

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazde

Na základe nižšie uvedených podmienok poskytuje Cestovná kancelária RUEFA CS spol. s r.o. svojim zákazníkom služby a ich kombinácie, ktoré sa považujú za zájazd v zmysle § 2 zákona č. 281/2001 Z.z. v platnom znení. Tieto podmienky zároveň upravujú všetky práva a povinnosti zmluvných strán plynúce z právneho vzťahu, ktorý vznikol uzatvorením zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „Zmluva“) medzi cestovnou kanceláriou RUEFA CS spol. s r.o. a jej zákazníkom. (ďalej len „všeobecné zmluvné podmienky“)

I. Vznik zmluvného vzťahu.

1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

- a) Cestovná kancelária RUEFA CS spol. s r.o., so sídlom Nám. SNP 14, 811 06 Bratislava, IČO: 17 318 513, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 877/B, ktorá ako obstarávateľ do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastných predajných miest, externých autorizovaných predajcov – cestovných agentúr, alebo predaja zájazdov a ďalších služieb prostredníctvom internetu (ďalej len „CK Ruefa“) a
- b) Objednávateľ (zákazník), ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba plne spôsobilá na právne úkony. Objednávateľom môže byť aj osoba vo veku 15 – 18 rokov, ak s jej účasťou na zájazde písomne súhlasí jej zákonný zástupca. Osoba mladšia ako 15 rokov sa môže zúčastniť zájazdu len v sprievode osoby plne spôsobilej na právne úkony. Objednávateľom je osoba, ktorá uzatvorí s CK Ruefa Zmluvu, ako aj ďalšie osoby v prospech ktorých sa Zmluva uzatvorila. (ďalej len „objednávateľ“)

Pre posúdenie veku objednávateľa je rozhodujúci jeho vek k poslednému dňu zájazdu alebo poskytovaniu inej služby.

2) Objednávateľ uzatvárajúci Zmluvu ručí za plnenie zmluvných záväzkov ostatných objednávateľov uvedených v Zmluve, ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Zodpovednosť ostatných objednávateľov za neplnenie zmluvných záväzkov tým nie je dotknutá.

3) Zmluvný vzťah medzi CK Ruefa a objednávateľom vzniká uzavretím Zmluvy a zaplatením požadovanej časti ceny zájazdu. Za riadne vyplnenú a podpísanú Zmluvu objednávateľom v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná Zmluva jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú Všeobecné zmluvné podmienky, príslušný katalóg a dôležité informácie. Dôležitými informáciami sa rozumie text uvedený pod týmto názvom v katalógu obsahujúci všeobecné informácie o ubytovacích zariadeniach, preprave, stravovaní, príslušnej destinácii a ďalších dôležitých skutočnostiach. Akékoľvek poskytnutie služieb alebo zmenu podmienok je možné dohodnúť v Zmluve odlišne od týchto Všeobecných zmluvných podmienok a katalógu. V prípade rozporu medzi Zmluvou a jej súčasťami (Všeobecné zmluvné podmienky, katalóg a dôležité informácie) platí dojednanie uvedené v Zmluve.

4) Pre určenie nárokov práv a povinností zmluvných strán je rozhodujúcim to znenie katalógu všeobecných zmluvných podmienok a dôležitých informácií, ktoré bolo platné v čase uzavretia Zmluvy. Objednávateľ nemá nárok na tie zľavy, ktoré CK Ruefa ponúkne po tom, ako bola Zmluva s objednávateľom uzatvorená. V prípade, že CK Ruefa ponúka špeciálne zľavy na svoje produkty, má objednávateľ právo len na jednu z ponúkaných zliav, teda na jeden zájazd si nemožno uplatniť viacero zliav, ak to v konkrétnej ponuke nie je výslovne uvedené inak (zákaz kumulácie zliav).

5) Zmluvou sa CK Ruefa objednávateľovi zaväzuje, že objednávateľovi obstará zájazd a objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu. CK Ruefa nevznikne povinnosť obstarat' pre objednávateľa zájazd skôr, ako objednávateľ riadne a včas nezaplatí celú cenu zájazdu a nesplní prípadné ďalšie podmienky.

