

## **Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch GALEB, s.r.o. Cestovná kancelária platné k 25.05.2018**

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch GALEB, s.r.o. Cestovná kancelária (ďalej iba VP) sú platné pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované GALEB, s.r.o. Cestovná kancelária /ďalej len CK/. VP sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej iba Zmluva), ktorú CK uzatvára s objednávateľom zájazdu. Dobrá informovanosť o zmluvných podmienkach, o rozsahu a obsahu ponúkaných služieb je jedným z predpokladov spokojnosti zákazníkov. Prosíme Vás, aby ste sa podrobne zoznámili so všetkými informáciami a zmluvnými podmienkami uvedenými v katalógu CK a ostatných ponukových materiáloch. Podpisom zmluvy potvrdzujete, že sú Vám tieto informácie a podmienky známe, uznávate ich a súhlasíte s nimi.

### **I. Vznik zmluvného vzťahu**

1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

- Cestovná kancelária GALEB s.r.o. so sídlom SNP 94, 965 01 Žiar nad Hronom (ďalej iba CK), ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastných predajných miest alebo externých autorizovaných predajcov a
  - objednávateľ (zákazník), ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba spôsobilá k právnym úkonom
- 2) Zmluvný vzťah medzi CK a objednávateľom vzniká uzatvorením Zmluvy, t.j. prijatím objednávateľom podpísanej zmluvy o zájazde a jej potvrdením zo strany CK. Zmluva platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v zmluve o zájazde ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Za neploletú osobu podpisuje zmluvu jej zákonný zástupca.
- 3) Obsah zmluvy o zájazde sa určuje podľa katalógu, dodatočných ponúk CK, zákazníkom potvrdených objednávok, týchto VP, prípadne osobitných podmienok priložených k potvrdenej objednávke.
- 4) Potvrdením zmluvy o zájazde sa CK objednávateľovi zaväzuje zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

### **II. Cenové podmienky**

- 1) Ceny zájazdov organizovaných CK sú zmluvnými cenami dojednanými písomnou dohodou medzi CK GALEB a objednávateľom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v Zmluve. Pre určenie cien zájazdov bol použitý kurz Eura oproti cudzím menám podľa oficiálneho kurzového lístka ECB zo dňa 1.11.2017 a ceny služieb a poplatkov známe k tomuto dátumu.
- 2) CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k
- zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
  - zvýšeniu platieb spojených s dopravou, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,
  - zmene kurzu Eura oproti cudzím menám použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 %, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začiatkom zájazdu.
- 3) Pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začiatkom zájazdu, je CK oprávnená cenu zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde jednostranne zvýšiť o čiastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa ods. 2) písmena a) a b) oproti cene služieb a platieb zahrnutých v cene zájazdu. V prípade zmeny kurzu Eura oproti cudzím menám použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 % je CK oprávnená zvýšiť jednostranne cenu zájazdu maximálne o čiastku zodpovedajúcu percentuálnej výške zmeny kurzu.
- 4) Písomné oznámenie o zvýšení ceny musí CK odoslať objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

### **III. Platobné podmienky**

- 1) CK má právo na zaplatenie ceny dosiaľ objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.
- 2) CK je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri podpise zmluvy o zájazde. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je dohodnutý takto:
- pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške minimálne 50 % ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo inak dohodnuté,
  - najneskôr 35 - 60 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny dosiaľ objednaných služieb,

c) v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 35 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť 100 % ceny dosiaľ objednaných služieb.

