

Všeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie DELUXEA s.r.o.

Príloha Zmluvy o obstaraní zájazdu podľa §52 až §60 a tiež §741a až §741k zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka („Občiansky zákonník“) a zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov („zákon o zájazdoch“).

Všeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie DELUXEA s.r.o. so sídlom Miletičova 5, 821 08 Bratislava, IČO 35 899 816, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vl. č. 33092/B („DELUXEA s.r.o.“).

(ďalej ako „všeobecné podmienky“)

1. Vznik zmluvného vzťahu

1.1 Zmluvný vzťah medzi DELUXEA s.r.o. a zákazníkom vzniká na základe zákazníkom (objednávateľom) podpísanej Zmluvy o obstaraní zájazdu potvrdenej DELUXEA s.r.o., prípadne jej splnomocneným zástupcom („Zmluva“). DELUXEA s.r.o., prípadne jej splnomocnený zástupca, vydá zákazníkovi pri uzatvorení Zmluvy či bezprostredne po jej uzatvorení písomný doklad o zmluve („potvrdenie o zájazde“). Zmluva a potvrdenie o zájazde musia byť vyhotovené v písomnej forme. Súčasne s vyhotovením Zmluvy alebo potvrdenia o zájazde pred DELUXEA s.r.o., prípadne jej splnomocnený zástupca, zákazníkovi doklad o poistení pre prípad úpadku cestovnej kancelárie podľa §9 zákona o zájazdoch. Odovzdať Zmluvu, alebo potvrdenie o zájazde a doklad o poistení môže osobne, poštou, alebo e-mailovou korešpondenciou, prípadne iným spôsobom dohodnutým v Zmluve.

1.2 Zmluvou sa DELUXEA s.r.o. zaväzuje obstarat' pre zákazníka vopred pripravený súbor služieb cestovného ruchu (zájazd) a zákazník sa zaväzuje, že zaplatí súhrnnú cenu.

1.3 Doklad o poistení DELUXEA s.r.o. je tiež k nahliadnutiu v prevádzkach DELUXEA s.r.o. a je uverejnený na internetových stránkach DELUXEA s.r.o.

1.4 Súčasťou Zmluvy sú tiež podmienky uvedené v potvrdení o zájazde, podmienky uvedené vkatalógu, dodatočné písomné ponuky, potvrdené písomné rezervácie a tieto všeobecné podmienky. Všetky dokumenty, ktoré určujú obsah Zmluvy, budú zákazníkovi odovzdané v súlade s článkom 1 bodu 1 týchto všeobecných podmienok.

1.5 Katalógom sa rozumie tlačенý katalóg, alebo propagačné materiály v spojitosti s informáciami uverejnenými na internetových stránkach DELUXEA s.r.o., ktoré DELUXEA s.r.o. zákazníkovi v podobe písomnej ponuky priloží k Zmluve. Na zjavné chyby v písaní a vo výpočtoch počtoch sa neprihliada, v prípade pochybností je zákazník oprávnený kontaktovať DELUXEA s.r.o. za účelom poskytnutia presných informácií. Práva zákazníka ako spotrebiteľa tým nie sú dotknuté.

1.6 Zájazdom sa rozumie vopred pripravená kombinácia najmenej dvoch z nasledovných služieb cestovného ruchu:

a) doprava,

b) ubytovanie,

c) iné služby, ktoré nie sú doplnkom dopravy alebo ubytovania a tvoria významnú súčasť kombinácie služieb, napríklad stravovanie, zabezpečenie sprievodcu, spoločensko-kultúrny program alebo rekreačno-športový program, ak sa ponúkajú na predaj alebo sa predávajú za súhrnnú cenu, a ak sa služba poskytuje dlhšie ako 24 hodín, alebo ak zahŕňa ubytovanie cez noc.

Za vopred pripravenú kombináciu služieb sa považuje kombinácia služieb pripravená najneskôr v momente uzavretia Zmluvy.

Zájazd nie je:

a) kombinácia služieb zostavená až na základe individuálnej požiadavky zákazníka,

b) kombinácia služieb predávaná inému podnikateľovi na účel jeho ďalšieho podnikania,

c) individuálne zabezpečenie a uskutočnenie dopravy, predaj dopravných cenín, predaj vstupeniek na kultúrne, športové a iné podujatia a predaj sprievodcovských služieb.

1.7 Písomná Zmluva, alebo potvrdenie o zájazde musí okrem podmienok obsiahnutých v týchto

všeobecných podmienkach obsahovať tiež nasledujúce náležitosti:

- a) označenie zmluvných strán,
- b) charakteristiku zájazdu, najmä termín jeho začatia a skončenia, uvedenie všetkých poskytovaných služieb, ktoré sú zahrnuté do ceny zájazdu, miesto a čas ich trvania vymedzenie zájazdu možno nahradiť odkazom na číslo zájazdu alebo iné označenie v katalógu iba v tom prípade, ak katalóg obsahuje všetky tieto informácie a bol odovzdaný zákazníkovi,
- c) údaj o cene zájazdu, vrátane časového rozvrhu platieb a výške zálohy (preddavku), ako aj o poplatkoch, ktoré nie sú zahrnuté do súhrnnej ceny,
- d) ak zájazd zahŕňa ďalšie služby a ich cena nie je zahrnutá v cene zájazdu, údaj o počte a výške platieb za tieto služby,
- e) ak zájazd zahŕňa ubytovanie, údaj o polpenzii, turistickú kategóriu, stupeň vybavenosti a hlavné charakteristické znaky v súlade s právnymi predpismi príslušného štátu,
- f) ak zájazd zahŕňa dopravu, údaj o jej spôsobe, charakteristiku a kategórii dopravného prostriedku, údaje o trase cesty,
- g) ak zájazd zahŕňa stravovanie, údaj o jeho spôsobe a rozsahu,
- h) ak je realizácia zájazdu podmienená dosiahnutím minimálneho počtu zákazníkov, výslovné uvedenie tejto skutočnosti a súčasne lehoty, v ktorej najneskôr musí DELUXEA s.r.o. zákazníka písomne informovať o zrušení zájazdu z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu zákazníkov,
- i) ak sú dôvody pre stanovenie podmienok, ktoré musí účastník zájazdu spĺňať, uvedenie týchto podmienok a ak je treba aj lehotu, v ktorej môže zákazník oznámiť, že sa zájazdu namiesto neho zúčastní iná osoba,
- j) lehotu a spôsob, akým má zákazník uplatniť nároky plynúce z porušenia právnej povinnosti cestovnej kancelárie,
- k) výšku zmluvných pokút, ktoré je povinný zákazník cestovnej kancelárii uhradiť pri odstúpení od zmluvy v prípadoch určených zákonom o zájazde,
- l) ďalšie skutočnosti, na ktorých sa zmluvné strany dohodnú.

Pokiaľ DELUXEA s.r.o. odovzdá zákazníkovi katalóg, ktorý obsahuje všetky stanovené údaje o vymedzení zájazdu podľa bodu 7 písm. b) tohto článku, môže DELUXEA s.r.o. len odkázať na číslo alebo iné označenie zájazdu v katalógu.