6) CK Ruefa okrem organizácie vlastných zájazdov sprostredkúva predaj zájazdov pre iné cestovné kancelárie (ďalej len „partnerská CK“). V takom prípade je CK Ruefa sprostredkovateľom a zmluvný vzťah vzniká medzi objednávateľom a partnerskou CK, ktorá je obstarávateľom zájazdu, a pre ktorú CK Ruefa predaj zájazdu sprostredkúva. Ak objednávateľ uzatvorí Zmluvu prostredníctvom CK Ruefa s partnerskou CK je viazaný ustanoveniami zmluvy o obstaraní zájazdu partnerskej CK. V prípade, že všeobecné zmluvné podmienky zmluvy o obstaraní zájazdu partnerskej CK nie je možné zo závažných dôvodov použiť, vzťahujú sa na zmluvný vzťah medzi objednávateľom a partnerskou CK všeobecné zmluvné podmienky CK Ruefa.

7) Za uzatvorenie Zmluvy medzi CK Ruefa a objednávateľom sa považuje aj to, ak CK Ruefa potvrdí individuálnu objednávku objednávateľa, v ktorej objednávateľ požaduje jednotlivé služby alebo ich kombinácie, ktoré zväčša nie sú uvedené v katalógu (ďalej len „služby na objednávku“). Objednávateľ je súčasne s prijatím jeho objednávky služieb na objednávku povinný

zaplatiť CK Ruefa požadovaný preddavok. Ak CK Ruefa nie je schopná služby na objednávku požadované objednávateľom obstarat', odstúpi z tohto dôvodu od Zmluvy a vráti objednávateľovi zaplatený preddavok v plnej výške. V prípade, že CK Ruefa služby obstará, alebo je pripravená ich obstarat' a objednávateľ odstúpi od Zmluvy, je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu podľa článku IX., bodu 3 všeobecných zmluvných podmienok.

II. Cenové podmienky a ceny zájazdov.

1) Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si objednávateľ objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len "cena zájazdu") sa rozumie celková cena, uvedená v Zmluve. Ak nie je uvedené v Zmluve inak, cena zájazdu nezahŕňa náklady objednávateľa, ktoré musí tento vynaložiť v súvislosti s dodržiavaním pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu.

2) Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.

3) Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká objednávateľovi až zaplatením úplnej ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

4) CK Ruefa má právo požadovať pri uzatváraní Zmluvy zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50% ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí objednávateľ zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní Zmluvy). Zvyšnú časť ceny za objednaný zájazd alebo za všetky objednané služby je objednávateľ povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.

5) V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb je objednávateľ povinný zaplatiť 100% ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.

6) V prípade nezaplatenia ceny zájazdu alebo za objednané služby v CK Ruefa stanovených lehotách je CK Ruefa oprávnená písomne odstúpiť od zmluvy a zájazd alebo služby neposkytnúť, pričom objednávateľ je povinný uhradiť všetky náklady, ktoré CK Ruefa nespĺnením si zmluvných povinností objednávateľom vznikli. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo CK Ruefa na náhradu škody a ušlého zisku.

7) CK Ruefa je oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu alebo služieb, a to najneskôr do 21 dní pred termínom začiatku zájazdu, resp. začiatkom čerpania služieb, ak dôjde k:

- a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane ceny pohonných hmôt,
- b) zvýšeniu platieb, spojených so zabezpečenou dopravou, najmä letiskových, cestných, prístavných, palivových a iných poplatkov, ktoré sú zahrnuté do ceny zájazdu alebo zabezpečených služieb,
- c) zmene kurzu eura ku kurzu inej meny použitej pri stanovovaní ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%.

8) V prípade, ak nie je v Zmluve alebo týchto všeobecných zmluvných podmienkach určený spôsob výpočtu zvýšenia ceny zájazdu z dôvodov podľa bodu 8. tohto článku inak, bude takéto zvýšenie ceny zájazdu zodpovedať príslušným skutočným nákladom spojeným s potrebou zvýšenia ceny zájazdu.

