

Všeobecné obchodné podmienky Už letím s.r.o.

Všeobecné obchodné podmienky (ďalej iba Všeobecné podmienky) účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie **Už letím s.r.o.** so sídlom na Československých parašutistov 29, Bratislava 831 03, IČO: 46659455 s obchodným názvom Už letím s.r.o. (ďalej iba **Už letím s.r.o.**) a reklamačný poriadok sú konkretizovaním všeobecnej právnej úpravy obsiahnutej predovšetkým v Občianskom zákonníku a sú záväzné pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu poskytované a obstarávané Už letím s.r.o. Všeobecné podmienky Už letím s.r.o. sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej iba zmluvy o zájazde), ktorú Už letím s.r.o. uzatvára s objednávateľom zájazdu. Podpisom zmluvy potvrdzuje objednávateľ, že sú mu známe tieto informácie a podmienky, uznáva ich a súhlasí s nimi.

Uzavretím Zmluvy o zájazde berie objednávateľ výslovne na vedomie, že zájazdy obstarávané zo strany Už letím s.r.o. sú špecifickým produktom s ohľadom na ich charakter, spôsob organizácie, navštívené krajiny, podmienky a pomery v nich (spoločenské, politicko ekonomické, sociálne pomery, povoľovanie a iné konania spojené so vstupom do krajiny, zotrvaním v nej a pod.). Z týchto dôvodov berie objednávateľ na vedomie, že pri ich organizácii a na ich účasti je nevyhnutné počítať s možnými zmenami v akejkoľvek časti prípravy a organizácie zájazdu (napr. zmena programu, časového harmonogramu zájazdu, trasy zájazdu, ubytovania, spôsobu prepravy, stravovania, ohľad na momentálny fyzický, psychický, či zdravotný stav a pod.), a to v závislosti od aktuálnej možnosti alebo nemožnosti vstupu do krajiny, možnosti alebo dostupnosti poskytnutia alebo čerpania služieb na zájazde. Vzhľadom na uvedené si Už letím s.r.o. vyhradzuje právo na zmenu údajov uvedených v Zmluve o zájazde a s ňou súvisiacich Všeobecných podmienok. Objednávateľ zájazdu si je plne vedomý svojho zdravotného stavu a berie na seba plnú zodpovednosť za akékoľvek prípadné zranenia a ich následky akéhokoľvek charakteru, za ktoré Už letím s.r.o. nemôže niesť zodpovednosť.

I. Vznik zmluvného vzťahu

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

1 a) obstarávateľ, Cestovná kancelária **Už letím s.r.o.** so sídlom na ulici Československých parašutistov 29, Bratislava 831 03, IČO: 46659455, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 82077/B s obchodným názvom **Už letím s.r.o.** (ďalej len Už letím s.r.o.), ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje vo vlastnom mene prostredníctvom siete vlastných pobočiek, alebo prostredníctvom externých zmluvných predajcov alebo prostredníctvom prepojených online rezervačných systémov, pri ktorých obchodník, s ktorým je uzatvorená prvá zmluva o službe cestovného ruchu, zasiela meno a priezvisko, platobné údaje a elektronickú adresu Už letím s.r.o.. Pri kúpe zájazdu prostredníctvom internetu (bez priameho kontaktu) zmluvný vzťah medzi objednávateľom a Už letím s.r.o. vzniká akceptovaním ceny za zájazd (zaplatením požadovanej sumy za zájazd na účet Už letím s.r.o. je jednoznačným prejavom slobodnej a vážnej vôle objednávateľa vstúpiť do zmluvného vzťahu s Už letím s.r.o., prijatím Všeobecných podmienok a zároveň aj vyjadrením súhlasu s nimi), resp. podpísaním Zmluvy o zájazde - rozhodujúci je okamih, ktorý nastal skôr. Tieto Všeobecné podmienky sa v celom rozsahu vzťahujú aj na zájazdy organizované Už letím s.r.o., ktoré nie sú súčasťou aktuálnej ponuky zájazdov Už letím s.r.o., ale sú navrhnuté na mieru t.j. na zájazdy organizované podľa konkrétnych

požiadaviek objednávateľa, ako aj na akékoľvek čiastkové služby individuálne vyžiadané zo strany objednávateľa (napr. osobitné zabezpečenie ubytovania, prepravy a pod.).

1 b) objednávateľ, ktorým môže byť fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá uzatvára Zmluvu o zájazde alebo zmluvy tvoriace spojené služby cestovného ruchu alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu. V mene maloletých detí a iných osôb, ktoré majú zákonného zástupcu, koná ich zákonný zástupca.