2. Práva a povinnosti zákazníka

2.1 Základné práva zákazníka:

- a) Právo na riadne poskytnutie potvrdených služieb. Pokiaľ nie je uvedené alebo dohodnuté inak, ak zákazník dohodnuté služby nevyčerpá bez zavinenia DELUXEA s.r.o., nemá právo na ich náhradu.
- b) Právo vyžadovať od DELUXEA s.r.o. informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú DELUXEA s.r.o. známe a ktoré sa dotýkajú zmluvne dojednaných služieb.
- c) Právo byť zoznamovaný s návrhom na zmenu Zmluvy.
- d) Právo zrušiť svoju účasť na zájazde kedykoľvek pred zahájením čerpania služieb odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v článkoch 7. a 8. týchto všeobecných podmienok.
- e) Právo na reklamáciu väd a ich riadne vyriešenie.
- f) Právo na ochranu osobných údajov, ktoré zákazník uvedie v Zmluve a v ďalších dokumentoch.

2.2 Základné povinnosti zákazníka:

- a) Poskytnúť DELUXEA s.r.o. súčinnosť, ktorá je potrebná k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, najmä úplne a pravdivo uvádzať všetky údaje v Zmluve a predložiť doklady potrebné k zabezpečeniu zájazdu.
- b) Účastníci zájazdu môžu byť osoby mladšie ako 15 rokov len v doprovode osoby staršej ako 18 rokov. Osoby vo veku medzi 15 – 18 rokom sa môžu zúčastniť zájazdu len so súhlasom zákonného zástupcu, ak sa sám zákonný zástupca zájazdu neúčastní. Celkový zdravotný stav musí každý účastník zájazdu zvážiť sám a prípadné pochybnosti konzultovať s lekárom. Účastník spôsobilý na právne úkony ručí za splnenie zmluvných záväzkov ním prihlásených osôb ako za svoje vlastné.
- c) Prevziať od DELUXEA s.r.o. doklady potrebné na čerpanie služieb (letenky, vouchery, cestovné pokyny), riadne si ich prekontrolovať a riadiť sa nimi.
- d) Dostaviť sa v stanovenom čase na stanovené miesto stretnutia účastníkov zájazdu s delegátom pre účely odchodu, alebo odovzdania inštrukcií súvisiacich s priebehom zájazdu. (Oneskorené príchody sú na ťarchu zákazníka.)
- e) Mať k dispozícii všetky potrebné osobné a zdravotné doklady (napr. očkovací preukaz) umožňujúce

mu vstup do krajín, do ktorých si objednal zájazd. Ďalej mať k dispozícii doklad o uzatvorení poistenia a ak si to niektorá krajina vyžaduje, aj cestovný doklad platný aspoň 6 mesiacov po ukončení pobytvycestovaní zo zeme, do ktorej je zájazd realizovaný.

f) Dodržiavať pasové, vízové, colné, zdravotné a ďalšie predpisy, vrátane predpisov dopravcov a ubytovateľov krajiny, do ktorej cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním tohto ustanovenia, znáša zákazník sám.

g) Zaplatiť riadne a včas zjednanú cenu zájazdu v termínoch podľa pokynov DELUXEA s.r.o. a riadiť sa cestovnými pokynmi a ústnymi pokynmi zástupcu DELUXEA s.r.o.

h) Správať sa tak, aby nedochádzalo k ujme na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo DELUXEA s.r.o. a uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil, a cenu služieb, ktoré čerpal nad rámec Zmluvy.

i) Plne zodpovedať za stav svojho zdravia a zoznámiť sa s klimatickými a zdravotnými podmienkami, ktoré sa môžu v destinácii vyskytnúť. V prípade akýchkoľvek nejasností konzultovať svoj zdravotný stav a cieľovú destináciu s ošetrojúcim lekárom alebo na hygienickej stanici. Niektoré krajiny vyžadujú povinné očkovanie a zákazník je povinný túto povinnosť dodržať.

j) Zákazník, ktorý bez zavinenia DELUXEA s.r.o. nevyčerpá všetky zazmluvnené služby, nemá právo na ich náhradu.

3. Základné povinnosti a práva DELUXEA s.r.o.

3.1 DELUXEA s.r.o. je povinná vopred pravdivo a riadne informovať zákazníka o všetkých skutočnostiach, týkajúcich sa zjednaných služieb, ktoré sú DELUXEA s.r.o. známe.

3.2 DELUXEA s.r.o. je povinná zákazníkovi vhodným spôsobom ešte pred uzatvorením Zmluvy oznámiť údaje o pasových a vízových požiadavkách, lehotách pre ich vybavenie a aké zdravotné doklady sú pre cestu a pobyt požadované.

3.3 DELUXEA s.r.o. nie je povinná poskytnúť zákazníkovi služby nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb podľa Zmluvy.

3.4 DELUXEA s.r.o. je povinná mať uzatvorené poistenie proti úpadku podľa § 9 zákona o zájazdoch.

3.5 DELUXEA s.r.o. je povinná najneskôr 7 dní pred zahájením zájazdu doručiť zákazníkovi elektronickou formou komunikácie (e-mail) alebo poštou ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre zákazníka dôležité a ktoré sú jej známe, pokiaľ už nie sú obsiahnuté v Zmluve, v potvrdení o zájazde alebo v katalógu, ktorý bol zákazníkovi odovzdaný, najmä:

- upresnenie údajov uvedených v článku 1 bodu 7 písm. d) – g) týchto všeobecných podmienok,
- podrobnosti o možnosti kontaktu s maloletou osobou alebo zástupcom DELUXEA s.r.o. v mieste pobytu maloletej osoby, ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je maloletý bez doprovodu dospeljej osoby,
- údaje o osobe, na ktorú sa môžu počas zájazdu obrátiť v ťažkostiach so žiadosťou o pomoc, najmä meno, adresu a telefónne číslo miestneho zástupcu DELUXEA s.r.o. a adresu a telefónne číslo zastupiteľského úradu.

3.6 Ak si to vyžadujú okolnosti, odovzdá DELUXEA s.r.o. v lehote podľa bodu 3.5 tohto článku zákazníkovi letenku, poukaz k ubytovaniu alebo stravovaniu, doklad potrebný na poskytnutie fakultatívnych výletov alebo iný doklad, ktorý je potrebný pre uskutočnenie zájazdu napríklad pri splnení podmienok podľa bodu 4.12 („Cena zájazdu a platobné podmienky“).

3.7 Ak je Zmluva uzatvorená v dobe kratšej ako 7 dní pred zahájením zájazdu, musí DELUXEA s.r.o. informačnú povinnosť podľa bodov 3.5 a 3.6 splniť už pri uzatváraní Zmluvy.

3.8 Ak zákazník uviedol do cestovnej zmluvy osobu blízku, je DELUXEA povinná, v prípade že sa ocitne zákazník po zahájení zájazdu v problémovej situácii, podať tejto osobe blízkej všetky informácie o problémovej situácii, zájazde, riešení situácie apod..

4. Cena zájazdu a platobné podmienky

4.1 Cena zájazdu zahŕňa služby uvedené v Zmluve.

4.2 DELUXEA s.r.o. si vyhradzuje právo na chybu publikovaných cien, termínov a ďalších údajov v katalógu, alebo v ponuke na internetových stránkach. Záväzná je pre zákazníka len cena a ďalšie podmienky uvedené na platne uzatvorenej Zmluve o zájazde.

