverečné ustanovenia

1. Tieto všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch CA Vermis Worldwide sú spracované v zmysle Zákona o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov č. 281/2001 Z.z.. CA Vermis Worldwide si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom. Tieto všeobecné zmluvné podmienky platia od 1.2. 2014.
2. Objednávateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že

a) bol oboznámený s obsahom týchto Všeobecných podmienok, rozumie im, súhlasí s nimi a nemá žiadne otázky,

b) nie je si vedomý žiadnych obmedzení, ktoré by mu bránili v riadnej účasti na zájazde, službe alebo službách.