

Všeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie NAUTILUS, spol. s r. o.

Všeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie NAUTILUS, spol. s r.o., Hrobákova 21, 851 02 Bratislava, IČO: 35693142, zapísanej v Obchodnom registri OS Bratislava I, odd. Sro, vložka č. 11248/B (ďalej len „VZP“) platia pre všetky zájazdy organizované cestovnou kanceláriou NAUTILUS, spol. s r.o. a tieto VZP tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o zájazde (ďalej len „zmluva o zájazde“), ktorú cestovná kancelária NAUTILUS, spol. s r.o. uzatvára s cestujúcim podľa zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o zájazdoch“).

Uzavretím zmluvy o zájazde berie cestujúci výslovne na vedomie, že zájazdy obstarávané zo strany cestovnej kancelárie NAUTILUS, spol. s r.o. pre cestujúceho sú špecifickým produktom s ohľadom na ich charakter a zameranie, spôsob organizácie, navštívené krajiny a podmienky a pomery v nich (spoločenské, politicko-ekonomické, sociálne pomery, povoločacie a iné konania spojené so vstupom do krajiny, zotrvaním v nej a pod.). Z týchto dôvodov berie cestujúci 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 a pod.), a to v závislosti od aktuálnej možnosti alebo nemožnosti vstupu do krajiny, možnosti alebo dostupnosti poskytnutia alebo čerpania služieb na zájazde, na ktoré cestovná kancelária NAUTILUS, spol. s r.o., nemá dosah a preto za ne nemôže niesť zodpovednosť. Cestujúci taktiež berie na vedomie, že účasť na vybranom zájazde môže byť fyzicky náročná a môže vyžadovať fyzickú zdatnosť. Cestujúci si je plne vedomý svojho zdravotného stavu a berie na seba plnú zodpovednosť za akékoľvek prípadné zranenia a ich následky akéhokoľvek charakteru, za ktoré cestovná kancelária NAUTILUS, spol. s r.o., nemôže niesť zodpovednosť.

Článok I – Úvodné ustanovenia, uzavretie zmluvy o zájazde

1. Zmluvnými stranami zmluvy o zájazde sú: **(i)** NAUTILUS, spol. s r.o., Hrobákova 21, 851 02 Bratislava, IČO: 35693142, zapísanej v Obchodnom registri OS Bratislava I, odd. Sro, vložka č. 11248/B (ďalej len „NAUTILUS“) a **(ii)** cestujúci, ktorým je predovšetkým osoba, ktorá uzavrela zmluvu o zájazde písomnou alebo inou vhodnou formou (ďalej len „cestujúci“) spôsobom uvedeným v týchto VZP. Tieto VZP sa v celom rozsahu vzťahujú aj na zájazdy organizované cestovnou kanceláriou NAUTILUS, ktoré nie sú súčasťou aktuálnej ponuky zájazdov cestovnej kancelárie NAUTILUS, ale sú navrhnuté na mieru t.j. na zájazdy organizované podľa konkrétnych požiadaviek cestujúceho, ako aj na akékoľvek čiastkové služby individuálne vyžiadané zo strany cestujúceho (napr. osobitné zabezpečenie ubytovania, prepravy a pod.). V mene maloletých detí a iných osôb, ktoré majú zákonného zástupcu, koná ich zákonný zástupca. Vo vzťahu k iným osobám uvedeným v zmluve o zájazde, ktoré túto zmluvu o zájazde neuzavreli písomnou alebo inou vhodnou formou, osoba, ktorá uzavrela zmluva o zájazde písomnou alebo inou vhodnou formou potvrdzuje, že je na jej uzavretie písomnou alebo inou vhodnou formou riadne splnomocnená vrátane oprávnenia na poskytnutie osobných údajov a to tak, aby aj tieto osoby mali postavenie cestujúceho, v opačnom prípade je cestovná kancelária NAUTILUS oprávnená požadovať od osoby, ktorá zmluvu o zájazde uzavrela písomnou alebo inou vhodnou formou, aby si táto splnila všetky povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde, VZP a zákona, alebo plnom rozsahu nahradila škodu, ktorá cestovnej kancelárii NAUTILUS vznikne.
2. Ak cestujúci objedná v zmysle zmluvy o zájazde (ďalej aj len „zmluva“) zájazd pre viacero osôb, alebo ak sa zájazd prevedie na tretiu osobu, a ak z týchto VZP, zákona alebo povahy práva alebo povinnosti nevyplýva niečo iné, sú cestujúci spolu s ďalšími osobami uvedenými v zmluve o zájazde resp. osobou alebo osobami, na ktoré sa zájazd previedol, oprávnení a

povinní zo všetkých práv a povinností spoločne a nerozdielne, pričom pre vylúčenie pochybností, ak na strane cestujúceho vystupuje viac osôb, používa sa v týchto VZP aj na nich označenie v jednotnom čísle „cestujúci“. Vo vzťahu k osobám uvedeným v zmluve o zájazde, ktoré zmluvu o zájazde neuzavreli písomnou alebo inou vhodnou formou, cestujúci, ktorý uzavrel zmluvu o zájazde písomnou alebo inou vhodnou formou ručí za splnenie ich povinností, ak na strane cestujúceho zmluvu o zájazde podpísalo viac osôb, ručia spoločne a nerozdielne.

3. Zmluva o zájazde má písomnú formu alebo inú vhodnú formu. Inou vhodnou formou sa, okrem iného, rozumie objednávka cestujúceho s udelením súhlasu s týmito VZP, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, zaslanie zmluvy o zájazde na e-mailovú adresu cestujúceho, ktorý zahŕňa informácie o platobných podmienkach, pričom zmluva o zájazde sa považuje za platnú a účinnú doručením podpísanej zmluvy cestujúcim.
4. V prípade, že zmluva o zájazde nebola uzavretá prostredníctvom elektronickej pošty bodu 3. tohto článku I vyššie, považuje sa zmluva o zájazde za uzavretú a nadobúda platnosť okamihom jej podpísania oboma zmluvnými stranami. Bez ohľadu na spôsob a formu uzavretia zmluvy o zájazde nadobúda zmluva o zájazde účinnosť (t.j. objednávka sa stáva pre cestujúceho záväznou) úhradou akejkoľvek čiastky ako zálohy za zájazd v zmysle objednávky alebo úhradou celkovej ceny zájazdu podľa objednávky v zmysle článku II bod 5 VZP.
5. Uzavretím zmluvy o zájazde sa cestovná kancelária NAUTILUS zaväzuje obstaráť cestujúcemu, resp. osobám, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzavrela, všetky dohodnuté služby v rozsahu a kvalite dohodnutej medzi zmluvnými stranami.
6. Osoby mladšie ako 18 rokov a osoby, ktorých zdravotný alebo iný stav to vyžaduje, sa spravidla môžu zájazdu zúčastniť len v sprievode osoby, ktorá v čase uzavretia zmluvy o zájazde dovŕšila vek 18 rokov, a to len na základe splnomocnenia podpísaného zákonnými zástupcami maloletej alebo mladistej osoby (najmä rodičmi). Takáto osoba je počas trvania zájazdu (t.j. od nástupu na zájazd až do návratu na určené miesto v Slovenskej republike) plne zodpovedná za takúto zverenú maloletú alebo mladistvú osobu. Zahraničný cestujúci sa prijatím týchto VZP podriaďuje právnomu poriadku SR.

Článok II - Cena zájazdu, platobné podmienky

1. Ceny zájazdov organizovaných cestovnou kanceláriou NAUTILUS sú zmluvnými cenami dojednanými medzi cestovnou kanceláriou NAUTILUS a cestujúcim. Cena zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) je uvedená najmä v aktuálnej ponuke najmä na www.nautilus.sk, pričom pri každom konkrétnom zájazde je uvedené, čo cena zájazdu zahŕňa, ak zmluva o zájazde nestanoví inú cenu zájazdu. Cena zájazdu je kalkulovaná na osobu ubytovanú spravidla v izbe pre dve osoby, ak nie je v popise zájazdu uvedené inak t.j. v prípade, ak nebude možné cestujúceho doubytovať v izbe pre dve alebo prípadne viac osôb, cestujúci je povinný uhradiť doplatok za vlastnú izbu na základe vyčíslenia a výzvy na úhradu zo strany cestovnej kancelárie NAUTILUS zaslanej cestujúcemu najneskôr v lehote 21 dní pred zájazdom. Cestujúci výslovne berie na vedomie, že letenka, ktorá bude zabezpečená v rámci ceny zájazdu je spravidla letenkou typu economy class v najnižšej cenovej kategórii, letiskové poplatky sú zahrnuté v cene zájazdu. Letiskové poplatky sú poplatky leteckej spoločnosti a zahŕňajú palivové a bezpečnostné poplatky a poplatok za vystavenie letenky. Celková cena zájazdu (ďalej len „celková cena zájazdu“) je cena zájazdu plus suma všetkých povinných a nepovinných príplatkov známych v čase vytvorenia objednávky / dojednaní zmluvy, ktorá je uvedená v sumári zmluvy, zasielanej na e-mail cestujúceho vrátane príplatkov, ktoré môžu vzniknúť v období od uzatvorenia zmluvy o zájazde do 21 dní pred zájazdom ako dôsledok okolností, na ktoré cestovná kancelária NAUTILUS nemá z objektívnych príčin žiadny vplyv a to najmä doplatok za ubytovanie vo vlastnej izbe v prípade nemožnosti doubytovania v izbe pre dve

alebo prípadne viac osôb, a pod., pričom cestujúci sa zaväzuje takýto doplatok uhradiť. Celková cena zájazdu je konečná, pričom cestujúci berie na vedomie, že v prípade nevyužitia niektorých služieb alebo ich časti z dôvodov na strane cestujúceho alebo z dôvodov, za ktoré cestovná kancelária NAUTILUS nenesie zodpovednosť, cestujúci nemá nárok na zľavu z celkovej ceny zájazdu.