4.3 DELUXEA s.r.o. je oprávnená podľa § 741c občianskeho zákonníka jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu, pokiaľ pri takom zvýšení uvedie presný spôsob vyrátania zvýšenej ceny. DELUXEA s.r.o.

sa zaväzuje v takom prípade zvýšiť cenu vždy len o skutočné zvýšenie nákladov v prípadoch podľa uvedených v bode 4.4 týchto všeobecných podmienok.

4.4 Cenu zájazdu môže DELUXEA s.r.o. jednostranne zvýšiť, iba ak najneskôr dvadsiatehoprvého (21.) dňa pred dojednaným dňom zahájenia zájazdu sa:

a) zvýši cena za dopravu vrátane cien pohonných hmôt, alebo

b) zvýšia platby spojené s dopravou, ako sú letiskové, prístavné alebo iné poplatky, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu, alebo

c) dôjde k 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.

4.5 Písomné oznámenie o zvýšení ceny musí DELUXEA s.r.o. odoslať zákazníkovi najneskôr 21 dní pred zahájením zájazdu, inak DELUXEA s.r.o. nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

4.6 DELUXEA s.r.o. má právo na zaplatenie objednaných služieb pred ich poskytnutím.

4.7 DELUXEA s.r.o. je oprávnená požadovať preddavok vo výške minimálne 30% z celkovej ceny zájazdu (vrátane fakultatívnych služieb, teda služby, ktoré si zákazník objednal z katalógu dodatkových služieb k zájazdu, ktorý je predmetom Zmluvy). Táto záloha je splatná do 7 dní od podpisu Zmluvy.

4.8 Doplatok musí byť uhradený tak, aby najneskôr 30 dní pred dňom, kedy je zájazd zahájený, bol pripísaný na účet DELUXEA s.r.o., pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak.

4.9 Pri uzatvorení Zmluvy uautorizovaného predajcu (tj. predajca, ktorý je na základe splnomocnenia udeleného DELUXEA s.r.o. oprávnený sprostredkovať predaj zájazdov na účet DELUXEA s.r.o.) zaplatí zákazník zálohu a následne doplatok na účet DELUXEA s.r.o. alebo autorizovaného predajcu uvedeného v Zmluve, ak nie je stranami dohodnuté inak.

4.10 Poplatky za zmeny v rezervácii, storno poplatky a odstúpné podľa bodu 8.2 týchto všeobecných podmienok sú splatné v lehote určenej DELUXEA s.r.o., najneskôr do 7 dní od prevedenia zmeny v rezervácii na žiadosť zákazníka, resp. od odstúpenia od zmluvy, ak nie je stranami dohodnuté inak.

4.11 V prípade nedodržania termínu úhrady ceny zájazdu zákazníkom je DELUXEA s.r.o. oprávnená od Zmluvy odstúpiť. Zákazník hradí náklady vzniknuté DELUXEA s.r.o. spojené so zrušením zájazdu z dôvodu odstúpenia od Zmluvy („storno poplatky“).

4.12 Zákazník má nárok na poskytnutie služieb len pri plnom zaplatení ceny zájazdu v prospech DELUXEA s.r.o. Zaplatením sa rozumie včasné pripísanie sumy na príslušný bankový účet, ak nie je stranami dohodnuté inak.

4.13 Prípadné zľavy vyhlásené DELUXEA s.r.o. po dátume podpisu zmluvy nezakladajú právo zákazníka na zľavu z dohodnutej ceny.

5. Porušenie povinností a zodpovednosť za škody

5.1 DELUXEA s.r.o. ručí zákazníkovi za splnenie povinností zo Zmluvy bez ohľadu na to, či v rámci zájazdu jednotlivé služby cestovného ruchu poskytujú iné osoby.

5.2 Ak nemá zájazd vlastnosti, o ktorých DELUXEA s.r.o. zákazníka ubezpečil alebo ktoré zákazník vzhľadom k ponuke a zvykom odôvodnene očakával, zabezpečí DELUXEA s.r.o. nápravu, pokiaľ si nevyžiada neúmerné náklady. Zákazník musí uplatniť svoje právo u DELUXEA s.r.o. bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, kedy mal byť zájazd ukončený podľa Zmluvy, inak právo zaniká.

5.3 Ak DELUXEA s.r.o. nezabezpečí nápravu ani v primeranej lehote, ktorú mu zákazník určí, môže si zákazník zjednať nápravu sám a DELUXEA s.r.o. mu uhradí účelne vynaložené náklady. Určenie lehoty k náprave nie je treba, ak DELUXEA s.r.o. odmietne nápravu zjednať alebo ak sa vyžaduje okamžitá náprava vzhľadom na osobitné potreby zákazníka.

5.4 Zákazník je pri uplatňovaní svojich práv z vadného plnenia („reklamácie“) povinný uviesť svoje meno, priezvisko, adresu, dátum narodenia, dôvod podania reklamácie, aký spôsob nápravy požaduje, uplatnenie svojho práva riadne zdôvodniť a podľa možností aj vady preukázať dôkazmi. Ďalej je povinný doložiť doklad o zaplatení služieb a reklamačný protokol podpísať. Reklamáciu možno podať písomne alebo ústne do protokolu v DELUXEA s.r.o. alebo u delegáta, prípadne v miestnej partnerskej organizácii DELUXEA s.r.o. (touroperátora poskytujúceho služby v destinácii, ktorý zákazníkovi preukáže oprávnenie reklamácie v mene DELUXEA s.r.o. prijímať) alebo jej zástupcu (reprezentanta, ktorý dokáže oprávnenie reklamácie prijímať) alebo iného zodpovedného pracovníka, ktorý preukáže oprávnenie reklamácie v mene DELUXEA s.r.o. prijímať (recepčná v hoteli, Guest Relation Office a pod.) alebo v prípade chyby v službách leteckého prepravcu u leteckej spoločnosti prostredníctvom kontaktov uvedených v cestovných dokladoch (voucheru na služby, letenke a pod.). Zákazník si môže

uplatňovať práva z väd poskytovaných služieb a žiadať uskutočnenie nápravy na mieste vzniku chybného plnenia. Tieto skutočnosti je zákazník povinný nechať si písomne potvrdiť spísaním reklamačného protokolu a oznámiť ho odovzdaním tohto reklamačného protokolu DELUXEA s.r.o.

5.5 Oznámenie DELUXEA s.r.o. prosím vykonajte vždy písomnou formou na email zamestnanca DELUXEA s.r.o. („meno_zamestnanca“@deluxea.sk) a v kópii uveďte e-mail zajazdy@deluxea.sk. V prípade urgentného problému tiež telefonicky – alebo elektronickými či inými technickými prostriedkami umožňujúcimi zachytenie jeho obsahu a určenie jedajúcej osoby s výnimkou dátových schránok - na tieto kontakty:

- a) osobe či osobám, ktoré riešili zakázku a sú uvedené v cestovnej zmluve a na voucheroch
- b) prostredníctvom ďalších kontaktov uvedené na voucheroch
- c) na help desk čísla +421 (2) 55 642 392, +421 915 647 333, +421 948 040 574 alebo +421 948 548 908

Pri kontakte DELUXEA s.r.o. je zákazník predovšetkým povinný opísať problémy alebo vady poskytovaných služieb a prípadne svoj návrh riešenia.