2. Zmluvný vzťah medzi Už letím s.r.o. a objednávateľom vzniká uzatvorením zmluvy o zájazde, t.j. prijatím objednávateľom podpísanej objednávky (návrh zmluvy o zájazde) a jej potvrdením zo strany Už letím s.r.o.. Zmluva o zájazde zaväzuje aj všetky ďalšie osoby v nej uvedené ako účastníkov zájazdu. Za plnenie zmluvných záväzkov ďalších osôb uvedených v zmluve o zájazde ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Zmluva o zájazde má písomnú formu alebo inú vhodnú formu. Inou vhodnou formou sa, okrem iného, rozumie vyplnenie objednávkového formulára na www.uzletim.sk objednávateľom alebo v mene objednávateľa za súčinnosti pracovníka Už letím s.r.o., udelenie súhlasu s týmito Všeobecnými podmienkami, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, dokončenie objednávky prostredníctvom rezervačného systému Už letím s.r.o., následné vygenerovanie zmluvy o zájazde elektronickým systémom Už letím s.r.o. na základe údajov zadaných v rámci objednávkového procesu, zaslanie zmluvy o zájazde na e-mailovú adresu objednávateľa vrátane sumáru objednávky, ktorý zahŕňa informácie o platobných podmienkach, pričom zmluva o zájazde sa považuje za platnú a účinnú úhradou zálohy za zájazd podľa objednávky alebo úhradou ceny zájazdu podľa objednávky.

3. Predmet zmluvy o zájazde je určený podľa aktuálnej ponuky na www.uzletim.sk, aktuálnej ponuky zájazdov uvedenej na sociálnej sieti Facebook <https://www.facebook.com/uzletim.sk/> a dodatočných ponúk Už letím s.r.o., objednávateľom potvrdených objednávok, týchto Všeobecných podmienok a príp. osobitných dohodnutých podmienok priložených k potvrdenej objednávke.

4. Potvrdením zmluvy o zájazde sa Už letím s.r.o. objednávateľovi zaväzuje obstaráť zájazd v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

II. Cenové a platobné podmienky zájazdu

1. Ceny zájazdov obstarávaných Už letím s.r.o. sú zmluvnými cenami dojednanými písomnou dohodou medzi Už letím s.r.o. a objednávateľom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v zmluve o zájazde. V cenníku a v online rezervačnom systéme a na web stránke www.uzletim.sk sú uvedené orientačné ceny, pre ktorých určenie boli použité ceny obstarávaných služieb a poplatkov známe v dobe zadávania ponuky na internetové stránky Už letím s.r.o.. Cena zájazdu je kalkulovaná na osobu ubytovanú spravidla v izbe pre dve osoby, ak nie je v popise zájazdu uvedené inak t.j. doubytovať v izbe pre dve alebo prípadne viac osôb, objednávateľ zájazdu je povinný uhradiť doplatok za vlastnú izbu na základe vyčíslenia a výzvy na úhradu zo strany Už letím s.r.o. zaslanej objednávateľovi najneskôr v lehote 60 dní pred zájazdom. Celková cena zájazdu je konečná cena, pričom objednávateľ berie na vedomie, že v prípade nevyužitia niektorých služieb alebo ich časti z dôvodov na strane objednávateľa alebo z dôvodov, za ktoré Už letím s.r.o. nenesie zodpovednosť, objednávateľ nemá nárok na zľavu z celkovej ceny zájazdu.

2. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením Zmluvy o zájazde, na čo bol objednávateľ vopred upozornený v súlade so Zákonom o zájazdoch.

3. Už letím s.r.o. je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k

3 a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok. Vzhľadom k veľkým pohybom cien ropy na svetových trhoch môže Už letím s.r.o. požadovať od objednávateľa zaplatenie tzv. palivového príplatku pri autokarovej alebo leteckej doprave,

3 b) zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,

3 c) zmene kurzu meny EUR voči inej mene (valute) v destinácii zájazdu použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 %, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.

4. Pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začiatkom zájazdu, je Už letím s.r.o. oprávnená cenu zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde jednostranne zvýšiť o čiastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba oproti cene služieb a platieb zahrnutých v cene zájazdu.

5. Písomné oznámenie o zvýšení ceny musí Už letím s.r.o. odoslať objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak Už letím s.r.o. nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

6. Spracovanie individuálnej požiadavky objednávateľa nad rámec služieb zahrnutých v konkrétnom zájazde je spolplatené paušálne sumou šesťdesiat deväť (69) EUR.

7. V prípade, že účasť na zájazde vyžaduje zabezpečenie víz do danej krajiny, objednávateľ je povinný si víza zabezpečiť na vlastné náklady a zodpovednosť, ak sa s Už letím s.r.o. výslovne nedohodne inak. Už letím s.r.o. poskytuje ako službu vízový formulár a podáva žiadosť o udelenie víz do danej krajiny za úhradu pre objednávateľa, ktorý vlastní pas Slovenskej republiky a v určenom čase poskytne Už letím s.r.o. všetky potrebné podklady na podanie žiadosti. V prípade, že objednávateľ nebude mať riadne udelené platné víza danej krajiny, Už letím s.r.o. si bude nárokovať storno poplatky vo výške 100% z ceny zájazdu a ceny objednaných služieb nezahrnutých do ceny zájazdu.