2. Cestovná kancelária NAUTILUS má právo na zaplatenie dohodnutej celkovej ceny zájazdu v lehote stanovenej v zmluve o zájazde pred začatím zájazdu. Ak nie je výslovne dohodnuté inak, je cestujúci povinný zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu nasledovne:
 - a. spravidla 50 % z ceny zájazdu do 3 pracovných dní od uzavretia zmluvy o zájazde, ak nie je pri uzavretí zmluvy alebo po jej uzavretí stanovená pracovníkmi cestovnej kancelárie NAUTILUS iná lehota;
 - b. zostávajúcu časť celkovej ceny zájazdu, vrátane všetkých povinných platieb podľa sumáru zmluvy v lehote písomne určenej zo strany cestovnej kancelárie NAUTILUS spravidla 60 dní pred začatím zájazdu;
 - c. ak je zmluva o zájazde uzavretá v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím zájazdu, zaplatí cestujúci celkovú cenu zájazdu t.j. vrátane všetkých povinných platieb najneskôr do 3 pracovných dní od uzavretia zmluvy o zájazde, ak nie je pri uzavretí zmluvy alebo po jej uzavretí stanovená pracovníkmi cestovnej kancelárie NAUTILUS iná lehota.

V prípade, ak cestujúci uhradí nižšiu alebo vyššiu časť zálohy než je stanovená v zmysle zmluvy a/alebo v zmysle inštrukcie poskytnutej zo strany pracovníka cestovnej kancelárie NAUTILUS, cestujúci výslovne berie na vedomie, že v každom takom prípade akákoľvek uhradená suma za zájazd spôsobuje vznik účinnosti zmluvy o zájazde.

3. V prípade, že cestovná kancelária NAUTILUS určí, že je nutné zaplatiť cenu fakultatívnych výletov vopred, pred zahájením zájazdu, je cestovná kancelária NAUTILUS oprávnená požadovať zaplatenie takýchto fakultatívnych výletov v súlade s písm. b) alebo c) vyššie. Ak cestujúci takto stanovenú cenu fakultatívneho výletu neuhradí, nie je oprávnený sa takéhoto výletu zúčastniť. Cestujúci je oprávnený si vybrať z nasledovných spôsobov úhrady:
 - a. v hotovosti v sídle cestovnej kancelárie NAUTILUS do výšky 5.000 €;
 - b. v sídle cestovnej kancelárie NAUTILUS vybranými platobnými kartami jednorazovo do výšky 1000 €/osoba/zmluva o zájazde bez spracovateľského poplatku za platbu kartou; cestujúci je oprávnený uhradiť vybranými platobnými kartami aj sumu presahujúcu 1000 €/osobu/zmluva o zájazde, avšak v tomto prípade je cestujúci povinný znášať spracovateľský poplatok za platbu kartou účtovaný príslušnou bankou alebo kartovou spoločnosťou;
 - c. vkladom, prevodným príkazom alebo poštovou poukážkou v prospech jedného z bankových účtov cestovnej kancelárie NAUTILUS, spol. s r. o.:
 - 2621740633/1100 (TATRABANKA a.s.)
SWIFT: TATRSKBX, IBAN: SK66 1100 0000 0026 2174 0633
 - 0176083903/0900 (SLOVENSKÁ SPORITEĽŇA a.s.)
SWIFT: GIBASKBX, IBAN: SK65 0900 0000 0001 7608 3903

Ako variabilný symbol uvedie cestujúci číslo podľa pokynov pracovníka cestovnej kancelárie NAUTILUS. Výdavky alebo akékoľvek bankové alebo iné poplatky spojené s prevodom finančných prostriedkov pri platbách zo zahraničia znáša v plnej výške cestujúci.

4. Akékoľvek platby a poplatky za individuálne požiadavky cestujúceho sú splatné vo výškach a lehotách dohodnutých s cestujúcim na základe osobitnej ponuky na požadované služby.
5. Ak nie je celková cena zájazdu zaplatená v celom rozsahu, je cestujúci, ktorý uzavrel zmluvu o zájazde v prospech ďalších osôb uvedených v zmluve o zájazde, povinný zaplatiť celkovú cenu zájazdu aj za tieto osoby (a to bez ohľadu na existenciu plnomocenstva podľa článku I bod 1

VZP alebo skutočnosť, či sa niektorá z uvedených osôb nezúčastní zájazdu); ak je cestujúcich viac, zodpovedajú za splnenie povinnosti spoločne a nerozdielne.

6. Cestujúci a iné osoby uvedené v zmluve o zájazde majú právo na poskytnutie dohodnutých služieb iba po zaplatení celkovej ceny zájazdu t.j. vrátane ostatných povinných aj fakultatívnych platieb. V prípade omeškania so zaplatením dohodnutej celkovej ceny zájazdu alebo zálohy na ňu je cestovná kancelária NAUTILUS oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty v súlade s týmito VZP.

Článok III – Program, preprava a batožina, cestovné doklady, ubytovanie, strava, vreckové a zdravotná starostlivosť

Program zájazdu:

1. Základný program zájazdu je popísaný v aktuálnej ponuke zájazdov cestovnej kancelárie NAUTILUS a to najmä na stránke www.nautilus.sk. Podrobnejšie rozpísaný program bude pri väčšine zájazdov cestujúcim zaslaný pred zájazdom. Cestujúci berie na vedomie, že program nie je možné meniť podľa individuálnych požiadaviek cestujúceho. Ak sú súčasťou zájazdu služby NAUTILUS-sprievodcu, cestujúci je povinný rešpektovať pokyny NAUTILUS-sprievodcu. Cestujúci je povinný rešpektovať pokyny vodičov a iného sprievodného personálu (napr. letiskový personál, sprievodca dopravného prostriedku, lokálny sprievodca) a bezpečnostných a administratívnych zložiek príslušného štátu. Cestujúci je povinný dodržiavať termíny zrazov a odjazdov dopravných prostriedkov a dodržiavať vopred určený a stanovený čas odchodu, ktorý stanoví alebo vyhlási NAUTILUS-sprievodca, ak sú súčasťou zájazdu služby NAUTILUS-sprievodcu, pri jednotlivých priebežných zastaveniach, a tiež dodržiavať jeho ďalšie organizačné pokyny. V prípade, ak sa cestujúci nedostaví k odchodu autobusu, odletu, či iného dopravného prostriedku v stanovenej lehote určenej cestovnou kanceláriou NAUTILUS alebo NAUTILUS-sprievodcom, pripojí sa k zájazdu na vlastné náklady a zodpovednosť v najbližšej cieľovej zastávke podľa programu.
2. Pokiaľ svojím správaním cestujúci ohrozí program, bezpečnosť a priebeh zájazdu alebo preukázateľne obťažuje ostatných cestujúcich alebo pokiaľ inak poruší tieto VZP, platný právny poriadok SR alebo navštíveného štátu, môže byť okamžite vylúčený zo zájazdu bez finančnej náhrady, pričom je povinný sa dopraviť domov na vlastné náklady a zodpovednosť.
3. V prípade rozdielu v programe medzi programom uvedeným na stránke www.nautilus.sk a inou formou ponuky zájazdov, majú prednosť informácie na www.nautilus.sk, ak bližšie informácie pred zájazdom neurčia inak.
4. Cestujúci súhlasí s tým, že s ohľadom na charakter zájazdov organizovaných cestovnou kanceláriou NAUTILUS, má NAUTILUS právo zmeniť vzhľadom k momentálnemu fyzickému, psychickému či zdravotnému stavu cestujúceho, nepriaznivým prírodným, politickým či bezpečnostným podmienkam alebo vzhľadom na neumožnený vstup do danej krajiny či oblasti, plánovaný program zájazdu, a to bez akýchkoľvek ďalších nárokov cestujúceho voči cestovnej kancelárii NAUTILUS.
5. Súčasťou zájazdov NAUTILUS je aj potápačský program, pre absolvovanie ktorého musí mať cestujúci platnú potápačskú licenciu, v niektorých prípadoch špecifického zamerania či stanovenej minimálnej úrovne, alebo špeciálneho potápačského poistenia. Samotný pobyt v exponovaných geografických podmienkach predpokladá aj istú fyzickú a zdravotnú pripravenosť cestujúceho a dodržiavanie miestnych zvyklostí, pričom cestujúci si je vedomý potreby splnenia týchto predpokladov.
6. Cestujúci uzavretím zmluvy o zájazde výslovne vyhlasuje, že si je vedomý toho, že s prihliadnutím na charakter zájazdov organizovaných cestovnou kanceláriou NAUTILUS sú tieto zájazdy špecifickým produktom, ktorý si v prípade akýchkoľvek nepredvídateľných okolností

alebo neodvratiteľných a mimoriadnych okolností vyššej moci, vyžaduje vynaloženie dodatočných výdavkov a nákladov, ktoré znáša cestujúci. Ide najmä, nie však výlučne, o úhradu ceny leteniek s cieľom zachovania ďalšieho priebehu zájazdu, resp. návratu domov v prípade, ak je v súvislosti s neodvratiteľnou a mimoriadnou okolnosťou (napr. vojna, teroristický útok, povstanie, štrajky, zemetrasenie, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov, zastupiteľských úradov a to napr. v súvislosti s udelením resp. neudelením víz a pod., alebo iné ohrozenie bezpečnosti, zdravia alebo života cestujúceho) pôvodne plánovaná trasa zájazdu nepriechodná.

