

Všeobecné zmluvné podmienky

Tieto všeobecné zmluvné podmienky sa vzťahujú na všetky zájazdy, pobyty a iné obdobné služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou Medina Tours s.r.o., so sídlom: Pluhová 1, 831 03 Bratislava, IČO: 35 766 085, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v oddiele: Sro, vložka č. 19029/B (ďalej len cestovná kancelária MEDINA TOURS). Všeobecné zmluvné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len Zmluva), ktorú cestovná kancelária MEDINA TOURS uzatvára s objednávateľom zájazdu.

1. Účastníci, vznik a obsah zmluvného vzťahu

1.1 Účastníkmi zmluvného vzťahu založeného Zmluvou sú cestovná kancelária MEDINA TOURS a objednávateľ zájazdu (ďalej len objednávateľ).

1.2. Objednávateľom je predovšetkým osoba, ktorá podpísala Zmluvu s cestovnou kanceláriou MEDINA TOURS. V mene maloletých detí a iných fyzických osôb, ktoré majú zákonného zástupcu, podpisuje Zmluvu ich zákonný zástupca. Pre posúdenie veku objednávateľa je rozhodujúci jeho vek k poslednému dňu zájazdu alebo poskytovania inej služby cestovného ruchu.

1.3. Objednávateľom zájazdu je aj každá fyzická osoba, v prospech ktorej bola Zmluva uzavretá (fyzická osoba, ktorá je uvedená v Zmluve, hoci nepodpísala Zmluvu). Taká fyzická osoba je zo Zmluvy oprávnená a povinná okamihom, keď s ňou prejaví súhlas. Súhlas môže byť prejavovaný výslovnou alebo iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, napríklad nastúpením na zájazd.

1.4. Ak je objednávateľov viac a zo Zmluvy, týchto všeobecných zmluvných podmienok, všeobecne záväzných právnych predpisov alebo z povahy práva alebo povinnosti nevyplýva niečo iné, sú objednávatelia oprávnení a povinní zo Zmluvy spoločne a nerozdielne.

1.5. Zmluva nadobúda účinnosť okamihom jej uzavretia. Cestovná kancelária MEDINA TOURS môže uzavrieť zmluvu sama alebo v zastúpení svojím splnomocneným zástupcom.

1.6. Ak Zmluva neobsahuje osobitnú úpravu, obsah zmluvného vzťahu ňou založeného sa spravuje týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami, katalógom, cenníkom, dodatočnými ponukami cestovnej kancelárie MEDINA TOURS, osobitnými podmienkami a informáciami odovzdanými objednávateľovi pri uzavretí Zmluvy, ako aj príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

2. Cena zájazdu

2.1. Cena zájazdu je zmluvnou cenou dojednanou medzi cestovnou kanceláriou MEDINA TOURS a objednávateľom. Záväzná dohodnutá cena zájazdu je uvedená v Zmluve. Nároky na zľavy uplatňuje objednávateľ sám pred uzatvorením Zmluvy. Zľavy nie je možné uplatňovať dodatočne.

2.2. Cena zájazdu zahŕňa leteckú dopravu, transfer z letiska na miesto pobytu a späť, ubytovanie a stravovanie podľa výberu objednávateľa, služby delegáta a poistenie proti úpadku cestovnej kancelárie MEDINA TOURS, ak v popise zájazdu nie je uvedené inak.

2.3. Cena zájazdu nezahŕňa povinné poplatky (napr. letiskové a bezpečnostné poplatky, miestne servisné poplatky, palivové príplatky) a nepovinné poplatky (napr. poistné za cestovné poistenie, poplatky za fakultatívne programy, ostatné poplatky za služby spojené so zájazdom), ak v popise zájazdu nie je uvedené inak.

2.4. Objednávateľ môže pri uzavretí Zmluvy uzavrieť aj poistnú zmluvu, predmetom ktorej je cestovné poistenie na cestu a pobyt, vrátane možnosti poistiť sa pre prípad odstúpenia od Zmluvy z dôvodu choroby a nehody (t.j. poistenie pre prípad storna zájazdu). Poistný vzťah v takom prípade vzniká výlučne medzi príslušnou poisťovňou a objednávateľom.

2.5. Cestovná kancelária MEDINA TOURS je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k:

2.5.1. zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,

2.5.2. zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,

2.5.3. zmene kurzu eura použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 %, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.