III. Platobné podmienky

1. Už letím s.r.o. má právo na zaplatenie ceny dosiaľ objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.

2. Už letím s.r.o. je oprávnená požadovať zaplatenie dohodnutej ceny zájazdu v stanovenej lehote, pred začatím zájazdu. Ak nie je výslovne dohodnuté inak, je objednávateľ povinný zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu do troch (3) pracovných dní od uzavretia Zmluvy o zájazde. V prípade, že sa Už letím s.r.o. dohodne s objednávateľom na preddavkovom zaplatení dohodnutej ceny zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť zostávajúcu časť dohodnutej ceny zájazdu (doplatok), vrátane všetkých povinných platieb a súm najneskôr do šesťdesiat (60) dní pred začatím zájazdu.

Pri vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 60 dní pred začatím zájazdu (alebo služby), sa objednávateľ zaväzuje zaplatiť celkovú cenu zájazdu (alebo služby), najneskôr do 3 dní od uzavretia zmluvy.

3. Ak je predmetom Zmluvy o zájazde obstaranie služieb cestovného ruchu na vyžiadanie objednávateľa, záloha vo výške požadovanej Už letím s.r.o. v závislosti od termínu zájazdu, najmenej však 50% z ceny služieb pri predložení žiadosti objednávateľom, zostávajúca časť do troch (3) dní po potvrdení obstarania služieb Už letím s.r.o.. Ak Už letím s.r.o. oznámi objednávateľovi nemožnosť obstarania služieb, bezodkladne mu vráti zaplatenú zálohu.

4. Ak dôjde k zmene údajov poskytnutých objednávateľom po tom, ako bola uzavretá Zmluva o zájazde, a je potrebné uskutočniť ich opravu alebo doplnenie z dôvodu, aby dodávateľ služieb cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu neodoprel poskytnutie služieb cestovného ruchu, Už letím s.r.o. zabezpečí vykonanie týchto zmien na základe oznámenia objednávateľa a v prípade, ak je potrebná úhrada nákladov s tým súvisiaca, až po úhrade nákladov zo strany objednávateľa.

5. Objednávateľ je oprávnený si vybrať z nasledovných spôsobov úhrady ceny zájazdu: - vkladom, prevodným príkazom alebo poštovou poukážkou v prospech jedného z bankových účtov Už letím s.r.o. vedených v nasledovnom peňažnom ústave: Fio banka, a. s., so sídlom Nám. SNP 21, 811 01 Bratislava, 811 01, SWIFT/BIC: FIOZSKBAXXX, IBAN: SK678330000002200887578. Ako variabilný symbol uvedie objednávateľ číslo faktúry a konštantný symbol: 0308. Do správy pre prijímateľa objednávateľ uvedie svoje priezvisko a názov zájazdu, ktorý uhrádza. Výdavky alebo akékoľvek bankové alebo iné poplatky spojené s prevodom finančných prostriedkov pri platbách zo zahraničia znáša v plnej výške objednávateľ.

IV. Práva a povinnosti objednávateľa

1. K základným právam objednávateľa patrí najmä:

1 a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,

1 b) právo vyžadovať od Už letím s.r.o. informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,

1 c) právo na ochranu osobných údajov, ktoré v súvislosti so zájazdom poskytol Už letím s.r.o.. Už letím s.r.o. preto odporúča, aby objednávateľ oznámil svojim blízkym osobám presnú adresu miesta pobytu, prípadne ďalšie nevyhnutné informácie, nakoľko tieto im zo strany Už letím s.r.o. v záujme ochrany osobných údajov objednávateľa nebudú poskytnuté

1 d) právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách zoznamený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,

1 e) právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa dohodnutých podmienok v rámci Všeobecných podmienok,

1 f) právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s dohodou v rámci Všeobecných podmienok,

1 g) právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité, a ktoré sú cestovnej kancelárii známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v zmluve o zájazde alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný, najmä:

1 ga) upresnenie nasledovných údajov, pokiaľ nie sú obsiahnuté v zmluve o zájazde alebo v katalógu: ďalšie platby za služby, ktorých cena nie je zahrnutá v cene zájazdu, údaje o počte a výške týchto ďalších platieb, ak sú súčasťou zájazdu, ak je súčasťou zájazdu ubytovanie: názov ubytovacieho zariadenia, jeho poloha, kategória a trieda, stupeň vybavenosti a hlavné charakteristické znaky, ak je súčasťou zájazdu doprava, druh, charakteristika a kategória dopravného prostriedku, údaje o trase cesty, spôsob a rozsah stravovania, ak je súčasťou zájazdu, podrobnosti o možnosti kontaktu na neplnoletú osobu alebo zástupcu cestovnej kancelárie v mieste pobytu neplnoletej osoby, ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je neplnoletá osoba,

1 gb) meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo zástupcu cestovnej kancelárie, na ktorého sa objednávateľ v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť so žiadosťou o pomoc, a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie objednávateľa počas zájazdu,

1 gc) všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje objednávateľ na poskytovanie obstaraných služieb (napr. letenku, poukaz na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania),

1 gd) informácie o možnosti uzavrieť poistenie pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o zájazde, pokiaľ toto poistenie nie je zahrnuté v cene zájazdu,

1 he) právo písomne oznámiť Už letím s.r.o. pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Toto právo však môže objednávateľ uplatniť iba v lehote do 14 dní pred začiatkom zájazdu, po uplynutí tejto lehoty toto právo objednávateľa zaniká. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.