7. Cestujúci výslovne súhlasí s tým, že cestovná kancelária NAUTILUS je oprávnená zmeniť trasu zájazdu, časť zájazdu, stanovený program zájazdu a časové harmonogramy programov zájazdu, ktorého uskutočnenie je sťažené alebo nemožné v dôsledku nepredvídateľných mimoriadnych udalostí (napr. uvedených v bode 6 vyššie), ktoré nebolo možné pri uzatváraní zmluvy predvídať, a ktorým nebolo možné zabrániť, pričom výlučne cestovná kancelária NAUTILUS je oprávnená na základe vlastného uváženia rozhodnúť, či sa zájazd bude realizovať a akékoľvek odporúčania tretích strán nie sú pre NAUTILUS záväzné. V prípade neakceptovania zmeneného/náhradného programu trasy sa cestujúci zaväzuje uhradiť cestovnej kancelárii NAUTILUS reálne navyše vzniknuté náklady, pričom je oprávnený sa od zájazdu oddeliť a dopraviť sa domov na vlastné náklady, nebezpečenstvo a zodpovednosť; v takomto prípade nevznikajú cestujúcemu žiadne nároky voči cestovnej kancelárii NAUTILUS.
8. Zmluvné strany sa dohodli a cestujúci výslovne súhlasí s tým, že vzhľadom na charakter zájazdov organizovaných cestovnou kanceláriou NAUTILUS, ktoré sú špecifickým produktom, sa za podstatnú zmenu podmienok zmluvy nepovažuje (i) zmena podľa bodu 6 vyššie, (ii) zmena ubytovacieho zariadenia na vyššiu, prípadne rovnakú kategóriu z dôvodov, za ktoré NAUTILUS nezodpovedá, alebo ktoré vzniknú zásahom nepredvídateľných mimoriadnych okolností/okolností vyššej moci, (iii) zmena miesta nástupu a výstupu, času a miesta odletu alebo príletu, (iv) zmena spôsobu prepravy a vady prepravy (najmä, ale nie výlučne: meškanie lietadla/vlaku/iného dopravného prostriedku, zmena prevádzkovateľa dopravy, zmena typu lietadla, poruchy dopravných prostriedkov).
9. Cestujúci uzavretím zmluvy o zájazde berie na vedomie a výslovne súhlasí s tým, že za vykonávanie akýchkoľvek športových a iných fakultatívnych aktivít počas zájazdu (napr. plávanie, rafting, potápanie, adrenalínové aktivity a iné športy a aktivity a pod.) zodpovedá výlučne cestujúci, vykonáva ich na vlastné dodatočné náklady, nebezpečenstvo a zodpovednosť a NAUTILUS nenesie žiadnu zodpovednosť za akékoľvek možné následky alebo škody, ktoré cestujúcemu vzniknú alebo vznikli v dôsledku vykonávania týchto aktivít.

Preprava a batožina:

1. S ohľadom na osobitnú charakteristiku zájazdov cestovnej kancelárie NAUTILUS, NAUTILUS zabezpečuje dopravu, prepravu a presuny s ohľadom na dostupnosť letecky, autobusmi, autami rôzneho typu, loďami (vrátane člnov), atď, podrobnosti o každej preprave nájde cestujúci v aktuálnej ponuke zájazdov na stránke www.nautilus.sk alebo mu ich poskytne NAUTILUS na vyžiadanie.
2. Pri všetkých (leteckých) zájazdoch cestujúci berie na vedomie a súhlasí s možnou zmenou termínu odletu a príletu, max. posun ± 2 dni, ktorá závisí od aktuálneho letového poriadku danej leteckej spoločnosti, pričom cestujúci uzavretím zmluvy o zájazde výslovne vyhlasuje, že si je vedomý tejto skutočnosti a s takýmto možným posunom vopred súhlasí.
3. Pri zájazdoch s odletom alebo príletom na letisko Bratislava, Viedeň-Schwechat alebo Budapešť nie je doprava na letisko a späť zo strany cestovnej kancelárie NAUTILUS zabezpečená, takže si ju cestujúci zabezpečuje sám, vo vlastnom mene a na vlastné náklady,

pričom cestovná kancelária NAUTILUS nenesie za takúto prepravu zodpovednosť ani za prípadné zmeškanie odletu cestujúcim.

4. Cestujúci berie na vedomie a súhlasí s tým, že zájazd môže byť z technických príčin predĺžený, resp. skrátený o až ± 2 dni, program zájazdu sa však cestovná kancelária NAUTILUS zaväzuje dodržať, pričom cena zájazdu sa nemení. Cestovná kancelária NAUTILUS nezodpovedá za žiadne vady dopravy (meškanie, vynechanie spojov, poruchy dopravných prostriedkov a pod.), ako ani za následky z toho plynúce. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou sa riadia príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu (najmä nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004/ES) a za časové posuny začiatku a konca čerpania služieb, ako aj za služby nevyčerpané z dôvodu meškania dopravy nenesie cestovná kancelária NAUTILUS zodpovednosť, a preto neposkytuje finančnú ani žiadnu inú náhradu. Náhradu si cestujúci uplatní u príslušnej leteckej spoločnosti. Keďže cestovná kancelária NAUTILUS nemá možnosť ovplyvniť prípadné zmeny spojené najmä s leteckou, vlakovou a autobusovou prepravou, táto skutočnosť neopravňuje cestujúceho na zrušenie zájazdu a uplatňovanie si akýchkoľvek nárokov voči cestovnej kancelárii NAUTILUS. Cestovná kancelária NAUTILUS nenesie zodpovednosť za problémy spojené so zaregistrovaním sa na let (check-inom), prestupom na tranzitnom letisku a prepravou do cieľovej destinácie.
5. Množstvo batožiny je pri všetkých zájazdoch obmedzené váhovým limitom v zmysle podmienok leteckých spoločností, prostredníctvom ktorých je zabezpečená letecká preprava, pričom informácia o váhovom limite bude poskytnutá cestujúcemu v bližších informáciách, ktoré obdrží pred zájazdom. Cestujúci môže pri letoch v rámci Európy využiť možnosť zvýšenia váhového limitu za osobitný príplatok, v ostatných krajinách môže byť táto možnosť obmedzená. Ak pri niektorom zo zájazdov bude cestovná kancelária NAUTILUS považovať za vhodné odporučiť cestujúcemu obsah batožiny, rozpis obsahu batožiny zašle NAUTILUS cestujúcemu ako aj všetkým spolucestujúcim osobám prostredníctvom e-mailu pred zájazdom, alebo sa cestujúci môže ohľadom obsahu batožiny informovať priamo v sídle cestovnej kancelárie NAUTILUS. Cestovná kancelária NAUTILUS nezodpovedá za stratu, oneskorenie či poškodenie alebo zničenie batožiny a náhradu škody (odškodnenie) je cestujúci povinný si uplatniť u príslušného prevádzkovateľa daného typu prepravy v zmysle príslušných predpisov. Prípadnú stratu batožiny alebo poškodenie batožiny je cestujúci povinný nahlásiť na reklamačnom oddelení letiska v tranzitnej hale, kde sa podpisuje protokol P. I. R., ktorý je potrebný pre uplatnenie nároku cestujúceho na odškodnenie, v opačnom prípade nárok cestujúceho na náhradu za vzniknutú škodu zaniká; cestovná kancelária NAUTILUS poskytne cestujúcemu súčinnosť za účelom vybavenia reklamácie batožiny. Náklady spojené s vybavovaním reklamácie batožiny hradí cestujúci. V prípade poškodenia alebo straty batožiny počas leteckej prepravy sa na reklamáciu batožiny vzťahujú všeobecne záväzné pravidlá danej leteckej spoločnosti a reklamáciu si cestujúci musí uplatniť priamo u dotknutej leteckej spoločnosti. Pre prípad inej straty/poškodenia batožiny počas zájazdu odporúča cestovná kancelária NAUTILUS uzatvoriť cestovné poistenie.

Cestovné doklady:

Cestujúci berie na vedomie, že údaje zadané v rámci objednávky zájazdu, a to najmä meno a priezvisko, musia byť v celom rozsahu identické s údajmi uvedenými v cestovnom doklade, ktorým sa bude cestujúci počas zájazdu legitimovať, pričom v prípade akejkoľvek nehody údajov cestujúci v celom rozsahu zodpovedá za škodu, ktorá cestovnej kancelárii NAUTILUS vznikne a je povinný uhradiť v celom rozsahu akékoľvek dodatočné náklady. V prípade, ak si účasť na zájazde vyžaduje zabezpečenie víz resp. obdobné vstupné povolenie (ďalej len „vstupné povolenie“) do danej krajiny, cestovná kancelária NAUTILUS v prípade záujmu zo strany cestujúceho a po vzájomnej dohode poskytne ako službu súčinnosť, napríklad - vízový

resp. obdobný formulár a pod, inak si je cestujúci povinný vybaviť vstupné povolenie sám na vlastné náklady. Cestujúci inej štátnej príslušnosti ako SR je povinný overiť si vízovú povinnosť do všetkých navštívených krajín v rámci zájazdu a v prípade, že účasť na zájazde vyžaduje zabezpečenie víz do danej krajiny, sú povinní si víza zabezpečiť na vlastné náklady a zodpovednosť, ak sa s cestovnou kanceláriou NAUTILUS nedohodnú výslovne a individuálne inak. Cestujúci berie na vedomie, že okrem pasu a dokladov požadovaných pre účely udelenia vstupného povolenia musí disponovať i ďalšími potrebnými dokladmi pre absolvovanie zájazdu v zmysle požiadaviek konkrétnej krajiny (napr. potvrdenie o absolvovanom očkovaní a pod.) za ktoré je výlučne zodpovedný cestujúci. V prípade, že cestujúci nebude mať riadne udelené platné vstupné povolenie danej krajiny, prípadne nebude mať ďalšie potrebné doklady nevyhnutné pre absolvovanie zájazdu, cestovná kancelária NAUTILUS si bude nárokovať odstúpenie podľa čl. VI bod 5. týchto VZP.

Cestovná kancelária NAUTILUS odporúča cestujúcemu, aby si, ak je to možné, zaobstaral ďalší cestovný pas, ktorý môžu využívať na cestovanie počas doby vybavovania vstupného povolenia. V nevyhnutných prípadoch bude pas zaslaný na písomnú žiadosť a náklady cestujúceho späť cestujúcemu poštou ako poistený list, avšak cestovná kancelária NAUTILUS nenesie zodpovednosť za prípadnú stratu či omeškanie. Cestovná kancelária NAUTILUS nemôže v žiadnom prípade niesť zodpovednosť za neudelenie vstupného povolenia cestujúcemu, a to bez ohľadu na typ vstupného povolenia. Udelenie, resp. neudelenie vstupného povolenia je v kompetencii príslušného zastupiteľského úradu a jeho vydanie/nevydanie je okolnosťou vis major. Viac informácií ohľadne podmienok udelenia vstupného povolenia je cestujúcemu k dispozícii na internetovej stránke príslušného zastupiteľského úradu a prípadné ďalšie podrobnosti o vízových podmienkach môžu byť uvedené aj v bližších informáciách zasielaných cestujúcemu pred zájazdom. Cestovná kancelária NAUTILUS nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné odmietnutie vstupu cestujúceho do cieľovej alebo tranzitnej krajiny príslušnými orgánmi týchto štátov.