5.6 DELUXEA s.r.o. je povinná zákazníkovi vydať písomné potvrdenie o tom, kedy zákazník reklamáciu uplatnil. Potvrdenie obsahuje: predmet reklamácie, aký spôsob vybavenia reklamácie zákazník vyžaduje, a ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

5.7 Zákazník je povinný poskytnúť pri reklamacii nevyhnutnú súčinnosť pre jej vyriešenie.

5.8 Ak vykazuje zájazd vadu a upozornil na ňu zákazník bez zbytočného odkladu, má zákazník právo na zľavu z ceny vo výške primeranej rozsahu a trvania problému.

5.9 Ak zákazník uplatní právo z vady zájazdu, nie je tým dotknuté jeho právo na náhrady podľa bodu 10.4 týchto všeobecných podmienok.

5.10 Cestovná kancelária DELUXEA s.r.o. sa riadi ITQ štandardom a prípadná reklamácia bude posudzovaná podľa tohoto štandardu.

5.11 Všetky spory, ktoré vzniknú zo Zmluvy a Všeobecných podmienok, vrátane sporov o ich platnosť, výklad alebo zrušenie, budú riešené pred Rozhodcovským súdom Slovenskej obchodnej a priemyselnej komory v Bratislave podľa jeho základných vnútorných právnych predpisov. Strany sa podrobia rozhodnutiu tohto súdu. Jeho rozhodnutie bude pre strany záväzné.

Táto rozhodcovská doložka je platná iba v prípade, ak zákazník s jej uzatvorením vysloví nasledovný súhlas:

Áno:	Nie:
------	------

6. Zmena Zmluvy

6.1 Ak vonkajšie okolnosti donútia DELUXEA s.r.o. zmeniť podmienky zájazdu, navrhne zákazníkovi zmenu zmluvy. Pokiaľ navrhovaná zmena Zmluvy vedie i k zmene ceny zájazdu, musí byť v návrhu nová cena uvedená.

6.2 Ak DELUXEA s.r.o. navrhne zmenu Zmluvy podľa bodu 6.1 týchto všeobecných podmienok, má zákazník právo rozhodnúť, či bude so zmenou súhlasiť, alebo či od Zmluvy odstúpi. DELUXEA s.r.o. môže určiť pre odstúpenie primeranú lehotu, ktorá nesmie byť kratšia než 5 dní a musí skončiť pred zahájením zájazdu. Ak zákazník neodstúpi od zmluvy v určenej lehote, platí, že s jej zmenou súhlasí.

6.3 Ak zákazník súhlasí so zmenou a zmena vedie k zvýšeniu ceny zájazdu, zaväzuje sa zákazník uhradiť rozdiel v cene zájazdu do 5 dní od konca lehoty podľa bodu 6.2 tohto článku.

6.4 Ak spĺňa tretia osoba podmienky účasti na zájazde, môže jej zákazník zmluvu postúpiť. Zmena v osobe zákazníka je voči DELUXEA s.r.o. účinná, ak mu ju postupiteľ (pôvodný zákazník) včas oznámi spolu s prehlásením podstupiteľa (nového zákazníka), že s uzatvorenou zmluvou súhlasí a že splní podmienky účasti na zájazde. Oznámenie je včasné, ak je doručené aspoň sedem dní pred zahájením zájazdu kratšiu lehotu je možné dohodnúť, ak je zmluva uzatvorená v dobe kratšej než sedem dní pred zahájením zájazdu. Pôvodný a nový zákazník sú spoločne a nerozdielne zodpovední za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, pokiaľ také náklady DELUXEA s.r.o. v súvislosti so zmenou zákazníka vzniknú.

6.5 DELUXEA s.r.o. zákazníka upozorňuje na skutočnosť, že so zmenou v osobe zákazníka vznikajú DELUXEA s.r.o. vysoké náklady a tiež na skutočnosť, že letecké spoločnosti a hotely zmenu v rezervácii nemusia vykonať, a preto DELUXEA s.r.o. negarantuje poskytnutie rovnakého zájazdu a upozorňuje na možnosť, že dôjde k zmene cestovnej zmluvy.

6.6 Pokiaľ zákazník žiada zmenu destinácie, hotela alebo termín zájazdu, pôvodná Zmluva môže byť

ukončená na základe odstúpenia zákazníka od zmluvy alebo na základe dohody medzi zákazníkom a DELUXEA s.r.o. alebo sa zmluvné strany dohodnú na zmene Zmluvy vo forme zmeny v rezervácii. V prípade zmeny zmluvy urobenej na základe zmien v rezervácií, je zákazník povinný uhradiť na základe novej Zmluvy poplatky za zmeny v rezervácii vo výške uvedenej v Zmluve.

6.7 V prípade stornovania jednej osoby v dvojlôžkovej izbe, musí zostávajúca osoba doplatiť príplatok za jednolôžkovú izbu. Podobne sa postupuje pri obsadení bungalovu/vily nižším počtom osôb.

7. Odstúpenie od Zmluvy

7.1 Zákazník môže pred zahájením zájazdu od Zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu.

7.2 Cestovná kancelária môže pred zahájením zájazdu od Zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia povinností zákazníkom.

7.3 Účinky odstúpenia nastávajú dňom doručenia písomného odstúpenia od zmluvy, prípadne jeho oznámením zákazníkovi a potvrdením prijatia podpisom protokolu u DELUXEA s.r.o.

7.4 Ak zákazník odstúpi od Zmluvy z dôvodu zmeny Zmluvy podľa § 741e ods. 2 Občianskeho zákonníka (nesúhlasu so zmenou zájazdu podľa bodu 6.2 týchto všeobecných podmienok) alebo ak DELUXEA s.r.o. zruší zájazd z iného dôvodu než pre porušenie povinností zákazníkom, ponúkne DELUXEA s.r.o. zákazníkovi zájazd odpovedajúci aspoň tomu, čo bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ je v možnostiach DELUXEA s.r.o. taký zájazd ponúknuť.

7.5 Ak sa strany dohodnú na náhradnom zájazde, nemá DELUXEA s.r.o. právo zvýšiť cenu, aj keď je náhradný zájazd vyššej hodnoty. Pri uzatvorení Zmluvy podľa bodu 7.4 týchto všeobecných podmienok sa platby uskutočnené na základe pôvodnej Zmluvy považujú za platby podľa novej Zmluvy. Ak je náhradný zájazd nižšej hodnoty, je DELUXEA s.r.o. povinná rozdiel v cene bez zbytočného odkladu zákazníkovi vrátiť.

7.6 Ak nejde pokračovanie zájazdu zaistiť inak než prostredníctvom služieb cestovného ruchu nižšej úrovne, než akú určuje zmluva, vráti DELUXEA s.r.o. zákazníkovi rozdiel v cene.