9) V prípade nevyhnutnosti zvýšiť cenu z dôvodov podľa bodu 8. tohto článku môže tak CK Ruefa urobiť na základe písomného oznámenia, ktoré musí byť objednávateľovi odoslané listom na adresu v zmluve objednávateľom uvedenú najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb, a v ktorom bude presne určený dôvod a spôsob zvýšenia. Objednávateľ je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je CK Ruefa oprávnená postupovať podľa bodu 7. tohto článku.

III. Platobné podmienky.

1) Objednávateľ je povinný zaplatiť cenu zájazdu riadne a včas v zmysle platobných podmienok uvedených vyššie a bez akýchkoľvek ďalších výziev zo strany CK Ruefa.

2) Platba sa považuje za zaplatenú v čase, kedy bola zložená na predajnom mieste CK Ruefa, alebo pripísaná na účet CK Ruefa.

3) CK Ruefa prijíma pri úhradách platobné karty, okrem úhrad za zájazdy typu Last minute, Ultra last minute a špeciálne ponuky.

IV. Práva a povinnosti objednávateľa.

- 1) K základným právam objednávateľa patrí najmä:
- právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
 - právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
 - právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK Ruefa známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v Zmluve alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný.
 - právo na zmenu v osobe objednávateľa v súlade s článkom VI. bodom 1 písm. e) všeobecných zmluvných podmienok a
 - právo na ochranu údajov, ktoré objednávateľ uvádza v Zmluve pred nepovolnými osobami.
- 2) K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:
- poskytnúť CK Ruefa potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v Zmluve a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK Ruefa,
 - zabezpečiť u osôb do 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,
 - nahlásiť CK Ruefa cudziu štátnu príslušnosť objednávateľa,
 - oznámiť CK Ruefa, že objednávateľ bol z krajiny, v ktorej sa má zájazd uskutočniť alebo z tranzitnej krajiny vyhostený, alebo mu bol do nej zakázaný vstup, alebo tam spáchal trestný alebo správny delikt,
 - oznámiť CK Ruefa akékoľvek iné špecifické skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na účasť objednávateľa na zájazde,
 - zaplatiť cenu zájazdu v súlade so všeobecnými zmluvnými podmienkami,
 - bez zbytočného odkladu oznamovať CK Ruefa svoje stanovisko, k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
 - prevziať od CK Ruefa doklady a pokyny potrebné pre čerpanie služieb,
 - mať u seba taký cestovný doklad, ktorého platnosť končí najskôr 6 mesiacov po skončení zájazdu, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje,
 - riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK Ruefa a dodržiavať stanovený program a
 - dostaviť sa na miesto odchodu odletu alebo čerpania služieb v stanovenom čase so všetkými dokladmi resp. inými náležitosťami podľa pokynov (napr. očkovania, víza a pod.), v prípade ak objednávateľ nenamietne opak, predpokladá sa, že pokyny mu boli doručené riadne a včas, že im rozumie a bude sa nimi riadiť.

V. Práva a povinnosti CK Ruefa.

1) K právam a povinnostiam objednávateľa uvedených v čl. IV. všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti CK Ruefa.

2) CK Ruefa je povinná pred uzatvorením Zmluvy informovať o všetkých podstatných skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpe zájazdu.

3) CK Ruefa nie je povinná poskytnúť objednávateľovi plnenia nad rámec služieb, ktoré sú výslovne uvedené v Zmluve uzatvorenej s objednávateľom a za ktoré objednávateľ zaplatil cenu zájazdu.

4) CK Ruefa je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK Ruefa z dôvodu svojho úpadku:

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

VI. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu.

1) Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

a) V prípade, že nastanú okolnosti, ktoré znemožňujú CK Ruefa poskytnúť zájazd alebo služby podľa uzavretej Zmluvy, je CK Ruefa povinná zabezpečiť ich zmenu alebo ich zrušiť, pričom je povinná oznámiť tieto skutočnosti bez zbytočného odkladu objednávateľovi.

b) Pri zrušení zájazdu alebo objednaných služieb zo strany CK Ruefa, pri zmene termínu čerpania služieb o viac ako 48 hodín alebo pri závažnej zmene programu, kategórie ubytovania, spôsobu prepravy a ceny za objednané služby, pričom za závažnú zmenu sa nepovažuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto, zmena ceny zájazdu o menej ako 10%, CK Ruefa navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Objednávateľ má právo voľby či od zmluvy odstúpi alebo prevedie zaplatenú cenu na úhradu iných služieb, ktoré si u CK Ruefa objednal.