Ubytovanie:

Pri väčšine zájazdov je cestujúci ubytovaný v hoteloch strednej a vyššej kategórie (**podľa miestnej kategorizácie hotelov** a informácií známych pre cestovnú kanceláriu NAUTILUS), spravidla v izbách pre dve osoby. Každému samostatne prihlásenému cestujúcemu v prípade, že nebude možné cestujúceho doubytovať s osobou rovnakého pohlavia alebo cestujúci nesúhlasí s doubytovaním, cestovná kancelária NAUTILUS zabezpečí za príplatok ubytovanie vo vlastnej izbe počas celého trvania zájazdu a cestujúci sa zaväzuje uhradiť príplatok za vlastnú izbu vo výške uvedenej v kalkulácii doplatku ceny zájazdu alebo uvedenej v inej písomnej forme (napr. výzva na úhradu príplatku zaslaná e-mailom). Kategorizácia ubytovania je subjektívnym hodnotením cestovnej kancelárie NAUTILUS, ktoré vychádza z miestnej kategorizácie hotelov, ak taká kategorizácia existuje. Podrobnosti ohľadne ubytovania sa cestujúci dozvie v bližších informáciách pred zájazdom a pracovníci cestovnej kancelárie NAUTILUS radi na všetko odpovedia v sídle cestovnej kancelárie. S prihliadnutím na charakter zájazdov a v závislosti od možností danej lokality cestujúci súhlasí s tým, že cestovná kancelária NAUTILUS je oprávnená zmeniť ubytovacie zariadenie, ak je obstarané ubytovanie a ostatné služby s tým spojené v rovnakej alebo vyššej kategórii alebo štandarde, a to pred aj priamo počas zájazdu. Zmena ubytovacieho zariadenia, ak je obstarané ubytovanie a ostatné služby s tým spojené v rovnakej alebo vyššej kategórii, nie je dôvodom na odstúpenie od zmluvy o zájazde zo strany cestujúceho, ani na uplatnenie reklamácie z dôvodu vadného plnenia.

Strava:

1. V aktuálnej ponuke zájazdov cestovnej kancelárie NAUTILUS zverejnenej na www.nautilus.sk alebo v bližších informáciách pred zájazdom cestovná kancelária NAUTILUS uvádza pri jednotlivých zájazdoch či a v akom rozsahu je strava zahrnutá v cene zájazdu.
2. Pri preprave cestujúceho leteckou dopravou má cestujúci na palube lietadla zväčša možnosť vybrať si jedlo zdarma (z ponúkaných možností), v závislosti od poskytovaného servisu konkrétnej leteckej spoločnosti, avšak cestovná kancelária NAUTILUS túto službu nevie cestujúcemu garantovať a za rozsah a kvalitu jej poskytnutia nenesie cestovná kancelária NAUTILUS zodpovednosť.

Vreckové:

Spravidla ku každému zájazdu poskytne cestovná kancelária NAUTILUS cestujúcemu informácie o predpokladanej spotrebe vreckového a o základných cenách v danej krajine. Vstupné do pamiatok, národných parkov atď. nie je zahrnuté v cene zájazdu, ak nie je uvedené inak.

Zdravotnícka starostlivosť:

Cestovná kancelária NAUTILUS výslovne odporúča cestujúcemu uzavrieť poistenie liečebných nákladov v zahraničí v príslušnej poisťovni alebo priamo v sídle cestovnej kancelárie NAUTILUS. Pred odchodom na zájazd cestovná kancelária NAUTILUS odporúča preventívnu prehliadku u lekára a stomatológa a preventívne očkovanie. Na odporúčané a povinné očkovania sa informuje cestujúci u svojho lekára. Údaje o potrebe očkovania a jeho cenách sa pravidelne menia a cestovná kancelária NAUTILUS ich neovplyvňuje a ani za ne nezodpovedá. Viac informácií je cestujúcemu k dispozícii na internetovej stránke Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí SR a Ministerstva zdravotníctva SR.

NAUTILUS-sprievodca

1. NAUTILUS–sprievodca je zamestnanec našej cestovnej kancelárie poskytujúci podporu počas zájazdu, zároveň je to spravidla inštruktor potápania. Pri niektorých zájazdoch cestovná kancelária NAUTILUS využíva aj služby lokálnych sprievodcov. NAUTILUS-sprievodca sa k cestujúcim pripája v odletovej hale na začiatku zájazdu, nenesie však žiadnu zodpovednosť za problémy cestujúcich spojených so zaregistrovaním sa na let (check-inom), prestupom na tranzitnom letisku a prepravou do cieľovej destinácie či pred imigračnými orgánmi.

Článok IV – Práva a povinnosti zmluvných strán

1. K základným právam cestujúceho patrí:
 - a. právo na poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb v dohodnutom rozsahu a kvalite,
 - b. právo vyžadovať od cestovnej kancelárie NAUTILUS informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
 - c. právo byť v dohodnutých alebo zákonom stanovených lehotách informovaný o všetkých prípadných zmenách týkajúcich sa zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,

- d. právo na ochranu osobných údajov, ktoré v súvislosti so zájazdom poskytol cestovnej kancelárii NAUTILUS,
 - e. právo obdržať najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre cestujúceho dôležité, a ktoré sú cestovnej kancelárii NAUTILUS známe, ak nie sú obsiahnuté už v zmluve o zájazde alebo v katalógu, ktorý bol cestujúcemu odovzdaný, a to najmä:
 - i. upresnenie údajov uvedených v zmluve o zájazde, ktoré nie sú uvedené ani v katalógu alebo v ponukovom liste,
 - ii. podrobnosti o možnosti kontaktu na neplnoletú osobu alebo zástupcu cestovnej kancelárie NAUTILUS (NAUTILUS-sprievodca) v mieste pobytu neplnoletej osoby ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je neplnoletá osoba,
 - iii. meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo zástupcu cestovnej kancelárie NAUTILUS, na ktorého sa cestujúci v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť so žiadosťou o pomoc, a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie cestujúceho počas zájazdu v rámci svojej kompetencie,
 - iv. všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje cestujúci na poskytnutie dohodnutých služieb (napríklad letenku, poukaz pre hotel na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania, doklad pre zástupcu cestovnej kancelárie NAUTILUS v mieste pobytu na poskytnutie fakultatívnych výletov,
 - v. informácie o cestovnom poistení v zahraničí, resp. o možnosti uzavrieť také cestovné poistenie.
 - f. právo byť bezodkladne oboznámený s prípadnými zmenami programu zájazdu, rozsahu služieb a ceny,
 - g. právo zrušiť svoju účasť na zájazde odstúpením od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu za podmienok stanovených v týchto VZP,
 - h. právo pred začatím zájazdu písomne oznámiť cestovnej kancelárii NAUTILUS, že sa namiesto neho zúčastní na zájazde iná osoba (ďalej len „nový cestujúci“), pričom tak môže urobiť len v lehote a za podmienok stanovených v týchto VZP; cestujúci tak môže urobiť len v lehote 30 dní pred začatím zájazdu, najneskôr však 7 dní, inak jeho právo zanikne. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie a podpis nového cestujúceho, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou o zájazde a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia cestovnej kancelárii NAUTILUS sa v ňom uvedená osoba stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré cestovnej kancelárii NAUTILUS v súvislosti so zmenou cestujúceho vzniknú,
 - i. právo na reklamáciu služieb v súlade s podmienkami stanovenými v týchto VZP.
2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí:
- a. poskytnúť cestovnej kancelárii NAUTILUS potrebnú súčinnosť k riadnemu obstaraniu a zabezpečeniu dohodnutých služieb, najmä pravdivo a úplne uviesť požadované údaje v zmluve o zájazde (podľa údajov v cestovnom doklade alebo v doklade totožnosti, na ktorý cestujúci pocestuje), bezodkladne oznámiť a preukázať zmeny týchto údajov a predložiť doklady požadované cestovnou kanceláriou NAUTILUS (napr. žiadosť o udelenie víz, fotografie a iné), pričom cestujúci znáša v celom rozsahu všetky náklady, ktoré cestovná kancelária NAUTILUS v súvislosti s akoukoľvek zmenou (napr. zmena priezviska, zmena cestovného dokladu a pod.) vzniknú,
 - b. bez zbytočného odkladu oznamovať cestovnej kancelárii NAUTILUS svoje stanovisko k prípadným zmenám v obsahu dohodnutých služieb, ak sa považujú za zmenu podstatnej podmienky zmluvy o zájazde podľa týchto VZP,