2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:

2 a) poskytnúť Už letím s.r.o. potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v zmluve o zájazde vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť prípadne ďalšie doklady potrebné pre riadne poskytnutie dohodnutých služieb (napr. Žiadosti o udelenie víz, fotografie) podľa požiadavky Už letím s.r.o.,

2 b) zabezpečiť u osôb vo veku do 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka v priebehu zájazdu, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje ak Už letím s.r.o. tieto služby nezabezpečuje ako súčasť špecializovaného zájazdu,

2 c) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,

2 d) zaplatiť cenu zájazdu v súlade so Všeobecnými podmienkami,

2 e) bez zbytočného odkladu oznamovať Už letím s.r.o. svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,

2 f) prevziať od cestovnej kancelárie doklady potrebné pre čerpanie služieb,

2 g) mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu,

2 h) splniť očkovacie, príp. ďalšie zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi,

2 i) riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu Už letím s.r.o. a dodržiavať stanovený program,

2 j) počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných objednávateľov, dodávateľov služieb alebo cestovnej kancelárie,

2 k) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa týchto Všeobecných podmienok,

2 l) uhradiť škodu, ktorú spôsobil zavineným konaním na dopravnom prostriedku alebo ubytovacom a inom zariadení, kde čerpal služby obstarané Už letím s.r.o.,

2 m) v prípade, že objednávateľ porušuje Zmluvu o obstaraní zájazdu tak, že využíva služby, ktoré nie sú dohodnuté v Zmluve o obstaraní zájazdu, je povinný zaplatiť k bežnej cene takto čerpaných služieb zmluvnú pokutu vo výške rovnajúcej sa bežnej cene takto čerpaných služieb. Rovnako v prípade, že v rozpore s uzavretou Zmluvou o obstaraní zájazdu služby čerpá osoba, ktorá nebola uvedená v Zmluve, je objednávateľ povinný zaplatiť k bežným cenám čerpaných služieb zmluvnú pokutu vo výške bežnej ceny takto čerpaných služieb.

3. K povinnostiam objednávateľov – právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu ďalej patrí:

3 a) zoznámiť svojich účastníkov s týmito Všeobecnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od Už letím s.r.o. obdrží, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,

3 b) zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti objednávateľov, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník,

3 c) odovzdať Už letím s.r.o. vopred menný zoznam účastníkov, u detí do 15 rokov uviesť úplný dátum narodenia a uviesť osoby zodpovedné za dohľad a ich sprevádzanie.

V. Povinnosti a práva Už letím s.r.o.

1. K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v týchto Všeobecných podmienkach sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti Už letím s.r.o..

2. Už letím s.r.o. je povinná pred uzatvorením Zmluvy o zájazde presne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu. Za týmto účelom poskytne pred uzatvorením Zmluvy o zájazde alebo pred zaslaním ponuky, ktorej prijatie môže viesť k uzatvoreniu Zmluvy o zájazde, objednávateľovi informácie prostredníctvom príslušného formulára štandardných informácií pre zmluvy o zájazde. Už letím s.r.o. predávajúca zájazd je povinná oznámiť všetky zmeny predzmluvných informácií objednávateľovi jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom pred uzatvorením Zmluvy o zájazde.

3. Už letím s.r.o. má povinnosť písomne poveriť zodpovedného zástupcu alebo iný subjekt, na ktorý sa môže objednávateľ v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu obrátiť so žiadosťou o pomoc, a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie objednávateľa počas zájazdu.

4. Už letím s.r.o. je povinná poskytnúť objednávateľovi v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu potvrdenia, poukážky cestovné lístky, vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, ako aj o plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu na cieľové miesto alebo miesta.

5. Už letím s.r.o. nie je povinná poskytnúť objednávateľovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.

6. Už letím s.r.o. je povinná mať po celý čas predaja zájazdov uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku.

7. Už letím s.r.o. má povinnosť poskytnúť objednávateľovi na jeho žiadosť odôvodnenie výšky odstupného.

8. Už letím s.r.o. má právo na odstúpenie od Zmluvy o zájazde s objednávateľom, ktorý svojim správaním a konaním znemožňuje realizáciu zájazdu podľa vopred dohodnutých podmienok alebo ohrozuje bezpečnosť ostatných účastníkov zájazdu, resp. poruší povinnosť podľa týchto Všeobecných podmienok. Už letím s.r.o. má v takýchto prípadoch nárok na náhradu škody spôsobenej objednávateľom. Objednávateľ v takýchto prípadoch nemá nárok na náhradu neposkytnutých resp. nečerpaných služieb.

VI. Zmeny dohodnutých podmienok, zrušenie zájazdu

1. Ak je Už letím s.r.o. nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplata zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť Už letím s.r.o. v lehote určenej Už letím s.r.o. v návrhu zmeny. Pokiaľ klient písomne neodstúpi od zmluvy v lehote 5 dní od doručenia návrhu na zmenu zmluvy, má sa za to, že s jej zmenou súhlasí.