2.6. Ak k uvedeným zmenám dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu, je cestovná kancelária MEDINA TOURS oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu uvedenú v Zmluve o sumu, o ktorú sa zvýši platba podľa bodu 2.5.1. alebo 2.5.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok oproti platbe zahrnutej v cene zájazdu. V prípade zmeny kurzu eura (bod 2.5.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok) je cestovná kancelária MEDINA TOURS oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu uvedenú v Zmluve v pomere zodpovedajúcom percentuálnej výške zmeny kurzu.

2.7. Písomné oznámenie o zvýšení ceny zájazdu sa musí objednávateľovi odoslať najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu, inak cestovnej kancelárii MEDINA TOURS nevzniká právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

3. Platobné podmienky

3.1. Cestovná kancelária MEDINA TOURS má právo na zaplatenie dohodnutej ceny zájazdu a prípadných ďalších poplatkov spojených so zájazdom pred začatím zájazdu. Objednávateľ má právo na poskytnutie zmluvne dohodnutých služieb len po úplnom zaplatení dohodnutej ceny zájazdu a prípadných ďalších poplatkov spojených so zájazdom.

3.2. Ak nie je medzi cestovnou kanceláriou MEDINA TOURS a objednávateľom písomne dohodnuté inak, objednávateľ je povinný zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom nasledovne:

3.2.1. preddavok vo výške najmenej 50% z dohodnutej ceny zájazdu pri podpísaní Zmluvy objednávateľom, zostávajúcu časť dohodnutej ceny zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom najneskôr 30 dní pred začatím zájazdu,

3.2.2. ak má byť Zmluva uzavretá v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím zájazdu, celú dohodnutú cenu zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom pri podpísaní Zmluvy objednávateľom,

3.2.3. ak je predmetom Zmluvy obstaranie služieb cestovného ruchu na vyžiadanie objednávateľa, preddavok vo výške požadovanej cestovnou kanceláriou MEDINA TOURS v závislosti od termínu zájazdu, najmenej však 10% z ceny služieb, pri predložení žiadosti objednávateľa, zostávajúca časť do 3 dní po potvrdení obstarania služieb cestovnou kanceláriou MEDINA TOURS. Ak cestovná kancelária MEDINA TOURS oznámi objednávateľovi nemožnosť obstarania služieb, bezodkladne mu vráti zaplatený preddavok.

3.3. Ak sa objednávateľ dostane do omeškania so zaplatením dohodnutej ceny zájazdu, preddavku na ňu alebo prípadných ďalších poplatkov spojených so zájazdom, je cestovná kancelária MEDINA TOURS oprávnená odstúpiť od Zmluvy a požadovať od objednávateľa zaplatenie stornopoplatku v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami.

4. Práva a povinnosti objednávateľa

4.1. K základným právam objednávateľa patrí:

4.1.1. právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,

4.1.2. právo vyžadovať od cestovnej kancelárie informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,

4.1.3. právo byť v dohodnutých alebo zákonom stanovených lehotách informovaný o všetkých prípadných zmenách týkajúcich sa zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,

4.1.4. právo obdržať najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú cestovnej kancelárii MEDINA TOURS známe, ak nie sú obsiahnuté už v Zmluve alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný,

4.1.5. právo kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami a všeobecne záväznými právnymi predpismi,

4.1.6. právo písomne oznámiť cestovnej kancelárii MEDINA TOURS pred začatím zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Objávateľ tak môže urobiť len v lehote do 8 dní pred začatím zájazdu, inak jeho právo zaniká. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie a podpis nového objednávateľa, že súhlasí so Zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky y účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia cestovnej kancelárii MEDINA TOURS sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ sú povinní spoločne a nerozdielne zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom a uhradiť náklady, ktoré cestovnej kancelárii MEDINA TOURS vznikli v súvislosti so zmenou objednávateľa,

4.1.7. právo na reklamáciu nedostatkov zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb a jej vybavenie v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami a všeobecne záväznými právnymi predpismi,

4.1.8. právo na ochranu osobných údajov uvedených v Zmluve a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom. Cestovná kancelária MEDINA TOURS preto odporúča, aby objednávateľ oznámil svojim blízkym osobám presnú adresu miesta pobytu, prípadne ďalšie nevyhnutné informácie, nakoľko tieto im zo strany MEDINA TOURS v záujme ochrany osobných údajov objednávateľa nebudú poskytnuté.