- c. pripojiť plnomocenstvo zastupujúcich spolucestujúcich v prípade, že nejde o manžela alebo nepnoleté vlastné dieťa,
- d. upozorniť včas, najneskôr pred nadobudnutím účinnosti zmluvy o zájazde, na cudziu štátnu príslušnosť spolucestujúceho (spolucestujúcich),
- e. zabezpečiť u osôb mladších ako 18 rokov a osôb, ktorých zdravotný alebo iný stav to vyžaduje, sprevádzanie a dohľad dospelaj a spôsobilej osoby v súlade s článkom I bod 6 týchto VZP a zabezpečiť predloženie splnomocnenia podpísaného zákonnými zástupcami mladistvej alebo maloletej osoby v súlade s článkom I bod 6 týchto VZP,
- f. riadne, včas a v celom rozsahu zaplatiť dohodnutú celkovú cenu zájazdu podľa časového harmonogramu a preukázať to dokladom o zaplatení; ak cestujúci neuhradí celkovú cenu zájazdu včas, cestovná kancelária NAUTILUS má právo odstúpiť od zmluvy o zájazde,
- g. prevziať od cestovnej kancelárie NAUTILUS doklady pre čerpanie dohodnutých služieb, ak sú nevyhnutné na čerpanie služieb (cestovný lístok, letenku, poukaz pre ubytovacie zariadenie na poskytnutie ubytovania a stravovania (voucher), doklad pre zástupcu cestovnej kancelárie NAUTILUS v mieste pobytu na poskytnutie ostatných služieb (najmä fakultatívnych výletov) a tieto doklady si vziať so sebou na zájazd),
- h. dostaviť sa v stanovenom termíne na určené miesto pripravený čerpať dohodnutý rozsah služieb; v prípade omeškania z vlastnej viny s nástupom na čerpanie dohodnutých služieb, dopraviť sa na vlastné náklady a zodpovednosť na miesto zodpovedajúce časovému harmonogramu dohodnutých služieb,
- i. riadiť sa pokynmi cestovnej kancelárie NAUTILUS, NAUTILUS-sprevodcu počas zájazdu, dodržiavať stanovený program, platné predpisy navštívenej krajiny, miesta i ubytovacieho objektu, a to najmä ubytovací poriadok a prepravný poriadok; uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil v ubytovacom zariadení alebo v dopravnom prostriedku počas trvania zájazdu;
- j. po celý čas zájazdu dodržiavať colné, pasové, dopravné, bezpečnostné, zdravotné, hygienické a iné právne predpisy štátov do ktorých cestuje,
- k. splniť očkovacie a ďalšie zdravotné povinnosti pri cestách do štátov, pre ktoré sú tieto povinnosti stanovené,
- l. mať pri sebe všetky platné cestovné doklady požadované pre vstup do navštívenej krajiny, najmä cestovný doklad, víza a očkovací preukaz (ak sú vyžadované), doklad o cestovnom poistení, ak je cestujúci poistený; tieto doklady je cestujúci povinný si obstaráť sám, pokiaľ mu cestovná kancelária NAUTILUS takúto službu osobitne neposkytla,
- m. počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na majetku cestovnej kancelárie NAUTILUS ani ku škodám na zdraví a majetku ostatných cestujúcich na zájazde, dodávateľov služieb a iných tretích osôb. Ak vznikne podozrenie, že cestujúci by mohol ohroziť alebo poškodiť život alebo zdravie iných cestujúcich na zájazde alebo tretích osôb, je povinný na výzvu cestovnej kancelárie NAUTILUS bezodkladne najneskôr do začiatku zájazdu, predložiť lekárske potvrdenie z ktorého nepochybne vyplýva, že také ohrozenie alebo poškodenie nespôsobí alebo nehrozí,
- n. zdržať sa akéhokoľvek konania poškodzujúceho alebo obmedzujúceho ostatných cestujúcich na zájazde,
- o. bezodkladne nahlásiť zmenu v zmluve o zájazde uvedených osobných údajov, najmä kontaktnej adresy, telefonického alebo iného kontaktu a pod., pre účely naplnenia zmluvných záväzkov,
- p. dbať o riadne a včasné uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa týchto VZP.

3. Ak výlučne v dôsledku nesplnenia alebo porušenia povinností určených v bode 2 vyššie vzniknú cestujúcemu náklady alebo škoda, nie je oprávnený požadovať ich náhradu od cestovnej kancelárie NAUTILUS. Ak v dôsledku nesplnenia alebo porušenia uvedených povinností cestujúcemu vzniknú náklady alebo škoda cestovnej kancelárii NAUTILUS, je cestovná kancelária NAUTILUS oprávnená požadovať od cestujúceho ich náhradu.
4. Cestovná kancelária NAUTILUS nie je povinná obstaráť ani poskytnúť cestujúcemu ani osobám v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzavrela žiadne plnenia nad rámec tých, ktoré boli vopred dohodnuté a zaplatené.
5. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, cestovná kancelária uhradí náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa dlhšie lehoty.
6. Cestovná kancelária NAUTILUS je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcim v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v odseku 5, najmä poskytnutím
 - a. vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
 - b. pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania, alebo svojej nedbanlivosti, cestovná kancelária NAUTILUS je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli cestovnej kancelárii NAUTILUS poskytnutím pomoci cestujúcemu.

7. Cestovná kancelária NAUTILUS je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku, na základe ktorej vzniká cestujúcemu právo na poistné plnenie v prípadoch, keď cestovná kancelária NAUTILUS z dôvodu svojho úpadku:
 - a. neposkytne cestujúcemu dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,
 - b. nevráti cestujúcemu zaplatenú zálohu alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil,
 - c. nevráti cestujúcemu rozdiel medzi zaplatenou cenou a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý z časti.
8. Cestovná kancelária NAUTILUS odovzdá cestujúcemu so zmluvou o zájazde doklad o poistení zájazdu pre prípad úpadku vystavený poisťiteľom Union poisťovňa, a.s. Garančný list o poistení proti úpadku je pre cestujúceho k dispozícii aj na www.nautilus.sk.

Článok V - Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu zo strany cestovnej kancelárie NAUTILUS

1. Ak je cestovná kancelária NAUTILUS nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy o zájazde, navrhne cestujúci zmenu zmluvy. Za zmenu podstatných podmienok zmluvy sa však nepovažujú (i) zmeny uvedené v článku III bod 8 VZP (ii) zmeny počas zájazdu a zabezpečenie adekvátneho alternatívneho programu alebo zmena stanoveného programu zájazdu z dôvodov, za ktoré cestovná kancelária NAUTILUS nezodpovedá alebo vzniknú zásahom vyššej moci, (iii) nezabezpečenie služieb NAUTILUS–sprievodcu alebo miestneho sprievodcu, (iv) zmena leteckej spoločnosti, typu lietadla a trasy a času. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Cestujúci má právo rozhodnúť sa, či so zmenou súhlasí alebo či od zmluvy o zájazde odstúpi bez zaplatenia odstupného (zmluvnej pokuty). Rozhodnutie musí cestujúci písomne

oznámiť cestovnej kancelárii NAUTILUS v lehote určenej cestovnou kanceláriou NAUTILUS v návrhu zmeny. Inak platí, že s navrhnutou zmenou súhlasí.

2. Rozhodnutie, či sa zájazd koná, je výlučne v kompetencii cestovnej kancelárie NAUTILUS. Realizácia zájazdov cestovnej kancelárie NAUTILUS je podmienená dosiahnutím minimálneho počtu cestujúcich zájazdu, pričom cestovná kancelária NAUTILUS si vyhradzuje právo realizovať podľa svojho uváženia zájazd aj s menším počtom osôb. Cestovná kancelária NAUTILUS má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvy o zájazde, ak do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu alebo v iných prípadoch, ak je jeho uskutočnenie pre cestovnú kanceláriu NAUTILUS ekonomicky neefektívne alebo neúnosné. Minimálny počet osôb na leteckých zájazdoch je dva až pätnásť v závislosti od konkrétneho zájazdu (pričom počet cestujúcich na zájazde nie je v žiadnom prípade dôvod pre stornovanie (zrušenie) zájazdu zo strany cestujúceho).
3. Cestovná kancelária NAUTILUS 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.
4. Ak cestovná kancelária NAUTILUS zruší zájazd, je cestovná kancelária NAUTILUS povinná túto skutočnosť cestujúcemu písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 21 dní pred začiatkom zájazdu. V kratšej lehote tak cestovná kancelária NAUTILUS môže urobiť iba ak sú pre to dôvody hodné osobitého zreteľa.
5. Ak cestovná kancelária NAUTILUS odstúpi od zmluvy o zájazde z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začatím alebo ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde podľa bodu 1 tohto článku VZP, má cestujúci právo žiadať, aby mu cestovná kancelária NAUTILUS na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve (ďalej len „náhradný zájazd“), ak cestovná kancelária NAUTILUS môže taký náhradný zájazd ponúknuť a ak cestujúci s ponúknutým náhradným zájazdom prejaví súhlas. Pri uzatvorení novej zmluvy o zájazde sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena náhradného zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je cestovná kancelária NAUTILUS povinná tento rozdiel cestujúcemu bezodkladne vrátiť.

Článok VI - Odstúpenie od zmluvy

1. Cestovná kancelária NAUTILUS môže pred začiatkom zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností cestujúcim.
2. Cestujúci má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu:
 - a. bez udania dôvodu,
 - b. ak nesúhlasí s návrhom zmeny zmluvy o zájazde podľa článku V bod 1 týchto VZP,
 - c. z dôvodu porušenia povinností cestovnou kanceláriou NAUTILUS vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde alebo zákona.
3. Oznámenie o odstúpení od zmluvy vykoná cestujúci písomne a doručí ho cestovnej kancelárii NAUTILUS osobne, alebo ho zašle doporučenou poštou prípadne iným preukázateľným spôsobom doručí na adresu cestovnej kancelárie NAUTILUS. Účinky odstúpenia do zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde na adresu cestovnej kancelárie NAUTILUS.
4. Ak je dôvodom odstúpenia cestujúceho od zmluvy o zájazde porušenie povinností cestovnou kanceláriou NAUTILUS alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy o zájazde podľa článku V bod 5 týchto VZP, je cestovná kancelária NAUTILUS povinná najneskôr do 60 dní vrátiť cestujúcemu celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy,

príčom cestujúci nie je povinný zaplatiť cestovnej kancelárií NAUTILUS odstupné (zmluvnú pokutu).