c) CK Ruefa si vyhradzuje právo zrušiť zájazd alebo služby v prípade, ak nebol prihlásený minimálny počet 15 účastníkov („výhrada minimálneho počtu účastníkov“), pričom o tejto skutočnosti je povinná zaslať objednávateľovi oznámenie najneskôr do 7 dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb.

d) Pri dodatočnom doobjednaní služieb objednávateľom si CK Ruefa účtuje administratívny poplatok 3,50 euro na osobu a službu, ktorý nezahŕňa odplatu za doobjednanú službu.

e) Pred začiatkom čerpania služieb môže objednávateľ písomne oznámiť CK Ruefa (ďalej len „oznámenie“), že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Objednávateľ tak môže urobiť najneskôr 7 dní pred dňom odchodu/odletu na zájazd alebo začiatkom čerpania iných služieb na základe Zmluvy. Pôvodný ako aj nový objednávateľ sú spoločne a nerozdielne povinní nahradiť CK Ruefa náklady, ktoré CK Ruefa v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú, minimálne však vo výške 35 € za každú osobu. Ak je oznámenie doručené CK Ruefa viac ako 30 dní pred dňom odchodu/odletu na zájazd alebo začiatkom čerpania iných služieb na základe Zmluvy, CK Ruefa vykoná zmenu v osobe objednávateľa bezplatne. Predchádzajúca veta sa nevzťahuje na poplatky za víza, alebo iné poplatky viazané na konkrétnu osobu, ak CK Ruefa už vznikla povinnosť zaplatiť ich tretej osobe. Poplatky viazané na konkrétnu osobu je nový objednávateľ povinný zaplatiť bez ohľadu na termín doručenia oznámenia. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí so Zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde.

f) Pred začiatkom čerpania služieb má objednávateľ právo na odstúpenie od Zmluvy a na bezodkladné vrátenie zaplatenej ceny zájazdu, prípadne iných ním zaplatených peňažných prostriedkov, a to bez povinnosti objednávateľa platiť zmluvné pokuty:

- pri zrušení služieb alebo zájazdu zo strany CK Ruefa, alebo pri závažnej zmene programu alebo spôsobe prepravy. Za závažnú zmenu sa nepovažuje zmena ubytovacieho alebo stravovacieho objektu, za predpokladu, že je ubytovanie alebo stravovanie poskytnuté v rovnakej alebo vyššej kvalite a CK Ruefa nemohla vopred túto skutočnosť ovplyvniť, zmena trasy zájazdu, časový harmonogram, miesto nástupu a výstupu, čas odletu alebo priletu, meškanie lietadla a
- pri zvýšení ceny zájazdu v súlade s článkom II. bodom 8. všeobecných zmluvných podmienok o viac ako 5 % zmluvne dohodnutej ceny.

2) Počas čerpania služieb:

a) CK Ruefa je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK Ruefa nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK Ruefa povinná:

- zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej

úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky objednávateľa vylúčené, alebo

- vrátiť objednávateľovi zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo

- poskytnúť objednávateľovi zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo

- poskytnúť objednávateľovi bezodkladne pomoc.

- b) CK Ruefa nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku, spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyviteľnými zo strany obstarávateľa).
- c) Objednávateľ berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

VII. Reklamačný poriadok

1) V prípade, že zájazd alebo iné plnenia neprebiehajú podľa Zmluvy a jej súčasti, t.j. katalógu, všeobecných zmluvných podmienok a dôležitých informácií, je objednávateľ oprávnený uplatniť si nároky za chybné poskytnutie služieb (ďalej len „reklamácia“). Objednávateľ je povinný vykonať reklamáciu bezodkladne po tom ako vady zistí tak, aby mohla byť včas zjednaná náprava na danom mieste. Reklamáciu objednávateľ vykoná najskôr u delegáta alebo iného zástupcu CK Ruefa alebo poskytovateľa služieb, ktorý aktívne pristupuje k jej vyriešeniu v rámci svojich kompetencií.