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

### **IV. Práva a povinnosti objednávateľa**

1) K základným právam objednávateľa patrí najmä:

- právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- právo vyžadovať od CK informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách zúčastnený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
- právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VII. týchto VP,
- právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto Všeobecných podmienok,
- právo odvolať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomne podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v Zmluve alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný, najmä spravenie údajov o:

- ďalšie platby za služby, ktorých cena nie je zahrnutá v cene zájazdu, údaje o počte a výške týchto ďalších platieb, ak sú súčasťou zájazdu,
  - ak je súčasťou zájazdu ubytovanie, jeho názov, poloha, kategória a trieda, stupeň vybavenosti a hlavné charakteristické znaky,
  - ak je súčasťou zájazdu doprava, druh, charakteristika a kategória dopravného prostriedku, údaje o trase cesty,
  - spôsob a rozsah stravovania, ak je súčasťou zájazdu;
  - podrobnosti o možnosti kontaktu na neploletú osobu alebo zástupcu CK v mieste pobytu neploletej osoby, ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je neploletá osoba,
  - meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo zástupcu CK, 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 (napr. letenku, poukaz na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania),
  - informácie o možnosti uzavrieť poistenie pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o zájazde, pokiaľ toto poistenie nie je zahrnuté v cene zájazdu;
  - právo písomne oznámiť CK pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Toto právo však môže objednávateľ uplatniť iba v lehote do 45 dní pred začiatkom zájazdu, po uplynutí tejto lehoty toto právo objednávateľa zaniká. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.
- 2) K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:
- poskytnúť cestovnej kancelárii potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v zmluve o zájazde vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady (napr. žiadosti o udelenie víz, fotografie) podľa požiadavky CK,
  - zabezpečiť u osôb do 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,
  - nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
  - zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom III. týchto VP
  - bez zbytočného odkladu oznamovať CK svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
  - prevziať od CK doklady potrebné pre čerpanie služieb,

- mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu,
  - spĺňať očkovacie, príp. ďalšie zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi,
  - riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK a dodržiavať stanovený program,
  - počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo CK,
  - dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa článku VIII. týchto Všeobecných podmienok.
- 3) K povinnostiam objednávateľov - právnických osôb, resp. kolektívov, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu ďalej patrí:
- zoznámiť svojich účastníkov s týmito VP ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK obdrží, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,
  - zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník,
  - určiť vedúceho skupiny
  - odovzdať cestovnej kancelárii vopred menný zoznam účastníkov, u detí do 15 rokov uviesť úplný dátum narodenia a uviesť osoby zodpovedné za dohľad a ich sprevádzanie.

### **V. Povinnosti a práva CK GALEB**

- 1) K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v článku IV. týchto VP sa vzťahujú im zodpovedajúce povinnosti a práva CK
- 2) CK je povinná pred uzatvorením Zmluvy presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.
- 3) CK nie je povinná poskytnúť objednávateľovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
- 4) CK je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK z dôvodu svojho úpadku:
- neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,
  - nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil,
  - nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý sčasti.

CK je povinná odovzdať objednávateľovi súčasne so Zmluvou aj doklady určené objednávateľovi, ktoré musia obsahovať informácie o uzatvorenom povinnom zmluvnom poistení zájazdu, najmä však označenie poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poisťovnej udalosti. V prípade, že CK neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky pokiaľ je táto doprava súčasťou zájazdu, poskytne poisťovňa poistné plnenie finančným zabezpečením dopravy z miesta pobytu do Slovenskej republiky vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania do odchodu. CK je povinná organizačne zabezpečiť uvedenú dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania prostredníctvom svojho povereného pracovníka alebo prostredníctvom zmluvne dohodnutej organizácie. Ak si Objednávateľ zabezpečí dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania na vlastné náklady, poisťovňa objednávateľovi uhradí tieto náklady iba do výšky, akú by musela vynaložiť, ak by dopravu, ubytovanie a stravovanie zabezpečovala CK prostredníctvom svojho povereného pracovníka alebo prostredníctvom zmluvne dohodnutej organizácie. Poistné plnenie poskytne poisťovňa ihneď po overení pravdivosti oznámenia poisťovnej udalosti, najneskôr do 24 hodín. Na oznámenie takejto poisťovnej udalosti sa nevyžaduje písomná forma. Nároky objednávateľa, ktoré mu vznikli proti CK v dôsledku neplnenia zmluvy o zájazde, prechádzajú na poisťovňu, a to až do výšky plnenia, ktoré mu poisťovňa poskytla.