2. Už letím s.r.o. si vyhradzuje právo pred začatím zájazdu jednostranne zmeniť iné podmienky Zmluvy o zájazde ako je zmena ceny zájazdu spôsobom uvedeným v týchto Všeobecných podmienkach. Uvedené právo Už letím s.r.o. sa vzťahuje len na tie zmeny, ktoré sú zanedbateľné a Už letím s.r.o. o týchto zmenách informuje objednávateľa jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok Zmluvy o zájazde sa považuje 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.

3. Ak je Už letím s.r.o. nútená zmeniť niektorú zo základných znakov služieb cestovného ruchu Zmluvy o zájazde (a to: 1. cieľové miesto alebo miesta, trasa cesty, termín začatia a skončenia zájazdu, dĺžka pobytu aj s dátumami, a ak ide o zájazd, ktorého súčasťou je ubytovanie, aj počet nocí, počas ktorých je poskytnuté ubytovanie, 2. druh a kategória dopravného prostriedku, trieda a dopravné spojenia, čas odchodu a návratu, a ak ešte nie je určený presný čas, približný čas odchodu a návratu a predpokladané miesta a trvanie zastávok, 3. názov, poloha, kategória, trieda, vybavenosť a základné charakteristické znaky ubytovacieho zariadenia; pri triede ubytovacieho zariadenia sa uvádza aj informácia o krajine, podľa ktorej je ubytovacie zariadenie klasifikované, spôsob, rozsah a forma stravovania, 5. program v mieste pobytu, výlety, exkurzie alebo iné služby zahrnuté v celkovej cene zájazdu, 6. informácia, či sa niektoré zo služieb cestovného ruchu poskytnú objednávateľovi v rámci skupiny, a ak je to možné, informácia o približnej veľkosti skupiny, ak to nie je zrejmé z kontextu, 7. informácia o cudzom jazyku, ak je iná služba poskytovaná v cudzom jazyku, 8. informácia o všeobecnej vhodnosti cesty pre osoby so zníženou pohyblivosťou a na žiadosť objednávateľa aj presné informácie o vhodnosti cesty, s prihliadnutím na potreby objednávateľa), alebo nemôže splniť osobitné požiadavky objednávateľa, s ktorými Už letím s.r.o. súhlasila, alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako 8%, navrhne objednávateľovi zmenu Zmluvy o zájazde. Ak navrhovaná zmena Zmluvy o zájazde vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí alebo či od Zmluvy o zájazde odstúpi bez zaplataenia odstupného. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť Už letím s.r.o. v lehote určenej Už letím s.r.o. v návrhu zmeny. Ak objednávateľ v určenej lehote neprijme navrhované zmeny Zmluvy o zájazde, Zmluva o zájazde zanikne.

4. Už letím s.r.o. má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi Už letím s.r.o. a objednávateľom, ak do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu („výhrada minimálneho počtu účastníkov“) alebo v iných prípadoch, ak jeho uskutočnenie je pre Už letím s.r.o. ekonomicky neúnosné. Minimálny počet účastníkov zájazdu je pri každom zájazde iný a je výlučne v kompetencii Už letím s.r.o.. Rozhodnutie, či sa zájazd koná, je výlučne v kompetencii Už letím s.r.o.. Ak Už letím s.r.o. zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 7 dní pred začiatkom zájazdu.

5. a) Už letím s.r.o. si ďalej vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

5. b) Počas čerpania služieb a zájazdu je Už letím s.r.o. 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 Už letím s.r.o. nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť.

5. c) Už letím s.r.o. 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 neovplyvniteľnými zo strany Už letím s.r.o.).

6. Ak Už letím s.r.o. odstúpi od zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom alebo ak objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou zmluvy podľa ods. 1), má objednávateľ právo žiadať, aby

mu Už letím s.r.o. na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak Už letím s.r.o. môže takýto zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby je Už letím s.r.o. povinná tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť.

7. Ak Už letím s.r.o. zruší zájazd v lehote:

- dvadsať (20) dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako šesť (6) dní,
- sedem (7) dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od dvoch (2) dní do šiestich (6) dní,
- štyridsaťosem (48) hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako dva (2) dni), vzniká objednávateľovi nárok na primeranú náhradu vzniknutej škody.

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

9. Ak služby podľa ods. 6) nemožno zabezpečiť alebo ich objednávateľ neprijme, je Už letím s.r.o. povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je Už letím s.r.o. povinná poskytnúť objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým objednávateľ súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v zmluve, je Už letím s.r.o. povinná buď vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.

10. Na základe individuálneho želania objenávateľa je Už letím s.r.o. pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v Zmluve o zájazde. Vykonanie takýchto zmien podlieha zaplateniu poplatku vo výške šesťdesiatdeväť (69) EUR za jednu zmenu. Ide o zmenu osôb, termínu, nástupného miesta, typu ubytovacieho zariadenia a pod.