2) V prípade, že k vyriešeniu problému, nedostatku alebo nedorozumeniu, s ktorými sa objednávateľ obráti na zástupcu CK Ruefa alebo poskytovateľa služieb, dôjde bez zbytočného odkladu, nepokladá sa takéto vyriešenie podnetu objednávateľa za reklamáciu. Ak však nie je možné vyriešiť problém, nedostatok alebo nedorozumenie, s ktorým sa objednávateľ obráti na zástupcu CK Ruefa alebo poskytovateľa služieb bez zbytočného odkladu, spíše zástupca CK Ruefa alebo poskytovateľ služieb s objednávateľom písomný záznam o chybné poskytnutých službách s označením zájazdu, objednávateľa a špecifikovaním chybné poskytnutých služieb (ďalej len „Písomný záznam“). Písomný záznam podpíše zástupca CK Ruefa alebo dodávateľ služby a objednávateľ, ktorý obdrží jeden exemplár Písomného záznamu. Zástupca CK Ruefa alebo poskytovateľ služieb nie je oprávnený posudzovať oprávnenosť vytknutých väd objednávateľa a jeho stanovisko je irelevantné pri ďalšom vybavovaní reklamácie.

3) Písomný záznam je objednávateľ povinný predložiť pri ďalšom vybavovaní reklamácie po jeho návrate zo zájazdu a preukázať ním splnenie podmienky bezodkladného uplatnenia reklamácie v zmysle bodu 1 tohto reklamačného poriadku (tohto článku všeobecných zmluvných podmienok). Ďalším vybavovaním reklamácie sa myslí postup objednávateľa v zmysle bodu 4 tohto reklamačného poriadku (tohto článku všeobecných zmluvných podmienok).

4) V prípade, že nebolo objektívne možné v mieste poskytnutia reklamovaných služieb uplatniť reklamáciu, alebo dosiahnuť nápravu, alebo sa služby vôbec neposkytli, uplatňuje objednávateľ reklamáciu v SR v CK Ruefa 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. Reklamáciu treba uplatniť písomne a doručiť poštou doporučené na adresu CK Ruefa alebo elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom. V prípade, že bude reklamácia zaslaná obyčajnou poštou, elektronickou poštou (emailom) bez zaručeného elektronického podpisu, alebo inými spôsobmi, ktoré nie je možné spoľahlivo preukázať, nebude sa na ňu brať ohľad.

5) Nároky objednávateľa z väd poskytnutých služieb zanikajú ak ich objednávateľ neuplatní riadne a včas, najmä v takom prípade, ak by včasným uplatnením nároku alebo aktívnym prístupom objednávateľa bolo možné zabezpečiť nápravu, a teda by k vädám poskytnutých služieb vôbec nedošlo, alebo by boli vadné služby poskytnuté len v minimálnom rozsahu.

6) V prípade, že objednávateľ pri uplatňovaní nárokov z väd poskytnutých služieb nedodržiava ustanovenia tohto reklamačného poriadku (tohto článku všeobecných zmluvných podmienok) na jeho reklamáciu sa neprihliadne.

7) CK Ruefa je povinná vybaviť reklamáciu v lehotách a spôsobom v zmysle platných právnych predpisov a o vybavení reklamácie vydá objednávateľovi písomný doklad.

8) V prípade, že reklamáciu objednávateľ doručil do CK Ruefa napriek skutočnosti, že obstarávateľom zájazdu je v zmysle čl. I bodu 6 partnerská CK, CK Ruefa postúpi reklamáciu (alebo iné podanie) objednávateľovi partnerskej CK. Na účely počítania lehôt sa doručenie reklamácie (alebo iného podania) do CK Ruefa považuje za doručenie obstarávateľovi zájazdu (partnerskej CK).

VIII zodpovednosť za škody a vylúčenie zodpovednosti

1) Objednávateľ je povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví, na majetku, na prírode a životnom prostredí a zodpovedá za následky porušenia ktorejkoľvek zo svojich povinností uvedených v článku IV. bode 2 všeobecných zmluvných podmienok.