4.2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí:

4.2.1. povinnosť poskytnúť cestovnej kancelárii MEDINA TOURS súčinnosť, ktorá je potrebná k riadnemu obstaraniu a poskytnutiu zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uviesť požadované údaje v Zmluve a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom, bezodkladne oznámiť a preukázať zmeny týchto údajov a predložiť doklady požadované cestovnou kanceláriou MEDINA TOURS,

4.2.2. povinnosť nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,

4.2.3. povinnosť oznámiť cestovnej kancelárii MEDINA TOURS iné špecifické skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na účasť objednávateľa na zájazde,

4.2.4. povinnosť oznámiť v lehote určenej cestovnou kanceláriou MEDINA TOURS svoje stanovisko k návrhu zmeny Zmluvy,

4.2.5. povinnosť riadne, včas a v celom rozsahu zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom a preukázať ich zaplatenie dostatočne preukazným dokladom,

4.2.6. povinnosť prevziať od cestovnej kancelárie MEDINA TOURS doklady potrebné pre čerpanie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb (pokyny na cestu, letenky, voucher a pod.), riadne ich skontrolovať a riadiť sa nimi,

4.2.7. povinnosť dostaviť sa v stanovenom čase na stanovené miesto zrazu so všetkými potrebnými dokladmi,

4.2.8. povinnosť mať u seba po celý čas zájazdu platný cestovný doklad, vízum a ďalšie potrebné doklady,

4.2.9. povinnosť dodržiavať po celý čas zájazdu pokyny sprievodcu, delegáta alebo iného povereného zástupcu cestovnej kancelárie MEDINA TOURS,

4.2.10. povinnosť dodržiavať po celý čas zájazdu colné, pasové, dopravné, bezpečnostné, zdravotnícke, hygienické a iné všeobecne záväzné právne predpisy štátov, do ktorých cestuje,

4.2.11. povinnosť počínať si po celý čas zájazdu tak, aby nedochádzalo ku škodám na majetku cestovnej kancelárie MEDINA TOURS, ani ku škodám ani inej ujme na zdraví, osobnosti a majetku ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov zmluvne dohodnutých služieb a iných tretích osôb. Ak vznikne podozrenie, že objednávateľ by mohol ohroziť alebo poškodiť život alebo zdravie iných účastníkov zájazdu alebo tretích osôb, je povinný na výzvu cestovnej kancelárie MEDINA TOURS bezodkladne, najneskôr do začiatku zájazdu, predložiť lekárske potvrdenie, z ktorého nepochybne vyplýva, že také ohrozenie alebo poškodenie nespôsobí.

4.3. Objávateľ, ktorý poruší povinnosť podľa bodu 4.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok, nemá právo na poskytnutie zmluvne dohodnutých služieb, ktorých poskytnutie nie je v dôsledku takeého porušenia právne alebo inak možné. Ak v dôsledku porušenia takej povinnosti vznikli cestovnej kancelárii MEDINA TOURS náklady alebo iná škoda, má voči objednávateľovi právo na ich náhradu. V prípade závažného porušenia povinnosti podľa bodov 4.2.8., 4.2.9., 4.2.10. alebo 4.2.11. týchto všeobecných zmluvných podmienok počas trvania zájazdu je cestovná kancelária MEDINA TOURS oprávnená vylúčiť objednávateľa zo zájazdu (odstúpiť od Zmluvy vo vzťahu k nevyčerpaným službám).

5. Zmena a zrušenie Zmluvy, stornopoplatky

5.1. Ak je cestovná kancelária MEDINA TOURS nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, písomne navrhne objednávateľovi zmenu Zmluvy. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo rozhodnúť sa, či so zmenou Zmluvy súhlasí alebo či od Zmluvy odstupuje bez zaplatenia stornopoplatku. Objednávateľ musí svoje rozhodnutie písomne oznámiť cestovnej kancelárii MEDINA TOURS v lehote určenej cestovnou kanceláriou MEDINA TOURS v návrhu zmeny Zmluvy, inak platí, že s navrhovanou zmenou Zmluvy súhlasí.