Ak DELUXEA s.r.o. zabezpečí pokračovanie zájazdu s vyššími nákladmi, znáša tieto vyššie náklady v plnom rozsahu.

7.7 Ak DELUXEA s.r.o. zruší zájazd v lehote kratšej než 20 dní pred termínom jeho zahájenia, je povinná uhradiť zákazníkovi peňažnú náhradu rovnajúcu sa sume 10% z ceny zrušeného zájazdu. Právo zákazníka na primeranú náhradu škody tým nie je dotknuté.

7.8 DELUXEA s.r.o. sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu a povinnosti zaplatiť peňažnú náhradu podľa bodu 7.7 len vtedy, pokiaľ dokáže, že k zrušeniu zájazdu došlo

- a) v súlade s § 741b ods. 2 písm. e) Občianskeho zákonníka (tj. v dôsledku nedosiahnutia minimálneho počtu osôb, ktorý bol DELUXEA s.r.o. určený v Zmluve ako podmienka realizácie zájazdu),
- b) v dôsledku k vyššej moci.

7.9 Povinnosťou zákazníka je cenu za zájazd riadne a včas zaplatiť. Na posúdenie včasnosti zaplatenia je rozhodujúci termín dňa pripísania príslušnej čiastky na bankový účet DELUXEA s.r.o. alebo zaplatenie v hotovosti v kancelárii. Pokiaľ zákazník nezaplatí sumu (alebo preddavok, zálohu a pod.) za zájazd riadne a včas, a to ani v dodatočnej lehote 5 dní, má DELUXEA s.r.o. právo od zmluvy odstúpiť a zákazník sa v tomto prípade zaväzuje zaplatiť zmluvnú pokutu podľa bodu 8.2 týchto všeobecných podmienok. Pre výpočet odstupného je rozhodujúci deň, kedy uplynula primeraná lehota na zaplatenie ceny.

7.10 Ak zákazník odstúpi od zmluvy, nie je tým dotknuté jeho právo na náhrady podľa bodu 10.4 týchto všeobecných podmienok.

8. Finančné vyrovnanie

8.1 Ak zákazník odstúpi od Zmluvy z iného dôvodu, než je porušenie povinností DELUXEA s.r.o., alebo ak odstúpi DELUXEA s.r.o. od Zmluvy z dôvodu porušenia povinností zákazníkom, je zákazník povinný zaplatiť DELUXEA s.r.o. odstupné vo výške podľa bodu 8.2 týchto všeobecných podmienok a DELUXEA s.r.o. je povinná vrátiť zákazníkovi všetko, čo od neho obdržala na úhradu ceny zájazdu pred zrušením Zmluvy.

8.2 Odstupné/zmluvná pokuta v prípade odstúpenia od zmluvy pred zahájením zájazdu, resp. čerpaním služieb predstavuje:

- 120,- EUR za osobu od potvrdenia zájazdu do 60. dňa pred zahájením zájazdu,
- 30% z celkovej ceny zájazdu od 59. dňa do 30. dňa pred zahájením zájazdu,

- 50% z celkovej ceny zájazdu od 29. dňa do 20. dne pred zahájením zájazdu,
- 80% z celkovej ceny zájazdu od 19. dňa do 10. dne pred zahájením zájazdu,
- 100% z celkovej ceny zájazdu od 9. dňa alebo ak sa nedostaví k odletu alebo odlet zmešká.

8.3 Pri určení počtu dní pre výpočet odstúpeného sa do stanoveného počtu dní započítava aj deň, kedy nastaly účinky odstúpenia od zmluvy alebo deň, kedy uplynula primeraná lehota k plneniu podľa bodu 7.8 týchto všeobecných podmienok, a nezapočítava sa deň odletu.

8.4 DELUXEA s.r.o. má právo započítať odstúpené oproti zákazníkom zloženej zálohe/preddavku alebo zaplatenej cene.

8.5 Ak je dôvodom odstúpenia zákazníka od Zmluvy porušenie povinností DELUXEA s.r.o. nemá zákazník povinnosť platiť odstúpené. To platí aj vtedy, ak zákazníkovi nebol poskytnutý náhradný zájazd. Právo zákazníka na náhradu škody tým nie je dotknuté.

9. Riešenie ťažkostí

9.1 Ak sa po zahájení zájazdu ocitne zákazník v ťažkostiach, poskytne mu DELUXEA s.r.o. neodkladne pomoc. Oznámenie DELUXEA s.r.o. prosím vykonajte vždy písomnou formou na email zamestnanca DELUXEA s.r.o. („meno_zamestnanca“@deluxea.sk) a v kópii uveďte e-mail zajazdy@deluxea.sk. V prípade urgentného problému tiež telefonicky – alebo elektronickými či inými technickými prostriedkami umožňujúcimi zachytenie jeho obsahu a určenie jednajúcej osoby s výnimkou dátových schránok - na tieto kontakty:

- a) osobe či osobám, ktoré riešili objednanie zájazdu a sú uvedené v cestovnej zmluve a na voucheroch
- b) na ďalšie kontakty uvedené na voucheroch
- c) na help desk čísla +421 (2) 55 642 392, +421 915 647 333, +421 948 040 574 alebo +421 948 548 908

Pri kontakte DELUXEA s.r.o. je zákazník predovšetkým povinný oznámiť problémy alebo chyby v poskytovaných službách a prípadne svoj návrh riešenia.

9.2 Ak sa vyskytnú po odchode podstatné vady zájazdu a ak DELUXEA s.r.o. neprijme opatrenia, aby zájazd mohol pokračovať, alebo ak zákazník odmietne také opatrenie z riadneho dôvodu, zabezpečí DELUXEA s.r.o. na svoje náklady prepravu zákazníka na miesto odjazdu poprípade na iné dohodnuté miesto.

9.3 Ak nejde pokračovanie zájazdu zabezpečiť inak než prostredníctvom služieb cestovného ruchu nižšej úrovne, než akú určuje zmluva, vráti DELUXEA s.r.o. zákazníkovi rozdiel v cene. Ak DELUXEA s.r.o. zabezpečí pokračovanie zájazdu s vyššími nákladmi, znáša tieto zvýšené náklady DELUXEA s.r.o.

9.4 V prípade, že nebude možné realizovať z technických dôvodov ubytovanie v dohodnutom hoteli na celý pobyt alebo aj len na jeho časť, zabezpečí DELUXEA s.r.o. ubytovanie v hoteli rovnakej alebo vyššej kategórie, a to na vlastné náklady.

10. Všeobecné ustanovenia

10.1 DELUXEA s.r.o. týmto upozorňuje zákazníkov, že musia pri plánovaní prípojov, dovolenky, obchodných termínov a pod. brať do úvahy možnosť meškania dopravných prostriedkov.

10.2 Pri zájazdoch usporiadaných DELUXEA s.r.o. sú prvý a posledný deň určený predovšetkým k zaisteniu dopravy, transferov a ubytovania a nie sú považované za dni plnohodnotného rekreačného pobytu. V tomto zmysle nie je možné reklamovať eventuálne skrátenie pobytu.