2) Objednávateľ nemá nijaké právo na čo i len čiastočné poskytnutie zľavy (vrátenie časti peňažných prostriedkov zo zaplatenej ceny zájazdu), ani na akékoľvek iné nároky voči CK Ruefa a CK Ruefa ani nezodpovedá za škodu či ujmu spôsobenú objednávateľovi ani za iné nedostatky v poskytovaných službách v týchto prípadoch:

- ak škoda vznikla v dôsledku pôsobenia vyššej moci (vis major – okolnosti, ktoré žiadna zo zmluvných strán nedokázala ovplyvniť),
- ak v dôsledku pôsobenia vyššej moci objednávateľ nemohol vyčerpať služby, ktoré mu CK Ruefa v zmysle Zmluvy poskytla alebo bola pripravená poskytnúť,
- ak objednávateľ z dôvodov nestojacich na strane CK Ruefa ani dodávateľov jej služieb celkom alebo sčasti nevyužil objednané a CK Ruefa riadne zabezpečené služby (napr. ubytovacie, stravovacie, dopravné služby, výlety a pod.),
- ak napriek riadnemu poskytnutiu služieb zo strany CK Ruefa neboli naplnené očakávania objednávateľa (napr. objednávateľ nemohol využiť možnosť kúpania pre studené more alebo lyžovania pre nedostatok snehu),
- ak objednávateľ nedodržiava colné, devízové, zdravotné, dopravné, alebo akékoľvek iné všeobecne záväzné právne predpisy krajiny, v ktorej sa zájazd uskutoční, tranzitnej krajiny alebo SR,
- ak objednávateľovi neboli udelené víza a nemohol sa preto zúčastniť zájazdu alebo jeho časti,
- ak služby, ktorých sa škoda, ujma alebo iné nedostatky týkajú, nezabezpečovala CK Ruefa ani jej dodávateľia,
- ak škoda bola spôsobená objednávateľovi treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu a
- ak bola škoda spôsobená partnerskou CK alebo jej dodávateľmi služieb a CK Ruefa uzatvorenie zmluvy o obstaraní zájazdu medzi partnerskou CK a objednávateľom len sprostredkovala.

3) CK Ruefa nepreberá žiadne ďalšie záruky s výnimkou tých, ktoré sú uvedené v týchto všeobecných zmluvných podmienkach.

IX. Odstúpenie od Zmluvy, zrušenie zájazdu.

1) CK Ruefa môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť od Zmluvy len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia Zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom doručenia odstúpenia, alebo ak prejav vôle CK Ruefa odstúpiť od Zmluvy iným spôsobom preukázateľne došiel objednávateľovi.

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

- bez udania dôvodu alebo
- z dôvodu podstatného porušenia povinností CK Ruefa vyplývajúcich zo Zmluvy.

Oznámenie o odstúpení od Zmluvy spíše objednávateľ buď formou záznamu na predajnom mieste CK Ruefa, kde zájazd zakúpil, alebo ho na to predajné miesto pošle doporučené, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom jeho doručenia CK Ruefa.

3) Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od Zmluvy podstatné porušenie zmluvných povinností CK Ruefa, je objednávateľ povinný zaplatiť CK Ruefa zmluvnú pokutu. Výška zmluvnej pokuty je stanovená v závislosti od času odstúpenia, podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb nasledovne (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):

- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 30 euro, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote do 46 dní pred termínom začatia čerpania služieb,
- b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 25% z celkovej ceny objednaných služieb, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 45 - 29 dní pred termínom začatia čerpania služieb,
- c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50% z celkovej ceny objednaných služieb, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 28 - 15 dní pred termínom začatia čerpania služieb,
- d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 75% z celkovej ceny objednaných služieb, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 14 - 6 dní pred termínom začatia čerpania služieb,
- e) vo výške 100% celkovej ceny objednaných služieb, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 5 a menej dní pred termínom začatia čerpania služieb.

Objednávateľ je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu aj v prípade, že CK Ruefa odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinností zo strany objednávateľa. Zmluvná pokuta je splatná ihneď ako nastane dôvod, pre ktorý je CK Ruefa oprávnená ju vyúčtovať a objednávateľ povinný ju zaplatiť. Výška zmluvnej pokuty je rovnaká bez ohľadu na vek objednávateľa.