5.2. Za zmenu podstatnej podmienky Zmluvy, ktorá odôvodňuje postup podľa bodu 5.1. týchto všeobecných zmluvných podmienok, sa nepovažuje zmena leteckého dopravcu, zmena typu lietadla, zmena letovej trasy, času a doby trvania letu. Cestovná kancelária MEDINA TOURS si vyhradzuje právo jednostranne rozhodnúť o uvedených zmenách s následným oznámením zmeny objednávateľovi.

5.3. V zvláštnych prípadoch je nevyhnutné ubytovať objednávateľa v inom ubytovacom zariadení alebo obstaráť náhradné plnenie iných služieb bez ohľadu na lehotu do začatia zájazdu. Cestovná kancelária MEDINA TOURS obstará v takom prípade poskytnutie náhradných služieb v podobnom alebo vyššom štandarde na celý zájazd alebo jeho časť. Žiadne ďalšie nároky voči cestovnej kancelárii MEDINA TOURS nebudú akceptované.

5.4. Prvý a posledný deň zájazdu sú určené predovšetkým na dopravu, transfer a prihlásenie, resp. odhlásenie v ubytovacom zariadení; lety môžu v niektorých prípadoch presiahnuť aj polnoc, kedy sa transfer zabezpečí na druhý deň zájazdu. Tieto skutočnosti preto nie je možné posudzovať ani reklamovať ako zmenu alebo skrátenie zájazdu.

5.5. Ak objednávateľ požaduje od cestovnej kancelárie MEDINA TOURS zmenu podmienok Zmluvy a nejde o zmenu podľa bodu 4.1.6. týchto všeobecných zmluvných podmienok, je cestovná kancelária MEDINA TOURS, v prípade, že požiadavke vyhovie, oprávnená uplatniť voči objednávateľovi právo na zaplatenie poplatku vo výške 50,- EUR za každú požadovanú zmenu. V lehote 7 dní pred začatím zájazdu sa taká požiadavka považuje za odstúpenie objednávateľa od Zmluvy bez udania dôvodu.

5.6. Cestovná kancelária MEDINA TOURS má právo pred začatím zájazdu písomne odstúpiť od Zmluvy len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutej povinnosti objednávateľom.

5.7. Cestovná kancelária MEDINA TOURS si vyhradzuje právo zrušiť zájazd:

5.7.1. ak do 20 dní pred začatím zájazdu nie je dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu uvedený v katalógu cestovnej kancelárie MEDINA TOURS,

5.7.2. kedykoľvek pred začatím zájazdu v dôsledku neodvratiteľných udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od cestovnej kancelárie MEDINA TOURS rozumne požadovať.

5.8. Objednávateľ má právo pred začatím zájazdu písomne odstúpiť od Zmluvy:

5.8.1. bez udania dôvodu,

5.8.2. ak nesúhlasí s návrhom zmeny Zmluvy podľa bodu 5.1. týchto všeobecných zmluvných podmienok, v lehote určenej cestovnou kanceláriou MEDINA TOURS v návrhu zmeny Zmluvy,

5.8.3. z dôvodu porušenia povinnosti cestovnej kancelárie MEDINA TOURS vyplývajúcej zo Zmluvy alebo zo všeobecne záväzného právneho predpisu.

5.9. V prípadoch podľa bodov 5.8.2. a 5.8.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok je cestovná kancelária MEDINA TOURS povinná vrátiť objednávateľovi zaplatenú cenu zájazdu a prípadné ďalšie zaplatené poplatky spojené so zájazdom do 8 dní po doručení oznámenia o odstúpení od Zmluvy.

5.10. Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od Zmluvy porušenie povinnosti cestovnej kancelárie MEDINA TOURS, ktoré sú určené Zmluvou alebo všeobecne záväzným právnym predpisom a nejedná sa ani o prípad podľa bodu 5.8.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok, alebo ak cestovná kancelária MEDINA TOURS odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinnosti objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť cestovnej kancelárii MEDINA TOURS stornopoplatok, ktorý má právnu povahu zmluvnej pokuty. Výška stornopoplatku závisí od počtu dní zostávajúcich do začatia zájazdu a je určená nasledovne:

- * 60 a viac dní: 70,- EUR / osoba + poistné,
- * 59 až 45 dní: 25 % z ceny zájazdu + poistné,
- * 44 až 30 dní: 30 % z ceny zájazdu + poistné,
- * 29 až 15 dní: 70 % z ceny zájazdu + poistné,
- * 14 až 10 dní: 80 % z ceny zájazdu + poistné,
- * 9 až 3 dni: 90 % z ceny zájazdu + poistné,
- * 2 a menej dní: 100 % z ceny zájazdu + poistné.