10.3 DELUXEA s.r.o. neručí za úroveň cudzích služieb u akcií, ktoré si zákazník objedná na mieste u miestneho sprievodcu, hotela či inej organizácie. DELUXEA s.r.o. nie je zodpovedná za vady v plnení na základe poisťovnej zmluvy o cestovnom poistení, ktorého zjednanie nie je predmetom Zmluvy.

10.4 Ak dôjde k okolnostiam na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník celkom alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a DELUXEA s.r.o. zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

10.5 Pri porušení povinností, za ktoré DELUXEA s.r.o. zodpovedá podľa príslušných ustanovení občianskeho zákonníka, nahradí DELUXEA s.r.o. zákazníkovi popri škode na majetku, tiež ujmu za narušenie dovolenky, najmä ak bol zájazd zmarený alebo podstatne skrátený.

10.6 Povinnosti k náhrade škody sa DELUXEA s.r.o. zbaví, ak preukáže, že mu v splnení povinnosti zo zmluvy dočasne alebo trvalo bránila mimoriadna nepredvídateľná a neprekonateľná prekážka vzniknutá nezávisle na jeho vôli.

10.7 V prípadoch, keď vyhlásená medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, umožňuje obmedzenie výšky náhrady škody vzniknutej z porušenia povinnosti zo zmluvy o zájazde a toto obmedzenie uvedie DELUXEA s.r.o. v Zmluve v súlade s touto medzinárodnou zmluvou, hradí DELUXEA s.r.o. škodu len do výšky tohto obmedzenia. To neplatí, ak bola škoda spôsobená úmyselne alebo z hrubej nebalosti.

10.8 Na medzinárodnú dopravu osôb, batožiny alebo tovaru, prevádzkovanú lietadlom za úplatu sa vzťahuje Dohovor o zjednotení niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu zo dňa 28. mája 1999 uzavretej v Montreale, medzinárodná zmluva č. 544/2003 Z.z. v znení neskorších predpisov, ktorý nadobudol platnosť 4. novembra 2003 na základe článku 53 ods. 6 a pre Slovenskú republiku nadobudol platnosť v ten istý deň. Na základe Dohovoru je zodpovednosť dopravcu stanovená:

a) pri usmrtení alebo zranení cestujúceho, ak sa nehoda, ktorá spôsobila usmrtenie alebo zranenie, stala na palube lietadla alebo v priebehu akýchkoľvek operácií pri nastupovaní do lietadla alebo vystupovaní z neho na 100.000 jednotiek zvláštnych práv čerpania (ďalej len „SDR“), pričom sa dopravca do tejto výšky nemôže zbaviť zodpovednosti

b) pri oneskorení leteckej dopravy cestujúcich, batožiny alebo tovaru na 4.150 SDR

c) pri zničení, strate, poškodení alebo oneskorení batožiny je obmedzená na sumu 1.000 SDR pre každého cestujúceho, pokiaľ tento cestujúci neurobí v dobe, kedy odovzdáva zapísanú batožinu dopravcovi, zvláštne prehlásenie o záujmu na dodanie v mieste určenia a nezaplatí príslušný poplatok, ak je za týchto okolností potrebný. V takom prípade bude dopravca povinný zaplatiť náhradu až do výšky danej sumy, pokiaľ nedokáže, že je táto suma vyššia než skutočný záujem cestujúceho na dodanie do miesta určenia

d) pri preprave nákladu je zodpovednosť dopravcu v prípade zničení, straty, poškodenia alebo oneskorenia obmedzená na sumu 17 SDR za kilogram, ak odosielateľ nevykoná v dobe, kedy odovzdáva náklad dopravcovi, zvláštne prehlásenie so záujmom na dodanie do miesta určenia a nezaplatí príslušný poplatok, ak je za týchto okolností žiadaný. V takom prípade bude dopravca povinný zaplatiť náhradu až do výšky uvedenej sumy, pokiaľ nedokáže, že je táto suma vyššia než skutočný záujem odosielateľa na dodanie do miesta určenia

e) pri zničení, strate, poškodení alebo oneskorení časti nákladu alebo akéhokoľvek predmetu tvoriaceho časť nákladu sa prizera pri stanovení hranice zodpovednosti dopravcu len k celkovej hmotnosti dotknutej časti alebo predmetov. Ak je však stratou, poškodením alebo oneskorením časti nákladu a/alebo akéhokoľvek predmetu tvoriaceho súčasť nákladu ovplyvnená hodnota ostatných zásielok uvedených v rovnakom leteckom nákladnom liste alebo v potvrdení o prevzatí nákladu k preprave a/alebo pokiaľ tieto doklady neboli vydané v rovnakom zázname, pre ktorý uloženie sa používajú iné prostriedky uvedené v článku 4 odstavci 2 Dohody, prihliada sa pri stanovení hranice zodpovednosti dopravcu k celkovej hmotnosti celej zásielky alebo zásielok. Sumy, uvedené v jednotkách zvláštnych práv čerpania (SDR) v Dohode, znamenajú jednotky zvláštnych práv čerpania, ako ich definuje Medzinárodný menový fond. Prepočet týchto jednotiek na národné meny sa v prípade súdneho konania mení podľa hodnoty jednotiek zvláštnych práv čerpania v deň vynesenia rozsudku. Prepočet jednotiek zvláštnych práv čerpania na národné meny sa u zmluvnej strany, ktorá je členom Medzinárodného menového fondu, vykoná podľa metodiky prepočtu, ktorú používa Medzinárodný menový fond pre svoje operácie a transakcie ku dnu vynesenia rozsudku. Prepočet jednotiek zvláštnych práv čerpania na národné meny sa u zmluvnej strany, ktorá nie je členom Medzinárodného menového fondu, prevedie podľa metodiky, ktorú určí tento štát.

Tie štáty, ktoré nie sú členmi Medzinárodného menového fondu a ktorých zákony nedovoľujú použitie ustanovení uvedených v predošlom odstavci, môžu v dobe ratifikácie Dohody alebo prístupu k nej alebo kedykoľvek neskôr prehlásiť, že hranice zodpovednosti dopravcu uvedených v bode 10.8 písm.

a) sa stanovujú pevnou sumou vo výške 500.000 peňažných jednotiek na cestujúceho pri súdnych jednaniach na ich územiach 62.500 peňažných jednotiek na cestujúceho podľa bodu 10.8 písm. b) 15.000 peňažných jednotiek na cestujúceho podľa bodu 10.8 písm. c) 250 peňažných jednotiek na kilogram nákladu podľa bodu 10.8 písm. d). Uvedená peňažná jednotka odpovedá šesťdesiat päť a pol miligramu zlata rýdzosti deväť sto tisícín. Tieto sumy je možné prevádzať na príslušnú národnú menu v zaokrúhlených číslach. Prepočet týchto jednotiek na národnú menu sa prevádza podľa zákonov príslušného štátu.

11. Povinné poistenie pre prípad úpadku cestovnej kancelárie

11.1 DELUXEA s.r.o. má po celú dobu svojej činnosti v zmysle príslušných ustanovení zákona o

zájazdoch uzatvorenú poisťnú zmluvu, na ktorej základe vzniká zákazníkovi právo na plnenie v prípadoch, keď DELUXEA s.r.o. z dôvodu svojho úpadku:

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, pokiaľ je táto doprava súčasťou zájazdu alebo

b) nevráti zákazníkovi zaplatenú zálohu alebo cenu zájazdu v prípade, že sa zájazd neuskutočnil alebo

c) nevráti zákazníkovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, že sa zájazd uskutočnil len z časti.