4) V prípade, že dôjde k odstúpeniu od zmluvy alebo zrušeniu zájazdu, je CK Ruefa povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, povinnosť objednávateľa platiť zmluvnú pokutu a oprávnenie CK Ruefa uvedené v nasledujúcej vete týmto nie sú dotknuté. CK Ruefa je oprávnená jednostranne započítať svoju pohľadávku voči objednávateľovi na zaplatenie zmluvných pokút s pohľadávkou objednávateľa voči CK Ruefa na vrátenie sumy, ktorú od objednávateľa dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy. CK Ruefa nie je povinná objednávateľovi vrátiť tie peňažné prostriedky, ktoré už zaplatila, alebo je povinná zaplatiť tretím osobám (napr. poplatky za víza).

5) V prípade, ak jeden z viacerých objednávateľov pri jednej Zmluve ruší svoju účasť na zájazde (napr. storno jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento objednávateľ povinný uhradiť v rámci stornopoplatkov aj príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb. Pre určenie počtu dní pri výpočte stornopoplatkov sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy. Rovnako sa postupuje aj v prípade zrušenia jednej Zmluvy, kde tento objednávateľ mal spoločné ubytovanie alebo služby s iným objednávateľom na základe inej Zmluvy.

6) Odstúpenie od Zmluvy musí byť vždy písomné bez ohľadu na to, ktorá zmluvná strana od Zmluvy odstupuje.

X. Osobné údaje:

Objednávateľ v súlade so zákonom č. 428/2002 Z. z. o Ochrane osobných údajov v platnom znení si je vedomý práv a povinností týkajúcich sa získavania, spracovávania a uchovávaní osobných údajov. Zároveň podpísaním Zmluvy udeľuje súhlas so spracovaním a uchovávaním osobných údajov uvedených v Zmluve CK Ruefa ako aj ňou určeným osobám, za účelom zabezpečovania a poskytnutia zmluvne dohodnutých služieb pre objednávateľa. Odvolanie súhlasu je možné po predchádzajúcej dohode objednávateľa s CK Ruefa. Vyššie uvedené prehlásenie a súhlas objednávateľ udeľuje aj v mene ostatných účastníkov zájazdu, a to na základe zákona resp. ich písomného súhlasu, o ktorom vyhlasuje, že ním preukázateľne disponuje. Objednávateľ zodpovedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť údajov, ktoré poskytol za účelom uzavretia Zmluvy.

XI. Záverečné ustanovenia.

1) Tieto Všeobecné podmienky platia pre účastníkov zahraničných zájazdov CK Ruefa z ponuky katalógu SVET DOVOLENIEK 2012 a nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 13.2.2012.

2) Neoddeliteľnou súčasťou všeobecných zmluvných podmienok sú Dôležité informácie platné pre zájazdy organizované CK Ruefa, ktoré sú súčasťou katalógu.

3) Všetky informácie a pokyny, ktoré tvoria záväzný obsah týchto všeobecných zmluvných podmienok zodpovedajú všetkým skutočnostiam známym a dostupným v čase ich tlače a CK Ruefa si vyhradzuje právo aktualizácie a zmien.

4) Tieto všeobecné zmluvné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy a sú voľne k dispozícii vo všetkých predajných miestach CK Ruefa.

5) CK Ruefa nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu a iných materiálov, ktoré CK Ruefa vydáva a poskytli ich tretie osoby a zároveň neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť.

6) V prípade, ak podľa ustanovení týchto všeobecných zmluvných podmienok bude potrebné doručovať akékoľvek písomné zásielky (napr. odstúpenie od Zmluvy), za platné doručenie takejto zásielky sa bude považovať aj prípad, keď sa písomnosť pošle doporučeným listom na adresu druhého účastníka Zmluvy uvedenú v záhlaví Zmluvy, ak sa tento druhý účastník Zmluvy presťahuje (resp. premiestni svoje sídlo) na iné miesto, alebo sa bude na inom mieste dlhodobo zdržovať bez toho, aby to písomne oznámil účastníkovi odosielajúcej zásielku. V prípade pochybností sa bude zásielka považovať za doručenie na tretí deň od jej odoslania doporučeným listom.