11. Na základe návrhu objednávateľa je Už letím s.r.o. pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde. Ide najmä o zmenu osoby alebo mena účastníka, termínu, nástupného miesta, typu ubytovacieho zariadenia a pod. V prípade doručenia návrhu takejto zmeny zmluvy a požadovanej objednávateľom v lehote kratšej než 7 dní pred začiatkom zájazdu, je takýto návrh považovaný za odstúpenie od zmluvy zo strany objednávateľa a objednávateľ je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvnú pokutu v súlade so Všeobecnými podmienkami.

12. Už letím s.r.o. si vyhradzuje právo vylúčiť zo zájazdu účastníka, ktorý pod vplyvom alkoholu alebo inej látky znemožňuje riadnu realizáciu samotného zájazdu alebo svojím správaním ohrozuje bezpečnosť účastníkov zájazdu.

13. Už letím s.r.o. si vyhradzuje právo zmeny dátumu a času odletu spôsobenej letovými podmienkami a povoleniami v letovej prevádzke. Objednávateľ bude v takom prípade včas a vhodnou formou informovaný.

14. Objednávateľ uzatvorením Zmluvy o zájazde výslovne vyhlasuje, že je oboznámený s tým, že v prípade akýchkoľvek nepredvídateľných okolností alebo okolností vyššej moci (vis major), ktoré si vyžadujú vynaloženie dodatočných výdavkov a nákladov, znáša objednávateľ.

VII. Odstúpenie od zmluvy

1. Už letím s.r.o. môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy o zájazde odstúpiť len z dôvodov uvedených v týchto Všeobecných podmienkach. Písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy o zájazde s uvedením dôvodov zasiela Už letím s.r.o. preukázateľným spôsobom na poštovú alebo elektronickú adresu objednávateľa uvedenú v Zmluve o zájazde. Účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde nastávajú dňom odoslania oznámenia. Pri odstúpení od Zmluvy o zájazde je Už letím s.r.o. povinná vrátiť objednávateľovi všetky platby, ktoré od neho alebo v jeho mene prijala na základe Zmluvy o najneskôr do štrnástich (14) dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde alebo Už letím s.r.o. od Zmluvy o zájazde.

2. Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začatím zájazdu: a) bez udania dôvodu, b) ak nedôjde k uzatvoreniu novej Zmluvy o zájazdu podľa týchto Všeobecných podmienok, c) z dôvodov porušenia povinností Už letím s.r.o. vyplývajúcich zo Zmluvy o zájazde. Oznámenie o odstúpení od Zmluvy o zájazde spíše objednávateľ buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho na to predajné miesto pošle doporučenou poštou, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde nastávajú dňom spísania záznamu, príp. dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ zájazd zakúpil.

3. V Zmluve o zájazde možno dohodnúť odstupné, ktorého výška musí zohľadňovať čas odstúpenia od Zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd objednávateľovi a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Ak odstupné nie je dohodnuté, jeho výška sa vypočíta ako cena zájazdu znížená o súčet úspory nákladov za neposkytnuté služby cestovného ruchu a príjmov z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Na žiadosť objednávateľa je Už letím s.r.o. povinná poskytnúť odôvodnenie výšky odstupného.

4. Výška odstupného je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd a výškou už zaplatených nákladov nasledovne:

4 a) deväťdesiat (90) a viac dní pred začatím zájazdu 30% z ceny zájazdu, najmenej však vo výške nákladov účtovaných dodávateľmi služieb, ktoré tvoria zájazd,

4 b) osemdesiat deväť (89) až šesťdesiat jeden (61) dní pred začatím zájazdu 40% z ceny zájazdu, najmenej však vo výške nákladov účtovaných dodávateľmi služieb, ktoré tvoria zájazd,

4 c) šesťdesiat (60) až tridsať jeden (31) dní pred začatím zájazdu 60% z ceny zájazdu, najmenej však vo výške nákladov účtovaných dodávateľmi služieb, ktoré tvoria zájazd,

4 d) tridsať (30) až pätnásť (15) dní pred začatím zájazdu 80%, najmenej však vo výške nákladov účtovaných dodávateľmi služieb, ktoré tvoria zájazd a

4 e) štrnásť (14) a menej dní pred začatím zájazdu 100% z vopred stanovenej celkovej ceny.

Uvádzané čiastky platia pre jednu (1) osobu bez rozdielu veku. Do celkovej ceny zájazdu sa pre výpočet odstúpeného nezapočítava výška zaplateného poistenia. V prípade stornovania zájazdu, ktorého súčasťou je letenka na pravidelnej linke, sa odstúpené za stornovanie letenky vypočíta podľa podmienok príslušnej leteckej spoločnosti.

5. Ak nenastúpi objednávateľ na zájazd, alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy o zájazde, alebo z dôvodu nesplnenia povinnosti podľa týchto Všeobecných podmienok týchto, je povinný uhradiť 100% z vopred stanovenej celkovej ceny zájazdu.

6. Pri určení počtu dní pre výpočet odstúpeného je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní.

7. Už letím s.r.o. má právo odrátať odstúpené od zaplateného preddavku alebo zaplatenej ceny doposiaľ objednaných služieb. Už letím s.r.o. je zároveň povinná vrátiť bezodkladne objednávateľovi zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej Zmluvy o zájazde.