5. Ak nie je dôvodom odstúpenia cestujúceho od zmluvy porušenie povinností cestovnou kanceláriou NAUTILUS, ktoré sú určené zmluvou o zájazde alebo zákonom alebo ak cestovná kancelária NAUTILUS odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností cestujúcim, je cestujúci povinný zaplatiť cestovnej kancelárii NAUTILUS zmluvnú pokutu (odstupné). Výška zmluvnej pokuty závisí od počtu dní zostávajúcich do začatia zájazdu alebo čerpania dohodnutých služieb a je určená nasledovne, pričom uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku:
 1. viac ako 120 dní 25% z celkovej ceny zájazdu,
 2. od 119 do 60 dní 50% z celkovej ceny zájazdu,
 3. od 59 do 30 dní 80% z celkovej ceny zájazdu,
 4. od 29 do 0 dní 100% z celkovej ceny zájazdu,
 5. na poistenie (KCP, storno zájazdu) sa od momentu objednania vzťahuje storno vo výške 100 % z ceny poistenia.
 6. na doplnkové služby (business class letenky, individuálne zabezpečené ubytovanie resp. ostatné doplnkové služby v objednávke sa vzťahuje storno vo výške 100 % z hodnoty služby.
6. Ak nenastúpi cestujúci na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde alebo počas zájazdu alebo pobytu dobrovoľne nevyčerpá službu, je povinný uhradiť 100% celkovej ceny zájazdu. To isté platí v prípade, že cestujúci nemôže nastúpiť na zájazd alebo pobyt alebo vyčerpať službu pre porušenie svojich povinností.
7. Zmluvnú pokutu si cestovná kancelária NAUTILUS nebude nárokovať:
 - a. ak cestujúci za seba zabezpečí náhradníka t.j. nového cestujúceho (ďalej len „nový cestujúci“). Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie celkovej ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré cestovnej kancelárii NAUTILUS v súvislosti so zmenou cestujúceho vzniknú. Nový cestujúci je povinný objednať zájazd totožný so zájazdom pôvodného cestujúceho priamo v cestovnej kancelárii NAUTILUS. Suma uhradená pôvodným cestujúcim sa započíta na zájazd objednaný novým cestujúcim, čo pôvodný cestujúci výslovne berie na vedomie. V prípade, ak nebola uhradená zo strany pôvodného cestujúceho celková cena zájazdu, nový cestujúci je v lehote určenej zo strany cestovnej kancelárie NAUTILUS povinný doplatiť rozdiel medzi sumou uhradenou pôvodným cestujúcim a celkovou cenou zájazdu. Nový cestujúci si vstupné povolenie zabezpečuje sám a na vlastné náklady, ak sa s cestovnou kanceláriou NAUTILUS nedohodnú inak;
 - b. pri zrušení zájazdu zo strany cestovnej kancelárie NAUTILUS.
2. Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ku ktorému nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy o zájazde a tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní.
3. Cestovná kancelária NAUTILUS má právo odrátať zmluvnú pokutu od už zaplatenej zálohy alebo zaplatenej ceny zájazdu alebo objednaných služieb. Ak je zmluvná pokuta nižšia ako zaplatená cena zájazdu alebo objednaných služieb, je cestovná kancelária NAUTILUS povinná vrátiť rozdiel zo zaplatenej ceny zájazdu a/alebo objednaných služieb cestujúcemu v lehote 15 dní odo dňa písomného oznámenia čísla účtu, na ktorý má byť rozdielna suma poukázaná. Ak je zmluvná pokuta vyššia, je cestujúci povinný bezodkladne, najneskôr do 15 dní, zaplatiť cestovnej kancelárii NAUTILUS rozdiel medzi zmluvnou pokutou a zaplatenou cenou zájazdu alebo objednaných služieb.
4. Ak nie je zmluvná pokuta zaplatená v celom rozsahu inak, je cestujúci, ktorý uzavrel zmluvu o zájazde písomnou alebo inou vhodnou formou, povinný zaplatiť ich aj za osoby uvedené v zmluve, ktoré zmluvu nepodpísali, a to aj v prípadoch, ak sa neskôr zistilo chýbajúce

plnomocenstvo alebo akýkoľvek nedostatok plnomocenstva podľa článku I bod 1 písm. b) VZP alebo ak sa niektorá z uvedených osôb nezúčastnila zájazdu. Ak je cestujúcich podľa predošlej vety viac, zodpovedajú za splnenie uvedenej povinnosti spoločne a nerozdielne.

Článok VII - Zodpovednosť za poskytovanie zájazdu

1. Cestovná kancelária NAUTILUS 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 o zájazde“).
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom o zájazdoch alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť cestovnej kancelárii NAUTILUS alebo jej poverenému zástupcovi.
3. Cestovná kancelária NAUTILUS je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, zákonom o zájazdoch alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí cestovnej kancelárii NAUTILUS neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
4. Určenie lehoty podľa odseku 3 nie je potrebné, ak cestovná kancelária NAUTILUS oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
5. Ak cestovná kancelária NAUTILUS nevykoná nápravu podľa odseku 3, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5, 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 cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2, a cestovná kancelária poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2.
7. Ak cestovná kancelária NAUTILUS nevykoná nápravu podľa odseku 3 ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5, cestujúci má právo a) vykonať nápravu sám a požadovať od cestovnej kancelárie náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených, b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpného 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.
8. Cestovná kancelária je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a), b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b), c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby

cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať, d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) vykoná nápravu sám.

9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8.
10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7. Ak cestovná kancelária nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody podľa § 23.
11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, cestovná kancelária NAUTILUS v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b) zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, cestovná kancelária uhradí náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky¹⁹⁾ na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 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 cestovná kancelária o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
14. Cestovná kancelária sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
15. Ak po začatí zájazdu cestovná kancelária NAUTILUS neposkytne cestujúcemu služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu zmluva o zájazde zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú dohodnuté v zmluve o zájazde, je cestovná kancelária NAUTILUS povinná vrátiť cestujúcemu rozdiel ceny medzi ponúkanými a objednanými službami. Zmena ubytovacieho zariadenia, ak je obstarané ubytovanie a ostatné služby s tým spojené v rovnakej alebo vyššej kategórii alebo štandarde, zmena stanoveného programu zájazdu z dôvodov, za ktoré cestovná kancelária NAUTILUS nezodpovedá alebo zmeny zásahom vyššej moci, nezabezpečenie služieb NAUTILUS-sprievodcu alebo miestneho sprievodcu, zmena leteckej spoločnosti, typu lietadla a trasy a času letu, sa však nebudú považovať za služby nižšej kvality.
16. Ak služby nižšej kvality nemožno zabezpečiť alebo ich cestujúci neprijme, je cestovná kancelária NAUTILUS povinná vrátiť cestujúcemu rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je cestovná kancelária NAUTILUS povinná poskytnúť cestujúcemu dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým cestujúci súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý zmluvne, je cestovná kancelária NAUTILUS povinná vrátiť cestujúcemu rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.
17. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia ako bolo dohodnuté v zmluve o zájazde, vzniká cestujúcemu právo na reklamáciu, ktorú je povinný uplatniť v zmysle Reklamačného poriadku uvedeného v celom znení v čl. VIII týchto VZP.

18. Cestujúci môže oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „Podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zázjazu, doručovať priamo cestovnej kancelárii NAUTILUS.
19. Cestovná kancelária NAUTILUS je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, najmä poskytnutím a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky, b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.
20. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, cestovná kancelária NAUTILUS je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli cestovnej kancelárii NAUTILUS poskytnutím pomoci cestujúcemu.
21. Ak nenastúpi cestujúci na zázjad bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zázjaze alebo počas zázjazu alebo pobytu dobrovoľne nevyčerpá službu, nemá voči cestovnej kancelárii NAUTILUS žiadne nároky zo zodpovednosti za vady. To isté platí v prípade, že cestujúci nemôže nastúpiť na zázjad alebo vyčerpať službu pre porušenie svojich povinností.
22. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie sú závislé na činnosti a postupe cestovnej kancelárii NAUTILUS alebo okolnosti na strane cestujúceho, v dôsledku ktorých cestujúci úplne alebo z časti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou NAUTILUS zabezpečené služby, nevzniká cestujúcemu nárok na vrátenie alebo zľavu z ceny týchto služieb.
23. Ak v dôsledku porušenia alebo nesplnenia povinností stanovených právnymi predpismi platnými a účinnými v mieste pobytu bude cestujúci z krajiny alebo miesta pobytu vyhostený alebo bude voči nemu uplatnené iné preventívne alebo sankčné opatrenie, nemá cestujúci voči cestovnej kancelárii NAUTILUS právo na náhradu akejkoľvek škody alebo nákladov alebo inej ujmy, ktorá mu v tejto súvislosti vznikne.
24. Cestovná kancelária NAUTILUS výslovne upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov z dôvodu zhoršenia zjazdnosti ciest, zaťažnosti hraničných priechodov, organizácie leteckej dopravy, nepriaznivého počasia, prípadne z technických a prevádzkových dôvodov. Cestovná kancelária NAUTILUS nenesie zodpovednosť za škodu spôsobenú meškaním dopravných prostriedkov za podmienok uvedených najmä v bode 12 nižšie. Z dôvodu meškania dopravných prostriedkov nemá cestujúci právo odstúpiť od zmluvy o zázjaze.
25. Cestovná kancelária NAUTILUS nezodpovedá za škodu spôsobenú odstúpením od zmluvy alebo porušením povinností, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená cestujúcim alebo treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zázjazu alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
26. Cestovná kancelária NAUTILUS nenesie žiadnu zodpovednosť za škody, náklady alebo inú ujmu, ktoré cestujúcemu vzniknú v dôsledku toho, že si v prípade odopretia vstupu na palubu lietadla, zrušenia letu alebo jeho meškania, neuplatnil svoje práva voči príslušnému leteckému dopravcovi, ktoré mu priznáva Nariadenie (Rady) č. 261/2004 zo dňa 11.2.2004. Cestovná kancelária NAUTILUS upozorňuje, že každý letecký dopravca je povinný informovať pasažierov o ich právach vyplývajúcich z ich uvedeného nariadenia.

Článok VIII - Reklamačný poriadok

1. Cestovná kancelária NAUTILUS týmto reklamačným poriadkom v súlade s §18 ods.1 Zákona č. 250/2007 Z.z o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje cestujúceho o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv pri reklamacii služieb.