11.2 V prípade, že zákazníkovi nebude poskytnutá doprava z miesta pobytu v zahraničí späť do Slovenskej republiky, poskytne poisťovňa plnenie zabezpečením dopravy z miesta pobytu do Slovenskej republiky vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania do doby odjazdu.

11.3 Ak si zákazník zaistí dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania na vlastné náklady, poskytne mu poisťovňa peňažné plnenie len do výšky, akú by musela vynaložiť, pokiaľ by dopravu, ubytovanie a stravovanie zaistovala sama.

11.4 Nároky zákazníka, ktoré vznikli voči DELUXEA s.r.o. v dôsledku neplnení Zmluvy v prípadoch uvedených v bode 11.1 týchto všeobecných podmienok, prechádzajú na poisťovňu, a to až do výšky plnenia poskytovaného poisťovňou.

12. Cestovné poistenie zákazníka

12.1 DELUXEA s.r.o. nepreberá zodpovednosť za škody na zdraví a majetku zákazníkom spôsobené.

12.2 V cene zájazdu nie je zahrnuté cestovné poistenie ani poistenie zrušenia a prerušenia cesty, pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak.

12.3 DELUXEA s.r.o. upozorňuje zákazníka na nutnosť doplnkovo uzavrieť „cestovné poistenie“ kryjúce riziká na cestách.

12.4 DELUXEA s.r.o. odporúča zákazníkovi uzavrieť „poistenie zrušenia alebo prerušenia cesty“ pre prípad, že zákazníkovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od Zmluvy. Toto poistenie nie je zahrnuté v cene zájazdu.

12.5 Poistenie podľa bodov 12.3 a 12.4 tohto článku môže zákazník uzavrieť individuálne, alebo mu ho môže sprostredkovať DELUXEA s.r.o. za podmienok stanovených poisťovňou. DELUXEA s.r.o. je iba sprostredkovateľom poisťnej zmluvy. V prípade poisťného plnenia sa zákazník obracia priamo na poisťovňu.

13. Spracovanie osobných údajov zákazníka

13.1 Pre poskytovanie služieb na základe Zmluvy bude DELUXEA s.r.o. spracovávať osobné údaje zákazníka v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov („Zákon o ochrane osobných údajov“) v tomto rozsahu: **meno, priezvisko, dátum narodenia**.

13.2 Zákazník dáva taktiež súhlas k spracovaniu osobných údajov pre účel zasielania obchodných oznámení šírených elektronickou poštou v súlade so zákonom č. 147/2001 Z. z. o reklame v znení neskorších predpisov a §62 ods. 2 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, a to vo forme zasielania ponúk služieb poskytovaných DELUXEA s.r.o. na elektronický kontakt zákazníka. Tento súhlas môže zákazník kedykoľvek odvolať, a to písomne alebo prostredníctvom každej jednotlivo doručenej správy DELUXEA s.r.o., v ktorých je táto možnosť automaticky zobrazená.

13.3 Poskytované osobné údaje môžu byť sprístupnené len zamestnancom DELUXEA s.r.o. Osobám, ktoré sú oprávnené služby poskytované DELUXEA s.r.o. ponúkať a poskytovať, budú osobné údaje poskytované len ako sprostredkovateľovi na základe písomnej zmluvy a v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov. Zoznam sprostredkovateľov je uverejnený na internetových stránkach DELUXEA s.r.o.: <http://www.deluxea.sk/>.

13.4 Pri spracovaní osobných údajov zákazníka je DELUXEA s.r.o. povinná plniť povinnosti podľa zákona na ochranu osobných údajov, predovšetkým je povinná dbať, aby zákazník neutrpel ujmu na svojich právach, najmä práve na zachovaní ľudskej dôstojnosti, a dbať na ochranu pred neoprávneným zásahom do jeho súkromného a osobného života.

13.5 Spracovanie osobných údajov bude prebiehať automatizovane prostredníctvom elektronického systému a prípadne manuálne a iba za účelom spracovania uvedeným v bodoch 13.1 a 13.2 tohto článku.

13.6 Zákazník má právo na opravu osobných údajov, ako i ďalšia práva uvedené v zákone o ochrane

14. Upozornenie na kultúrnu odlišnosť a podmienky v navštívených krajinách

14.1 Úroveň a rýchlosť služieb poskytovaných personálom (hotelov, dopravcov a miestnych spoločností) zodpovedá miestnym zvyklostiam a mentalite obyvateľstva cieľovej krajiny. Z týchto dôvodov je nutné počítať mnohokrát s menšou skúsenosťou a pomalším riešením požiadaviek, ale táto skutočnosť je často vyvážená snahou a priateľským prístupom.

14.2 Kultúrne a hygienické zvyklosti sú v krajinách iných kontinentov odlišné od Slovenskej republiky. Miestne hygienické predpisy sú omnoho tolerantnejšie, rovnako tak i zákony týkajúce sa životného prostredia.

14.3 Ubytovanie – poskytnuté ubytovacie služby zodpovedajú popisu v katalógu, v ponukových listoch a na internetových stránkach DELUXEA s.r.o. V kategorizácii hotelov sú medzi jednotlivými destináciami rozdiely. Aj v komfortných hoteloch sú izby často jednoducho zariadené. Vybavenie, veľkosť a poloha izieb rovnakej kategórie v jednom hoteli sa môže odlišovať. Rozdeľovanie izieb prebieha zásadne zo strany hotela a DELUXEA s.r.o. naň nemá vplyv. V prípade zmeny vrezervácii, ku ktorej vo všetkých turistických oblastiach môže dochádzať, bude zákazník ubytovaný v zariadení rovnakej alebo vyššej kategórie. Vybavenie jednolôžkovej izby, i keď je poskytovaná za príplatok, nemusí byť celkom identické s vybavením dvojlôžkových izieb. Vo väčšine hotelov je za trojlôžkovú izbu považovaná dvojlôžková izba s prístelkou. Prístelka nie je plnohodnotná posteľ a môže ňou byť pohovka, rozkladací gauč alebo lehátko. Podľa medzinárodných zvyklostí musia hostia opustiť izbu doobeda, v mnohých prípadoch už do 10.00 hod. Možnosť nasťahovania záleží na aktuálnych podmienkach hotela v deň príchodu, môže to však byť umožnené až po 14-tej hodine. Skorý príchod či neskorý odjazd neopravňuje k dlhšiemu používaniu izby. Rýchlo sa rozvíjajúci cestovný ruch so sebou prináša stavebnú činnosť, na ktorú nemá DELUXEA s.r.o. vplyv. DELUXEA s.r.o. nevie ovplyvniť vznik stavenísk a priebeh stavebných činností. Staveniská vznikajú veľmi rýchlo prakticky zo dňa na deň alebo je stavebná činnosť po dlhšej prestávke obnovená. Nie vždy je možné získať pri rezervovaní najaktuálnejšej správy o činnosti v hotely a jeho okolí. Absolutny klud nájdete najmä na malých ostrovoch, k väčším hotelom patrí i večerná zábava s reštauráciami a barmi, ktoré môžu spôsobiť hluk. Architektúra hotelov umožňuje zvukovú priestupnosť medzi jednotlivými priestorami.