8. V prípade čiastočného storna ubytovania jedného objednávateľa z viacerých uvedených na Zmluve o zájazde sa odstúpené rovná sume vyplývajúcej z rozdielu pôvodnej ceny zájazdu a ceny zájazdu podľa nového zloženia cestujúcich. V prípade storna dopravných služieb sa vypočíta zmluvná pokuta podľa týchto Všeobecných podmienok.

9. Ak objednávateľ na zájazd nenastúpi alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy, alebo z dôvodu nesplnenia týchto Všeobecných podmienok, je povinný uhradiť 100 % z vopred stanovenej ceny.

10. Vopred stanovenou cenou sa rozumie predajná cena vrátane všetkých účastníkom zakúpených fakultatívnych služieb. Vopred stanovená cena nezahŕňa zvláštne zľavy poskytované cestovnou kanceláriou Už letím s.r.o. a zmluvne dohodnuté alebo právnym predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb.

11. Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do tohto počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba – deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd.

VIII. Reklamácie, zodpovednosť za škody

1. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v Zmluve o zájazde, vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu. Objednávateľ je povinný uplatniť právo na odstránenie chyby poskytnutej služby bez zbytočného odkladu a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu Už letím s.r.o. tak, aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava. Objednávateľ má právo reklamovať nekvalitné služby len vo vlastnom mene príp. v mene osôb, ktoré sú spolu s ním uvedené v Zmluve o obstaraní zájazdu. Zástupca Už letím s.r.o. je povinný rozhodnúť o reklamácií ihneď v rámci svojej kompetencie.

2. Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca Už letím s.r.o. s reklamujúcim reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie.

Protokol podpíše zástupca UŽ letím s.r.o. alebo dodávateľa služby a reklamujúci, ktorý obdrží jeden exemplár reklamačného protokolu. Tento potvrdený reklamačný protokol je objednávateľ povinný predložiť pri neskoršej uplatnenej reklamácií.

3. Svoje nároky z reklamácie musí objednávateľ uplatniť UŽ letím s.r.o. bezodkladne písomnou formou, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je UŽ letím s.r.o. povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.

4. UŽ letím s.r.o. zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť UŽ letím s.r.o. alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. UŽ letím s.r.o. nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si objednávateľ objedná na mieste u sprievodcu, od hotela alebo inej organizácie.

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

6. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe UŽ letím s.r.o. alebo okolnosti na strane objednávateľa, na základe ktorých objednávateľ úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká objednávateľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

7. UŽ letím s.r.o. nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávatelia 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.

8. Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva a tiež ak predávajúci na reklamáciu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal v zákonom stanovenej lehote, môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Subjektom alternatívneho riešenia sporov medzi cestovnou kanceláriou a jej klientom je Slovenská obchodná inšpekcia.

9. UŽ letím s.r.o. zodpovedá za porušenie Zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie Zmluvy“).

10. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou o zájazde, Zákomom o zájazdoch alebo Zákomom o ochrane spotrebiteľa, alebo ak nemá vlastnosti, ktoré objednávateľ s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, objednávateľ je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť UŽ letím s.r.o. alebo jej poverenému zástupcovi.

11. Už letím s.r.o. je povinná v primeranej lehote určenej objednávateľom vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou o zájazde, Zákomom o zájazdoch alebo Zákomom o ochrane spotrebiteľa, alebo s dôvodným očakávaním objednávateľa, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí Už letím s.r.o. neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu. Určenie lehoty objednávateľom podľa predchádzajúcej vety nie je potrebné, ak Už letím s.r.o. oznámi objednávateľovi, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem objednávateľa.

12. Ak Už letím s.r.o. nevykoná nápravu podľa bodu 11 tohto článku, ponúkne objednávateľovi náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat objednávateľa na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa Zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť (i) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre objednávateľa, alebo (ii) nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

13. Objednávateľ môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté Už letím s.r.o. podľa bodu 12 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v Zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu objednávateľ v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, objednávateľ pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa bodu 10 tohto článku, a Už letím s.r.o. poskytne objednávateľovi primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom uvedeného oznámenia.

14. Ak Už letím s.r.o. nevykoná nápravu podľa bodu 11 tohto článku, ani nezabezpečí objednávateľovi náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 12 tohto článku, objednávateľ má právo (i) vykonať nápravu sám a požadovať od Už letím s.r.o. náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených, (ii) odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie Zmluvy o zájazde. Podstatným porušením zmluvy sa rozumie taký nesúlad so zmluvou o zájazde, ktorý výrazne ovplyvňuje poskytovanie zájazdu.

15. Už letím s.r.o. má povinnosť vyhotoviť písomný záznam v spolupráci s objednávateľom a odovzdať objednávateľovi kópiu tohto písomného záznamu, v prípade ak (i) Už letím s.r.o. nevykoná nápravu podľa bodu 11 a bodu 12(i) tohto článku, (ii) Už letím s.r.o. zabezpečí objednávateľovi náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 12(ii) tohto článku, (iii) objednávateľ odmietne náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 13 tohto článku alebo ich objednávateľ nemôže z objektívnych príčin prijať, (iv) objednávateľ vykoná nápravu sám podľa bodu 14(i) tohto článku.