### **VI. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu**

- 1) Ak je CK nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu Zmluvy. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí

sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou Zmluvy súhlasí alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplataenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej cestovnou kanceláriou v návrhu zmeny.

2) CK má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi CK GALEB a objednávateľom, ak do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu. Minimálny počet účastníkov zájazdu je pre všetky zájazdy stanovený počtom 35 účastníkov zájazdu, pokiaľ nie je v katalógu /alebo písomnej ponuke/ stanovený iný minimálny počet účastníkov zájazdu. Ak CK zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 7 dní pred začiatkom zájazdu.

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

4) Ak CK odstúpi od Zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom alebo ak objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou zmluvy podľa ods. 1), má objednávateľ právo žiadať, aby mu CK na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak CK môže 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 povinná tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť.

5) Ak CK zruší zájazd z iných dôvodov ako sú uvedené v ods. 2) a 3) v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začiatku, Objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.

6) Ak po začiatku zájazdu CK neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu Zmluva zaviazala je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve, je CK povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.

7) Ak služby podľa ods. 6) nemožno zabezpečiť alebo ich objednávateľ neprijme, je CK povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je CK 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 povinná buď vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.

8) Na základe individuálneho želania objednávateľa je CK pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde. Vykonanie takýchto zmien môže podliehať zaplataeniu poplatku v paušálnej výške 16€ za jednu zmenu. Ide o zmenu mena účastníka, počtu osôb, termínu, nástupného miesta, typu ubytovacieho zariadenia a pod. V prípade takejto zmeny požadovanej objednávateľom v lehote kratšej než 45 dní pred začiatkom zájazdu, je takáto zmena považovaná za odstúpenie od Zmluvy zo strany objednávateľa a objednávateľ je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvnú pokutu v súlade s článkom VII. týchto VP.

#### VII. Odstúpenie od zmluvy

1) CK môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. Písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK doporučeným listom na adresu objednávateľa uvedenú v Zmluve. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia oznámenia, resp. ak sa písomnosť uložená na pošte nevyzdvihla, nastanú účinky jej doručenia na tretí deň od jej uloženia.

2) Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb:

a) bez udania dôvodu,

b) ak nedôjde k uzatvoreniu novej Zmluvy podľa článku VI. ods.

4) týchto VP,

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

3) Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od Zmluvy porušenie povinností cestovnej kancelárie, alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej Zmluvy, je CK povinná bez zbytočného odkladu vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť CK zmluvné pokuty. Právo objednávateľa na náhradu škody týmto nieže dotknuté.

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

60 a viac dní ..... 40€ za každého účastníka zájazdu

59 až 45 dní..... 30 % z vopred stanovenej ceny zájazdu

44 až 30 dní ..... 50 % z vopred stanovenej ceny zájazdu

29 až 15 dní..... 75 % z vopred stanovenej ceny zájazdu

14 dní a menej ...100 % z vopred stanovenej ceny zájazdu

V prípade odstúpenia objednávateľa od zmluvy z dôvodov na strane objednávateľa, na základe ktorej je v cene zájazdu letenka na pravidelnej linke, zmluvná pokuta sa navýši o poplatok za stornovanie letenky vypočítaný podľa podmienok príslušnej leteckej spoločnosti.

5) Ak nenastúpi zákazník na zájazd, pobyt, alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy, alebo z dôvodu nesplnenia povinností podľa článku IV. ods. 2) písm. g) týchto VP, je povinný uhradiť 100 % z vopred stanovenej ceny.

6) Vopred stanovenou cenou sa rozumie predajná cena vrátane všetkých účastníkom zakúpených fakultatívnych služieb. Vopred stanovená cena nezahŕňa zvláštne zľavy poskytované CK a zmluvne dohodnuté alebo právny predpisom stanovené náhrady tužemským a zahraničným dodávateľom služieb.

7) Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd.

8) CK má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplataenej predavku alebo zaplataenej ceny dosiaľ objednaných služieb. CK je zároveň povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej Zmluvy.

#### VIII. Reklamácie, zodpovednosť za škody

1) V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v Zmluve, vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu. Objednávateľ je povinný uplatniť právo na odstránenie chyby poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Zástupca CK je povinný rozhodnúť o reklamácií ihneď v rámci svojej kompetencie.

2) Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca CK s reklamujúcim reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca CK alebo dodávateľa služby a reklamujúci, ktorý obdrží jeden exemplár reklamačného protokolu.

3) Svoje nároky reklamácie musí zákazník uplatniť u CK písomne 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, inak právo zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je CK povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.

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

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

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

7) CK nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávateľ služieb a škoda bola spôsobená zákaznikom, 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.

#### IX. Cestovné poistenie

1) Súčasťou všetkých zájazdov CK je možnosť zakúpenia si komplexného cestovného poistenia pre účastníkov zájazdu. Následným zakúpením tohto poistenia v rámci rozsahu komplexného cestovného poistenia je o. i. zahrnuté aj poistenie pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o zájazde v prípade nehody alebo ochorenia. Obsah a cena komplexného cestovného poistenia sú uvedené v cenníku CK, presný rozsah krytia a podmienky komplexného cestovného poistenia sú uvedené v brožúre poisťovacej spoločnosti, ktorú objednávateľ obdrží od CK.

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

#### X. Spracovanie osobných údajov

1) Objednávateľ berie na vedomie, že CK spracováva osobné údaje, ktoré objednávateľ poskytol či poskytne CK v súvislosti s jednaním o Zmluve o obstaraní zájazdu či inej Zmluvy medzi objednávateľom a CK, jej uzatvorením a plnením, a ďalej osobné údaje, ktoré CK zhromaždí v súvislosti s poskytovaním dojednaných služieb objednávateľovi. Spracovávané budú najmä identifikačné a kontaktné údaje objednávateľa a ďalšie informácie uvedené v Zmluve alebo zhromaždené v súvislosti s ich plnením. CK pri spracovaní osobných údajov objednávateľov dodržiava všeobecne záväzné právne predpisy, najmä zákon 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov („GDPR“). Informovanie o spracovaní osobných údajov osôb zúčastnených na zájazde a o ich právach vyplývajúcich zo zákonnej úpravy zabezpečuje CK prostredníctvom informácií uverejnených na webovom sídle [www.galeb.sk](http://www.galeb.sk). Objednávku zájazdu a prípadne uzatvorením Zmluvy o obstaraní zájazdu či inej zmluvy uzatvorenej medzi objednávateľom a CK, ktorá odkazuje na tieto podmienky, objednávateľ potvrdzuje, že bol oboznámený s informáciami o spracovaní osobných údajov uvedenými v tomto článku X. V prípade, že objednávateľ uzatvára zmluvu aj v prospech tretej osoby, potvrdzuje, že je oprávnený poskytnúť CK jej osobné údaje a že táto osoba bola oboznámená s informáciami o spracovaní jej osobných údajov podľa tohto článku X.

#### XI. Záverečné ustanovenia

1) Platnosť týchto všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK len vtedy, ak nie je CK stanovený či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.

2) Objednávateľ potvrdzuje podpisom Zmluvy, že sú mu VP známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.

4) Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače (30.01.2018) a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.

5) CK sa vopred za ospravedlňujeme za prípadné chyby, ktoré sa mohli pri spracovaní katalógu vyskytnúť. Prípadné opravy tlačových chýb a zmeny katalógu budú uverejnené na internetovej stránke [www.galeb.sk](http://www.galeb.sk). Ak sa odlišuje vymedzenie zájazdu uvedené v katalógu od Zmluvy, má vždy prednosť Zmluva.