5.11. Cenou zájazdu sa na účely výpočtu stornopoplatku rozumie štandardná predajná cena zájazdu vrátane všetkých objednávateľom objednaných fakultatívnych služieb; neprihliada sa na zvláštne zľavy poskytované cestovnou kanceláriou MEDINA TOURS.

5.12. Na určenie počtu dní pre výpočet stornopoplatku je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do rozhodného počtu dní. Do rozhodného počtu dní sa nezapočítava deň odchodu, odletu alebo nástupu na zájazd.

5.13. Ak objednávateľ nenastúpi na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy, je povinný zaplatiť stornopoplatok vo výške 100 % z ceny zájazdu + poistné. Cestovná kancelária MEDINA TOURS má v takom prípade voči objednávateľovi popri práve na zaplatenie stornopoplatku aj právo na náhradu škody, ktorá jej v dôsledku uvedeného vznikla. To isté platí v prípade, ak objednávateľ nemôže nastúpiť na zájazd pre porušenie svojej povinnosti.

5.14. Cestovná kancelária MEDINA TOURS je oprávnená použiť peňažné prostriedky, zaplatené objednávateľom na dohodnutú cenu zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom, na uspokojenie svojho práva na zaplatenie stornopoplatku. Ak je stornopoplatok nižší ako suma týchto peňažných prostriedkov, je cestovná kancelária MEDINA TOURS povinná bezodkladne vrátiť ich zostatok objednávateľovi. Ak je stornopoplatok vyšší, je objednávateľ povinný bezodkladne zaplatiť vzniknutý rozdiel cestovnej kancelárii MEDINA TOURS.

6. Reklamačné podmienky

6.1. Ak počas zájazdu nie je zmluvne dohodnutá služba poskytnutá objednávateľovi riadne alebo včas, je cestovná kancelária MEDINA TOURS 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, je cestovná kancelária MEDINA TOURS povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi poskytnutými a zmluvne dohodnutými službami.

6.2. Ak sa počas zájazdu zistí, že objednávateľovi nemožno poskytnúť ubytovanie v zmluvne dohodnutom ubytovacom zariadení a je mu poskytnuté náhradné ubytovanie v podobnom alebo vo vyššom štandarde, pričom lokalita nie je smerodajná, znáša cestovná kancelária MEDINA TOURS zvýšené náklady na ubytovanie. Ak je objednávateľovi poskytnuté náhradné ubytovanie v nižšom štandarde, je cestovná kancelária MEDINA TOURS povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi poskytnutým a zmluvne dohodnutým ubytovaním.

6.3. Objednávateľ berie na vedomie, že cestovná kancelária MEDINA TOURS nemá vplyv na rozdeľovanie sedadiel v lietadle ani na rozdeľovanie izieb v ubytovacom zariadení, ktoré sú vo výlučnej kompetencii príslušného leteckého dopravcu, resp. prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia. Tieto skutočnosti preto nie je možné reklamovať ako nedostatok zmluvne dohodnutých služieb.

6.4. V prípade výskytu nedostatkov zmluvne dohodnutých služieb vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu. Objednávateľ uplatní právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu cestovnej kancelárie MEDINA TOURS tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Zástupca cestovnej kancelárie MEDINA TOURS je povinný v rámci svojej kompetencie rozhodnúť o reklamácií ihneď.

6.5. Poverený zástupca cestovnej kancelárie MEDINA TOURS alebo dodávateľ služby spíše s objednávateľom reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby, predmetu reklamácie a spôsobu jej vybavenia (vrátane prípadného odmietnutia). Protokol podpíše zástupca cestovnej kancelárie MEDINA TOURS alebo dodávateľ služby a objednávateľ, pričom objednávateľ obdrží jeden rovnopis protokolu. Takto potvrdený reklamačný protokol je objednávateľ povinný predložiť pri reklamácií v cestovnej kancelárii MEDINA TOURS.

6.6. Svoje právo z reklamácie musí objednávateľ písomne uplatniť v cestovnej kancelárii MEDINA TOURS bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu, inak jeho právo zaniká. Všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je cestovná kancelária MEDINA TOURS povinná vybaviť písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.