16. Objednávateľ má právo na primeranú zľavu podľa bodu 12(ii), 13 a 14 tohto článku. Ak Už letím s.r.o. nepreukáže, že porušenie Zmluvy o zájazde spôsobil objednávateľ, vráti objednávateľovi do tridsať (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia Zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo objednávateľa požadovať náhradu škody.

17. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava objednávateľa, Už letím s.r.o. v prípadoch podľa bodu 13 a 14(ii) tohto článku zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre objednávateľa.

18. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat objednávateľa podľa Zmluvy o zájazde, Už letím s.r.o. uhradza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to

možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch (3) nocí na jedného objednávateľa. Ak sú v osobitných predpisoch o právach objednávateľa platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat objednávateľa ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.

19. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa bodu 19 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola Už letím s.r.o. o ich osobitných potrebách informovaná najmenej štyridsaťosem (48) hodín pred začatím zájazdu.

20. Už letím s.r.o. sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa bodu 19 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

21. Už letím s.r.o. poskytne primeranú pomoc objednávateľovi v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených bode 19 tohto článku, najmä poskytnutím (i) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky, (ii) pomoci objednávateľovi s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

22. Ak sa objednávateľ ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, Už letím s.r.o. je oprávnená požadovať od objednávateľa za poskytnutú pomoc úhradu. Výška tejto úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré Už letím s.r.o. vznikli poskytnutím pomoci objednávateľovi.

23. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, je objednávateľ povinný poskytovať Už letím s.r.o. maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky, čo najúčinnnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám, alebo aby sa ich rozsah znížil.

24. Objednávateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle Už letím s.r.o.. Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie na info@uzletim.sk alebo poštou na sídlo Už letím s.r.o. . Objednávateľ má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.

25. Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci Už letím s.r.o..

26. Už letím s.r.o. zabezpečuje v mieste zájazdu prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.

27. O vybavení reklamácie bude objednávateľovi vydaný písomný doklad.

28. Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou Zmluvou o zájazde.

29. Už letím s.r.o. vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

30. Objednávateľ berie na vedomie, že Už letím s.r.o. 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.

31. Práva, ktoré objednávateľovi prípadne vznikli z porušenia povinnosti Už letím s.r.o. a ktoré môžu byť uspokojené z uzavretého cestovného alebo iného poistenia, objednávateľ uplatní u príslušnej poisťovne.

IX. Náhrada škody

1. Objednávateľ má okrem práva na primeranú zľavu aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia Zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá Už letím s.r.o.. Náhradu tejto škody poskytne Už letím s.r.o. objednávateľovi bezodkladne.
2. Už letím s.r.o. sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie Zmluvy bolo spôsobené (i) objednávateľom, (ii) tretou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo (iii) neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
3. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody, alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, vzťahujú sa rovnaké obmedzenia aj na Už letím s.r.o.. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na Už letím s.r.o..
4. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.
5. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu podľa príslušných ustanovení týchto všeobecných podmienok a Zákona o zájazdoch, nemá vplyv na práva objednávateľov podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa Zákona o zájazdoch a náhrada škody alebo zníženie ceny na základe osobitných predpisov sa od seba odpočítajú.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak si objednávateľ uplatní právo na náhradu škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov, je povinný oznámiť Už letím s.r.o. uplatnenie týchto nárokov a v akej výške mu boli priznané, a to z dôvodu odpočítania náhrady škody alebo primeranej zľavy podľa Zákona o zájazdoch od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov. Ak objednávateľ uplatnený nárok Už letím s.r.o. neoznámí, zodpovedá za škodu, ktorá v dôsledku toho vznikne Už letím s.r.o..

X. Záverečné ustanovenia

- 1) Platnosť týchto Všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované Už letím s.r.o. len vtedy, ak nie je cestovnou kanceláriou Už letím s.r.o. stanovený či vopred s objednávateľom dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.
- 2) Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o zájazde, že sú mu Všeobecné podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.
- 3) Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o zájazde svoj súhlas s tým, aby Už letím s.r.o. spracovávala jeho osobné údaje vrátane rodného čísla za účelom ponúkania služieb poskytovaných a sprostredkovaných cestovnou kanceláriou Už letím s.r.o. a pre akvizičnú činnosť. Objednávateľ zároveň vyhlasuje, že je splnomocnený podpisom tejto zmluvy udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb ním uvedených v zmluve. Poskytované údaje môžu byť sprístupnené iba zamestnancom Už letím s.r.o. a ďalej osobám, ktoré sú oprávnené služby zabezpečované Už letím s.r.o. ponúkať a poskytovať, o.i. letecké spoločnosti a podobne.

4) Všetky údaje a pokyny obsiahnuté na webe, v katalógu a cenníku Už letím s.r.o. o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe ich tlače a zadávania do rezervačného systému a Už letím s.r.o. si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.

V Bratislave, dňa 14.4.2021

Už letím s.r.o.

v zast. Ján Buday, konateľ