2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zákonom č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa okrem VZP umiestnený aj na viditeľnom mieste dostupnom cestujúcemu resp. potencionálnemu cestujúcemu ako spotrebiteľovi v priestoroch sídla cestovnej kancelárie NAUTILUS ako aj na web stránke www.nautilus.sk.
4. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v Zmluve o zájazde, vzniká cestujúcemu právo na reklamáciu. Cestujúci musí uplatniť právo na odstránenie vadne poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služieb alebo u povereného zástupcu cestovnej kancelárie NAUTILUS (NAUTILUS-sprievodcu) tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Zástupca cestovnej kancelárie NAUTILUS (NAUTILUS-sprievodca) je povinný rozhodnúť o reklamacii ihneď v rámci svojej kompetencie, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
5. Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca cestovnej kancelárie NAUTILUS (NAUTILUS-sprievodca) alebo dodávateľ služby s cestujúcim záznam o reklamacii s označením zájazdu, cestujúceho a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca cestovnej kancelárie (NAUTILUS-sprievodca) alebo dodávateľ služby a cestujúci, ktorý obdrží jeden jeho exemplár. Podpis zástupcu cestovnej kancelárie NAUTILUS (NAUTILUS-sprievodca) a dodávateľa služieb sa nebude považovať za prejavenie súhlasu s obsahom záznamu ani opodstatnenosťou vytýkaných nedostatkov – slúži výhradne na overenie pravosti záznamu ako podkladu pre následnú reklamáciu. Tento potvrdený záznam je cestujúci povinný predložiť pri reklamacii v cestovnej kancelárii NAUTILUS.
6. Svoje právo z reklamácie musí cestujúci uplatniť písomne v cestovnej kancelárii NAUTILUS bezodkladne, najneskôr však do dvoch rokov od skončenia zájazdu alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde, inak toto právo zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je cestovná kancelária NAUTILUS povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie. Za dôvod k reklamacii nebudú považované také škody a majetkové ujmy, ktoré spadajú do poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy (napr. úraz) alebo prípadne tie, ktoré sú z rozsahu poistného krytia vyňaté.

Článok IX - Cestovné poistenie

Cestovná kancelária NAUTILUS cestujúcemu pri cestách do zahraničia výslovne odporúča mať platné cestovné poistenie pre účastníkov zájazdu, alebo individuálne cestovné poistenie. Poistenie si cestujúci zabezpečuje sám alebo môže využiť služby zmluvnej poisťovne cestovnej kancelárie NAUTILUS – Union poisťovňa, a. s. Cestujúci berie na vedomie, že cestovná kancelária NAUTILUS je vo vzťahu k dotknutej poisťovni v pozícii sprostredkovateľa uzatvorenia poistnej zmluvy a akákoľvek následná komunikácia a to najmä v súvislosti s poistnou udalosťou bude prebiehať výlučne priamo medzi cestujúcim a dotknutou poisťovňou, pričom cestovná kancelária NAUTILUS nemá žiaden dosah a nenesie žiadnu zodpovednosť za likvidáciu poistnej udalosti. Ak má cestujúci záujem o poistenie, je potrebné, aby si preštudoval stručnú charakteristiku druhej poistenia od poisťovne Union poisťovňa, a. s. Všetky druhy poistenia (a – e) je nutné si objednať už pri prihlásení sa na zájazd. Viac

informácií o poistení získa cestujúci v sídle cestovnej kancelárie NAUTILUS alebo v poisťovni Union poisťovňa, a.s. (<https://www.union.sk>)

Článok X – Ochrana osobných údajov

Informácia o spracúvaní osobných údajov spoločnosťou NAUTILUS, spol. s r.o. podľa § 19 a nasl. zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Zákon o ochrane osobných údajov“) v súlade s článkami č. 13 a 14 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica č. 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len ako „Nariadenie GDPR“)

1. Prevádzkovateľ osobných údajov

Prevádzkovateľom osobných údajov je osoba, ktorá vymedzí účel a prostriedky spracúvania osobných údajov a spracúva osobné údaje vo vlastnom mene. Prevádzkovateľom osobných údajov je NAUTILUS, spol. s r. o., pričom všetky práva a povinnosti ako prevádzkovateľa, ako aj dotknutej osoby sú upravené v Zákone o ochrane osobných údajov v súlade s Nariadením GDPR, ktoré prevádzkovateľ dôsledne dodržiava.

Kontaktné údaje:

E-mail: info@nautilus.sk

Telefónne číslo: +421 2 6720 9031

NAUTILUS, spol. s r. o. má poverenú zodpovednú osobu za ochranu osobných údajov, ktorá dohliada na riadne spracúvanie osobných údajov a na ktorú sa môže cestujúci ako dotknutá osoba kedykoľvek obrátiť, a to písomne na adrese Hrobákova 21, 851 02 Bratislava alebo elektronicky na adrese gdpr@nautilus.sk.

2. Rozsah a kategórie spracúvaných osobných údajov

Rozsah, prípadne zoznam spracúvaných osobných údajov, je určený príslušnými právnymi predpismi, ďalej vyplýva priamo alebo nepriamo z uzatvorenej zmluvy o zájazde, ako aj ďalšej zmluvnej dokumentácie alebo je uvedený v súhlase so spracúvaním osobných údajov. Osobné údaje NAUTILUS, spol. s r. o. ako prevádzkovateľ spracúva v takom rozsahu, aký je nevyhnutný na splnenie účelu ich spracúvania. Ide najmä o údaje súvisiace s totožnosťou a kontaktné údaje t.j. titul, meno, priezvisko, adresa bydliska, dátum narodenia, rodné číslo, číslo a sken cestovného dokladu, e-mail a telefónne číslo.

Na marketingové účely NAUTILUS, spol. s r. o. spracúva nasledujúce kategórie osobných údajov:

- a) Základné identifikačné údaje – titul, meno, priezvisko a adresa bydliska;
- b) Kontaktné údaje – e-mailová adresa a telefónne číslo;
- c) Prípadne fotografie ulovených zážitkov zo zájazdu, ak budú vyhotovené;
- d) Informácie o využití produktov a služieb – o aké služby cestujúci v minulosti prejavil záujem, pričom na základe týchto údajov vie NAUTILUS, spol. s r. o. odporučiť vhodné produkty a služby;
- e) Informácie zo záznamov telefonických hovorov alebo iných interakcií s cestujúcim, napríklad pomocou e-mailu alebo SMS správ.

3. Zdroje osobných údajov

Osobné údaje uvedené v predchádzajúcom bode 2 NAUTILUS, spol. s r. o. získava priamo od cestujúceho ako dotknutej osoby. V prípade, ak nie sú osobné údaje získané priamo od cestujúceho ako dotknutej osoby, zdrojom týchto osobných údajov je vo väčšine prípadov spolucestujúci alebo rodinný príslušník. Osobné údaje resp. niektorý z osobných údajov sa uvádza pri prihlásení na odber newslettera, pri registrácii na stránke www.nautilus.sk, v zmluve o zájazde, prípadne na ďalších miestach v online prostredí alebo ďalších dokumentoch.

Osobné údaje môžu tiež v niektorých prípadoch pochádzať z verejne dostupných zdrojov, registrov a evidencií, napríklad z obchodného registra alebo môžu výnimočne pochádzať od tretích osôb, ktoré ich boli oprávnené NAUTILUS, spol. s r. o. ako prevádzkovateľovi poskytnúť.

4. Účel spracúvania

Ak sú osobné údaje spracúvané v súvislosti s plnením zmluvných povinností cestovnou kanceláriou NAUTILUS, spol. s r. o. ako prevádzkovateľa, oprávneným záujmom NAUTILUS, spol. s r. o. ako prevádzkovateľa alebo podľa osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, účel spracúvania súvisí najmä s nasledujúcimi činnosťami:

- a. uzatváranie, evidencia a správa zmlúv o zájazde, vrátane starostlivosti o klientov;
- b. zabezpečenie všetkých služieb vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde;
- c. uzatváranie poistných zmlúv;
- d. plnenie zmluvných povinností v súvislosti so zabezpečením víz;
- e. spracúvanie osobných údajov v rámci účtovníctva;
- f. spracúvanie osobných údajov v súvislosti s plnením povinností vyplývajúcich z pracovnoprávneho vzťahu;
- g. evidencia a archivovanie;
- h. riešenie prípadných reklamácií a aktívnych a pasívnych súdnych sporov;
- i. výkon vnútorného auditu, výkon preverenia súladu s právnymi predpismi a pod.

Ak sú osobné údaje spracúvané na základe súhlasu na marketingové účely, hlavným účelom uvedeného spracúvania je ponúknuť najnovšie informácie o aktuálnych produktoch a službách NAUTILUS, spol. s r. o., prípadne o ponukách a službách obchodných partnerov NAUTILUS, spol. s r. o., pričom uvedený účel spracúvania súvisí najmä s nasledujúcimi činnosťami:

- a. ponuka produktov a služieb, pričom ponuky môže Prevádzkovateľ poskytovať elektronickou formou, najmä formou e-mailových správ alebo správ posielaných na mobilné zariadenia cez telefónne číslo alebo aplikáciu, poštou, telefonicky a pod.
- b. automatizované spracúvanie osobných údajov vrátane využívania aplikácií pre účely remarketingu, retargetingu a segmentovania užívateľov s cieľom prispôbiť ponuku individuálnym potrebám;
- c. realizácia spotrebiteľských súťaží;
- d. prieskumy spokojnosti s využívanými produktmi a službami;
- e. na účel organizácie spoločenských podujatí organizovaných Prevádzkovateľom.

Súhlas poskytnutý na marketingové účely je dobrovoľný. Je však nevyhnutný na to, aby NAUTILUS, spol. s r. o. ako prevádzkovateľ mohol zasielať individuálne ponuky produktov a služieb, zabezpečiť spotrebiteľské súťaže a pod., pričom bez takto poskytnutého súhlasu NAUTILUS, spol. s r. o. ako prevádzkovateľ nie je oprávnený predmetné služby zabezpečiť.

5. Právny základ

Právnym základom na spracúvanie osobných údajov je štandardne plnenie zákonnej povinnosti (najmä zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov), uzatvorenie, správa a plnenie zmluvných povinností zo zmluvy o zájazde, oprávnený záujem, ktorým je ochrana práv a právom chránených záujmov NAUTILUS, spol. s r. o. ako prevádzkovateľa a súhlas dotknutej osoby (najmä pre účely marketingu, spotrebiteľských súťaží a pod).