6.7. Ak objednávateľ bez porušenia povinnosti cestovnej kancelárie MEDINA TOURS nevyčerpal niektorú zo zmluvne dohodnutých služieb, nemá voči cestovnej kancelárii MEDINA TOURS právo na vrátenie príslušnej časti zaplatenej ceny zájazdu, právo na zľavu z ceny zájazdu ani žiadne iné obdobné zodpovednostné právo. To isté platí v prípade, ak objednávateľ nemohol čerpať niektorú zo zmluvne dohodnutých služieb pre porušenie svojej povinnosti.

6.8. Ak sa bez porušenia povinnosti cestovnej kancelárie MEDINA TOURS nenaplnili mimozmluvné očakávania objednávateľa (napr. ak nemohol využiť možnosť kúpania pre studené more), nemá voči cestovnej kancelárii MEDINA TOURS právo na vrátenie príslušnej časti zaplatenej ceny zájazdu, právo na zľavu z ceny zájazdu ani žiadne iné obdobné zodpovednostné právo.

6.9. Cestovná kancelária MEDINA TOURS nijako nezodpovedá za nedostatky služieb, ktorých obstaranie nebolo predmetom Zmluvy (najmä služieb, ktorých poskytnutie si objednávateľ sám objednal u prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia alebo u inej osoby).

6.10. Cestovná kancelária MEDINA TOURS nezodpovedá za škodu spôsobenú odstúpením od Zmluvy alebo porušením povinnosti len vtedy, ak preukáže, že túto škodu nezavinila ani ona, ani jej dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená objednávateľom, 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.

6.11. Práva, ktoré objednávateľovi prípadne vznikli z porušenia povinnosti cestovnej kancelárie MEDINA TOURS a ktoré môžu byť uspokojené z uzavretého cestovného alebo iného poistenia, objednávateľ uplatní u príslušnej poisťovne. Ich uspokojením zanikajú zodpovedajúce práva objednávateľa voči cestovnej kancelárii MEDINA TOURS.

6.12. Práva, ktoré objednávateľovi prípadne vznikli z dôvodov, že mu bol proti jeho vôli odmietnutý nástup do lietadla, že bol jeho let zrušený alebo má meškanie, a ktoré mu z týchto dôvodov priznáva Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11.2.2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91, objednávateľ uplatní u príslušného leteckého dopravcu. Ich uspokojením zanikajú zodpovedajúce práva objednávateľa voči cestovnej kancelárii MEDINA TOURS.

6.13. Cestovná kancelária MEDINA TOURS upozorňuje na možné meškanie dopravných prostriedkov z dôvodu preplnenosti vzdušných koridorov, nepriaznivého počasia, príp. z technických a prevádzkových dôvodov. Odporúča preto objednávateľovi, aby pri organizácii návratu zo zájazdu a plánovaní prípojov bral do úvahy možnosť vzniku podobných situácií. Ich vznik nie je dôvodom na odstúpenie od Zmluvy.

6.14. Cestovná kancelária MEDINA TOURS nenesie žiadnu zodpovednosť za batožinu a iné veci objednávateľa. Za poškodenie, zničenie, omeškanie alebo stratu batožiny počas prepravy zodpovedá v plnom rozsahu letecký dopravca, u ktorého je potrebné bezodkladne uplatniť práva priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo medzinárodnými zmluvami. Za poškodenie, zničenie alebo stratu batožiny počas ubytovania zodpovedá v plnom rozsahu prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia, u ktorého je potrebné bezodkladne uplatniť práva priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo medzinárodnými zmluvami.

7. Poistenie proti úpadku

7.1. Zájazdy organizované cestovnou kanceláriou MEDINA TOURS sú v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi poistené povinným zmluvným poistením zájazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie v poisťovni Europäische Reiseversicherung AG (Európska cestovná poisťovňa), a to od 01.01.2012 do 31.12.2012. Na základe uvedeného poistenia vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď cestovná kancelária z dôvodu svojho úpadku neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do miesta plánovaného skončenia zájazdu alebo do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu, nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil, alebo nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý sčasti.

8. Súhlas so spracúvaním osobných údajov

8.1. Podpisom Zmluvy dáva objednávateľ cestovnej kancelárii MEDINA TOURS výslovný súhlas na spracúvanie svojich osobných údajov uvedených v Zmluve a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov. Účelom spracúvania týchto osobných údajov je vytvorenie podmienok pre splnenie záväzkov cestovnej kancelárie MEDINA TOURS vyplývajúcich zo Zmluvy, najmä zabezpečenie kontaktu na objednávateľa a ostatných účastníkov zájazdu a spracovanie podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu.