14.4 Klimatizáciou sú vybavené len hotely, pri ktorých je toto priamo uvedené v popise v katalógu. V niektorých zariadeniach je klimatizácia ovládaná centrálna a jej zapínanie/vypínanie z hľadiska doby a dĺžky úplne závisí na rozhodnutí hotela. V hoteloch nižšej kategórie a môže stať, že klimatizácia bude v prevádzke iba niekoľko hodín denne.

14.5 Raňajky formou bufetu znamenajú samoobslužný výber z väčšieho množstva potravín teplej i studenej kuchyne. Nápoje vrátane džúsov sú v cene. Kontinentálne raňajky (prevažne v malých hoteloch a guest-house) obsahujú čaj alebo kávu, pečivo, maslo a džem. Pri obede a večeri nie sú nápoje k jedlu zahrnuté v cene, ak nie je vyslovene uvedené inak.

14.6 Program All inclusive a jeho rozsah, sortiment, miesta (vybrané reštaurácie) a dobu čerpania určuje vždy hotel. Klienti budú s presnými podmienkami all inclusive oboznámení na mieste v hoteli. Program All inclusive väčšinou obsahuje tri jedlá denne, nealkoholické nápoje a vybrané nápoje alkoholické (celkom bežne výlučne lokálnej výroby), pričom tento štandard je všeobecne platný po celom svete. Program All inclusive nemusí zahrňovať zdarma všetky nápoje a pokrmy, ktoré sú v ponuke hotela a všetky nápoje a doplnky, ktoré sú v minibare resp. na izbe, a to ani v prípade päťhviezdičkového hotela. Rozsah programu All inclusive sa môže líšiť podľa sezóny resp. roka. Program All inclusive neznamena 24hodinovú neobmedzenú konzumáciu. Názov All inclusive používaný cestovnou kanceláriou DELUXEA s.r.o. môže mať v hoteli iný názov podľa zvyklostí v destinácii alebo v hotelovom reťazci, a tak sa na neho vzťahujú vyššie popísané informácie. V niektorých hoteloch je možné objednať nadstavbu programu All inclusive, a to napríklad Ultra all inclusive alebo Royal all inclusive a pod., kedy tieto programy budú bezpochybné zahrňovať väčší rozsah ponúkaných pokrmov či nápojov, avšak za vyššiu cenu.

14.7 Počet lehátok a slnečníkov v niektorých hoteloch nemusí zodpovedať celkovej kapacite hotela. Údaje o vzdialenosti pláží od hotela sú v popise hlavného katalógu len orientačné. Väčšina pláží je prístupná i miestnemu obyvateľstvu. Nie všetky hotely majú bazén s čistiacim zariadením a občas sa môže stať, že bazén bude vypustený z dôvodu jeho údržby.

14.8 Obyvatelia exotických krajín nepoužívajú vodu z vodovodu na pitie a varenie. Odporúčame zákazníkovi zakúpiť k tomuto účelu balenú vodu. Niektoré hotely poskytujú na izbe redukcie do

zásuviek, ale pre istotu odporúčame zákazníkom vziať si vlastné. V niektorých krajinách môže dochádzať i k občasným výpadkom zásobovania vodou a elektrickou energiou. S tým súvisia i výpadky klimatizácie.

14.9 Napriek intenzívnej snahe hoteliérov a miestnych úradov sa môže v určitých obdobiach vyskytovať v destinácii hmyz alebo vodná tráva – riasy. Veľmi citlivým zákazníkom odporúčame zobrať si so sebou repelent v podobe spreja alebo elektrického rozprašovača do zásuvky.

14.10 Opotrebovanie materiálu alebo hotelového zariadenia spôsobené bežným používaním vtropickom podnebí nemožno považovať za nedodržiavanie čistého prostredia. Bežným opotrebovaním nie je možné spôsobiť ujmu na zdraví klienta.

14.11 DELUXEA s.r.o. doporučuje zákazníkom, aby mali po celú dobu zájazdu k dispozícii finančnú hotovosť vo výške aspoň 300,- USD na jednu osobu alebo platobnú kartu k pokrytiu nákladov, ktoré zákazníkom môžu v priebehu zájazdu vzniknúť (najmä nákladov na doplnkové služby, ktoré nie sú zahrnuté v cene zájazdu, nákladov na prípadné lekárske ošetrenie a pod.).

14.12 DELUXEA s.r.o. upozorňuje na určité obmedzenia návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v dňoch štátnych sviatkov alebo iných osláv v mieste pobytu.

15. Zvláštne ustanovenie pre zájazd so svadobným obradom

15.1 Zákazník sa zaväzuje zaistiť si všetky nevyhnutné dokumenty pre svadobný obrad poriadne a včas, a to podľa dokumentu „Oboznámenie s postupom pred a po svadobnom obrade“, ktorý zákazník obdrží od DELUXEA s.r.o. pri podpise Zmluvy. Zákazník sa preto zaväzuje potrebné dokumenty dodať podľa pokynov DELUXEA s.r.o. nenesie zodpovednosť za škody, ktoré môžu nastať nedodržaním ich pokynov.

15.2 Zákazník zodpovedá za svoju dostatočnú znalosť cudzieho jazyka, vyžadovaného pre uskutočnenie svadobného obradu. Ako minimálna znalosť je odporúčaná stredná znalosť angličtiny na úrovni B1.

15.3 DELUXEA s.r.o. nezodpovedá za neudelenie povolenia k sobášu miestnymi úradmi.

15.4 Zákazník je oboznámený s tým, že si musí na mieste pobytu nechať overiť sobášny list apostilou.

16. Záverečné ustanovenie

16.1 Platnosť týchto podmienok sa vzťahuje na služby poskytované DELUXEA s.r.o. len vtedy, ak nie je DELUXEA s.r.o. stanovený či vopred zjednaný rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.

16.2 Uzatvorením Zmluvy zákazník potvrdzuje, že sú mu známe tieto všeobecné obchodné podmienky.

16.3 Písomná forma komunikácie je zachovaná i pri právnom jednaní učenom elektronickými alebo inými technickými prostriedkami umožňujúcimi zachytenie jeho obsahu a určenie jednajúcej osoby.

16.4 Všetky údaje obsiahnuté v katalógu, cenníku DELUXEA s.r.o. a zverejnené na internetových stránkach DELUXEA s.r.o. o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe ich uverejnenia a DELUXEA s.r.o. si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia Zmluvy so zákazníkom. DELUXEA s.r.o. si vyhradzuje právo na chybu publikovaných cien, termínov a ďalších údajov v katalógu, alebo v ponuke na internetových stránkach. Záväzná je pre zákazníka len cena a ďalšie podmienky uvedené na platne uzatvorenej Zmluve o zájazde.

Všeobecné podmienky uvedené na tejto strane si zákazník môže pri podpise zmluvy vyžiadať v ľubovoľnej rozumne odôvodniteľnej veľkosti písma.