Ak cestujúci odmietne poskytnúť osobné údaje požadované pre účel plnenia zmluvných povinností NAUTILUS, spol. s r. o. ako prevádzkovateľa alebo na základe zákona, NAUTILUS, spol. s r. o. nie je povinný uzatvoriť zmluvu o zájazde resp. poistnú zmluvu, ani poskytovať žiadne ďalšie služby.

6. Doba spracúvania a uchovávanie osobných údajov

NAUTILUS, spol. s r. o. je oprávnený spracúvať osobné údaje dotknutých osôb po dobu stanovenú podľa príslušných právnych predpisov. Spracúvanie osobných údajov na základe súhlasu je možné len počas doby, na ktorú bol súhlas udelený. Súhlas je udelený NAUTILUS,

spol. s r. o. na obdobie trvania zmluvného vzťahu a na nasledujúcich 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu alebo do momentu odvolania súhlasu. Ak dotknutá osoba nie je, ani sa nestane klientom NAUTILUS, spol. s r. o., súhlas bude v platnosti 10 rokov od udelenia alebo do momentu odvolania súhlasu. Po uplynutí príslušnej doby budú osobné údaje vymazané, ak ich uchovávanie nebude vyžadované v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky.

7. Prístup k osobným údajom a kategórie príjemcov osobných údajov

Na spracúvanie osobných údajov môže mať k osobným údajom okrem NAUTILUS, spol. s r. o. a jeho zamestnancov prístup aj ďalšie osoby, ktoré spracúvajú osobné údaje ako sprostredkovatelia. S ohľadom na rozsah služieb poskytovaných NAUTILUS, spol. s r. o. sa jedná o veľmi široký okruh sprostredkovateľov, pričom dochádza k prenosu osobných údajov i do tretích krajín, zväčša krajín cieľových destinácií a tranzitných v zmysle uzatvorenej zmluvy o zájazde. Nižšie sú uvedené jednotlivé kategórie sprostredkovateľov:

- poskytovatelia ubytovacích zariadení;
- letecké spoločnosti;
- prepravné spoločnosti;
- sprievodcovia;
- ambasády, zastupiteľstvá;
- spolupracujúce agentúry;
- lokálne cestovné kancelárie;
- poskytovatelia IT služieb;
- poskytovatelia účtovných služieb;
- advokátske kancelárie;
- orgány verejnej moci;
- ďalšie osoby, ktoré poskytujú služby pre Prevádzkovateľa a spracúvajú osobné údaje v jeho mene na základe zmluvy o spracúvaní osobných údajov.

Na spracúvanie osobných údajov na marketingové účely môže mať k osobným údajom okrem NAUTILUS, spol. s r. o. a jeho zamestnancov prístup aj ďalšie osoby, ktoré spracúvajú osobné údaje ako sprostredkovatelia. Napríklad to môžu byť externé spoločnosti, ktoré spravujú IT systémy alebo poskytujú iné služby v súvislosti so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely, ktoré boli za týmto účelom písomne poverené písomnou zmluvou, a to najmä spoločnosti (i) Webnato s.r.o., Štefánikova 80, 900 28 Ivánka pri Dunaji, IČO: 48247561; (ii) Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, Spojené štáty americké; (iii) Facebook, 1 Hacker Way, Menlo Park, California 94025, Spojené štáty americké.

8. Práva dotknutej osoby pri spracúvaní osobných údajov

Dotknutá osoba si môže pri spracúvaní osobných údajov uplatniť nasledujúce práva:

- právo na prístup a na informácie k svojim osobným údajom,
- právo na opravu osobných údajov,
- právo na výmaz osobných údajov,
- právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov,
- právo na prenosnosť osobných údajov,
- právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov,
- právo na neúčinnosť automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania,
- právo kedykoľvek odvolať súhlas (ak je súhlas právnym základom spracúvania),
- právo podať návrh na začatie konania dozornému orgánu t.j. Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Slovenská republika, kontaktné údaje: +421 2 3231 3214, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk.

Dotknutá osoba si uvedené práva môže uplatniť v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov a Nariadením GDPR, ako aj ďalšími príslušnými právnymi predpismi. Vyjadrenia a prípadné informácie o prijatých opatreniach NAUTILUS, spol. s r. o. poskytnete čo najskôr,

najneskôr však do jedného mesiaca od doručenia žiadosti. V odôvodnených prípadoch s ohľadom na komplexnosť a počet žiadostí môže NAUTILUS, spol. s r. o. túto lehotu predĺžiť o ďalšie dva mesiace, a to aj opakovane. NAUTILUS, spol. s r. o. je povinný dotknutú osobu informovať o každom takom predĺžení do jedného mesiaca od doručenia žiadosti spolu s dôvodmi predĺženia lehoty.

Voči NAUTILUS, spol. s r. o. si môže cestujúci ako dotknutá osoba svoje práva uplatniť prostredníctvom písomnej žiadosti na adrese sídla NAUTILUS, spol. s r. o.: Hrobákova 21, 851 02 Bratislava alebo elektronickými prostriedkami na adrese: gdpr@nautilus.sk.

9. Odvolanie súhlasu so spracúvaním osobných údajov

Súhlas so spracúvaním osobných údajov je založený na princípe dobrovoľnosti t.j. súhlas môže byť kedykoľvek odvolaný prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu gdpr@nautilus.sk, s uvedením osobných údajov dotknutej osoby minimálne v rozsahu meno a priezvisko, adresa bydliska spolu s informáciou, že si neželá, aby NAUTILUS, spol. s r. o. spracúval osobné údaje (prípadne ak by dotknutá osoba mala záujem dostávať iba vybrané ponuky, je potrebné uviesť, o aké ponuky má záujem, aby NAUTILUS, spol. s r. o. mohol požiadavke vyhovieť).

V prípade, ak má cestujúci ako dotknutá osoba akékoľvek otázky alebo pripomienky k spracúvaniu osobných údajov, môže NAUTILUS, spol. s r. o. kontaktovať prostredníctvom e-mailu na e-mailovej adrese: gdpr@nautilus.sk.

Aktuálne znenie zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov je Vám k dispozícii prostredníctvom nižšie priloženého odkazu:

<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2018/18/20180525>

Aktuálne znenie Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica č. 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) je Vám k dispozícii prostredníctvom nižšie priloženého odkazu:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=SK>

Článok XI - Alternatívne riešenie sporov

Cestujúci má právo obrátiť sa na cestovnú kanceláriu NAUTILUS so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že cestovná kancelária NAUTILUS porušil jeho práva. Cestujúci má právo si svoje práva a nároky uplatniť a riešiť aj mimosúdny spôsobom a za týmto účelom podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ak cestovná kancelária NAUTILUS na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Aktuálny zoznam subjektov oprávnených na alternatívne riešenie sporov je dostupný na:

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>

Článok XII. - Spoločné a záverečné ustanovenia

1. Zmluva o zájazde sa spravuje príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, zákonom č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa; ustanovenia zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy

uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, sa na zmluvu o zájazde nepoužijú (§ 1 ods. 3 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z.).

2. Zmluvné strany sa dohodli, že zmluvu o zájazde je možné zmeniť alebo zrušiť iba spôsobom stanoveným pre uzavretie zmluvy o zájazde, t.j. písomnou alebo inou vhodnou formou. Za písomnú alebo inú vhodnú formu zmeny alebo zrušenia zmluvy o zájazde sa považuje aj ak je právny úkon urobený elektronickými prostriedkami (napr. elektronická pošta), ktoré umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila.
3. Cestovná kancelária NAUTILUS je oprávnená oznámiť obsah písomnosti cestujúcemu telefonicky, prípadne prostredníctvom elektronickej pošty, a následne mu písomnosť doručiť spôsobom podľa bodu 2. Písomnosť sa v takom prípade považuje za doručенú už okamihom telefonického oznámenia jej obsahu cestujúcemu, resp. okamihom odoslania správy elektronickej pošty.
4. Cestujúci uzavretím zmluvy o zájazde vyhlasuje, že bol oboznámený s obsahom zmluvy o zájazde a s týmito VZP, o rozsahu a obsahu ponúkaných služieb, s charakteristikou zájazdu uvedenou v katalógu alebo na stránke www.nautilus.sk (prípadne s písomnou dodatočnou ponukou zájazdov na internete) a tieto informácie považuje za dostačujúce pre uzavretie zmluvy o zájazde. Uzavretím zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že tieto informácie a obsah VZP sú mu známe a súhlasí s nimi. Účinnosťou zmluvy o zájazde cestujúci výslovne potvrdzuje, že od cestovnej kancelárie NAUTILUS prevzal všetky doklady a podklady týkajúce sa zájazdu: katalóg príp. iné písomné formy ponuky zájazdu, písomné oboznámenie sa o cene zájazdu a o jednotlivých položkách celkovej ceny zájazdu (vrátane povinných a nepovinných doplatkov), písomné podrobné informácie o zájazde ako aj doklad o poistení zájazdu pre prípad úpadku vystavený poisťiteľom. Poskytnutie týchto dokladov a podkladov k zájazdu sa zo strany cestovnej kancelárie NAUTILUS považuje za splnené, ak sú tieto doklady a podklady zaslané cestujúcemu elektronickou poštou na poslednú emailovú adresu poskytnutú cestujúcim cestovnej kancelárii NAUTILUS..
5. Cestujúci sa nemôže vzdať svojich práv, ktoré mu priznáva zákon o zájazdoch. Zmluvné dojednania alebo vyhlásenia cestujúceho, ktorými sa cestujúci vzdáva svojich práv podľa zákona o zájazdoch, ktorými tieto práva obmedzí alebo ktorými sa tento zákon obchádza, sú neplatné.
6. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v tlačenej podobe (katalóg, ponuka, cenník služieb, cestovné podmienky) zodpovedajú informáciám v dobe tlače a cestovná kancelária NAUTILUS si vyhradzuje právo ich zmeniť do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde cestujúcim.