8.2. Súhlas objednávateľa sa vzťahuje na:

8.2.1. získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, vyhľadávanie a prehliadanie osobných údajov uvedených v Zmluve a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom cestovnou kanceláriou MEDINA TOURS,

8.2.2. využívanie vyššie uvedených osobných údajov cestovnou kanceláriou MEDINA TOURS na kontaktovanie účastníkov zájazdu v súvislosti s objednaným zájazdom, a to v čase pred začatím zájazdu i po jeho skončení,

8.2.3. využívanie vyššie uvedených osobných údajov cestovnou kanceláriou MEDINA TOURS pri spracúvaní podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu, a ich poskytovanie všetkým zmluvným partnerom cestovnej kancelárie MEDINA TOURS, vrátane zahraničných, ktorí poskytujú tieto služby, za účelom ich riadneho a včasného poskytnutia,

8.2.4. využívanie vyššie uvedených osobných údajov cestovnou kanceláriou MEDINA TOURS na riešenie všetkých ďalších otázok zmluvného vzťahu založeného Zmluvou.

8.3. Súhlas objednávateľa je platný až do úplného vysporiadania vzájomných práv a povinností zmluvných strán Zmluvy.

8.4. Vo vzťahu k osobám uvedeným v Zmluve, ktoré Zmluvu nepodpísali, osoba podpisujúca Zmluvu potvrdzuje, že má súhlas týchto osôb na poskytnutie ich osobných údajov cestovnej kancelárii MEDINA TOURS za účelom ich spracúvania podľa bodov 8.1. až 8.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok; inak zodpovedá za škodu, ktorá cestovnej kancelárii MEDINA TOURS vznikne.

9. Spoločné a záverečné ustanovenia

9.1. Písomnosti týkajúce sa Zmluvy sa zasielajú na adresu sídla, trvalého pobytu alebo inú adresu adresáta, uvedenú v Zmluve, resp. na inú adresu, ktorú zmluvná strana následne preukázateľne oznámi druhej zmluvnej strane. Ak sa takto odoslaná písomnosť vráti odosielateľovi ako nedoručiteľná, považuje sa za doručenie dňom, keď adresát odoprel jej prijatie, resp. prvým dňom odbernej lehoty, počas ktorej si ju adresát nevyzdvihol. Písomnosti týkajúce sa Zmluvy sa vždy považujú za doručené aj okamihom ich osobného odovzdania adresátovi, resp. fyzickej osobe, ktorá je v danom čase štatutárnym orgánom adresáta alebo členom jeho štatutárneho orgánu, alebo fyzickej osobe nachádzajúcej sa v prevádzkových alebo iných priestoroch adresáta, ktorá o sebe vyhlási, že je oprávnená prijímať zásielky za adresáta, ak zmluvná strana nemá dôvod pochybovať o takom vyhlásení. V prípade časovej tiesne sa písomnosti týkajúce sa Zmluvy môžu zasielať aj telefaxom alebo elektronickou poštou, a to na telefaxové čísla, resp. e-mailové adresy, ktoré si zmluvné strany na daný účel oznámili; odosielateľ môže takto odoslanú písomnosť považovať za

doručenú iba vtedy, ak jeho telefaxové zariadenie potvrdí prenos písomnosti adresátovi, resp. ak jeho e-mailový klient potvrdí doručenie alebo prečítanie emailovej správy adresátom. Ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú písomnú formu právnych úkonov urobených telefaxom alebo elektronickými prostriedkami, tým nie sú dotknuté.

9.2. Tieto všeobecné zmluvné podmienky platia pre zájazdy cestovnej kancelárie MEDINA TOURS, ktoré sa majú začať v období odo dňa 01.01.2012.

9.3. Objednávateľ potvrdzuje svojím podpisom na Zmluve, že prevzal vyhotovenie týchto všeobecných zmluvných podmienok, oboznámil sa s nimi, rozumie im a v plnom rozsahu ich akceptuje.

9.4. Všetky údaje a informácie uvedené v katalógu cestovnej kancelárie MEDINA TOURS zodpovedajú údajom a informáciám známym v dobe tlače a cestovná kancelária MEDINA TOURS si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia Zmluvy s objednávateľom.