

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1** Spoločnosť Invia.sk, s.r.o., IČO: 35 884 797, so sídlom v Bratislave 1, Dunajská 4, PSČ 811 08, zapísaná v obchodnom registri Bratislava, OS BA 1., oddiel: sro, vložka č. 31615/B (ďalej len „**Invia**“), pôsobí na slovenskom trhu ako cestovná agentúra prevádzkujúca svoju činnosť najmä prostredníctvom webových stránok www.invia.sk a www.lastminute.sk (spoločne s invia.sk a lastminute.sk ako „**Web**“) resp. mobilnej aplikácie pre operačné systémy Android a iOS v rozsahu a špecifikácii podľa aktuálnej dostupnosti takej aplikácie (ďalej len „**Mobilnej aplikácie**“).
- 1.2** Pre účely týchto Podmienok sa zájazdom, v súlade so zákonom č.281/2001 Z.z., o zájazdoch a podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr (ďalej len „**Zákon**“), rozumie vopred pripravená a zorganizovaná kombinácia najmenej dvoch z nasledujúcich služieb, ak je predávaná alebo ponúkajúca k predaju za súhrnnú cenu a ak je služba poskytovaná po dobu presahujúcu 24 hodín alebo ak zahŕňa ubytovanie cez noc, a) doprava, b) ubytovanie, c) iné služby, ktoré nie sú doplnkom dopravy alebo ubytovania a tvoria významnú časť Zájazdu, alebo ktorých cena tvorí aspoň 20 % súhrnnej ceny Zájazdu, poprípade aj jednotlivé služby poskytované spoločnosťou Invia alebo príslušnou CK samostatne (ďalej len „**Zájazd**“).
- 1.3** Invia je ako cestovná agentúra, autorizovaným predajcom Zájazdov renomovaných cestovných kancelárií (ďalej len „**CK**“), s ktorými má uzatvorenú riadnu zmluvu o predaji Zájazdov. Všetky CK, s ktorými Invia spolupracuje, sú riadne poistené proti úpadku CK a vo väčšine prípadov fungujú na Slovenskom trhu už niekoľko rokov.
- 1.4** Ponuka všetkých Zájazdov spoločnosti Invia je zostavovaná a pravidelne aktualizovaná na základe elektronicky prijímaných dát od CK, ktoré sú usporiadateľom ponúkaných Zájazdov, iba v prípade, že je usporiadateľom priamo Invia. Všetky tieto údaje sú platné k dátumu ich uverejnenia na Webe. Invia nezodpovedá za prípadné následné zmeny jednotlivých ponúk zo strany jednotlivých CK.
- 1.5** Invia si vyhradzuje právo na chybu publikovaných cien, termínov a ďalších údajov v ponuke. Záväzná pre Zákazníka je len cena a ďalšie podmienky uvedené na platne uzavretej cestovnej zmluve s príslušným usporiadateľom Zájazdu.
- 1.6** Zájazd od spoločnosti Invia si môže kúpiť akákoľvek osoba staršia ako 18 rokov, ktorá uzatvorí so spoločnosťou Invia alebo príslušnou CK cestovnú zmluvu (či inú zmluvu na ponúkané služby), alebo tá osoba, v ktorej prospech bola táto zmluva uzatvorená. Zákazníkom je pre účely týchto Podmienok aj osoba, ktorá odoslala nezáväznú objednávku na Zájazd alebo inú službu v súlade s článkom 3 týchto Podmienok (ďalej len „**Zákazník**“).

2. OBJEDNÁVKA A UZATVORENIE ZMLUVY

- 2.1** Každý Zákazník môže poslať ľubovoľné množstvo nezáväzných objednávok (rezervácií) na ponúkané Zájazdy. Invia nemá v okamihu prijatia objednávky, či už na Webe alebo v rámci Mobilnej aplikácie, informácie o tom, či je daný zájazd voľný alebo nie. Táto informácia je potvrdená a prípadne spresnená až následne usporiadateľom Zájazdu, príslušnou CK.
- 2.2** Zákazník berie na vedomie, že u niektorých ponúk (najmä pri Zájazdoch na poslednú chvíľu - "Last minute" alebo v ďalších prípadoch) nemusia byť uvedené kompletne informácie. Tieto informácie o Zájazde budú Zákazníkovi spresnené pracovníkom Invia alebo príslušnej CK po obdržaní objednávky.
- 2.3** Invia si vyhradzuje právo po odoslaní Zákazníckej objednávky na opravu prípadných nepresností, ktoré môžu vzniknúť pri nahrávaní Zájazdov do databázy či v dôsledku zmeny okolností na strane usporiadateľa Zájazdu, ktoré nebolo možné v ponuke uviesť.
- 2.4** Vybavenie objednávok Zákazníkov je zo strany spoločnosti Invia riešené nasledovne:
- (a) Po tom, čo Zákazník v súlade s článkom 2.1 týchto Podmienok vykoná objednávku vybraného Zájazdu a Invia túto objednávku dostane, vykoná Invia rezerváciu Zájazdu. Rezervácia je možné realizovať v priebehu prevádzkovej doby príslušnej CK a Invia. Niektoré CK nemajú počas víkendu otvorené, v tom prípade bude objednávka vybavená v najbližší pracovný deň. V prípade akéhokoľvek problému s rezerváciou Invia bezodkladne kontaktuje Zákazníka a dohodne ďalší postup.
- (b) Zákazník berie na vedomie, že v prípade telefonických objednávok sú hovory s pracovníkmi Invia monitorované, čím nie je dotknuté právo Zákazníka monitorovanie odmietnuť.
- 2.5** Ak je objednávka zo strany Zákazníka akceptovaná spoločnosťou Invia aj príslušnou CK, dôjde k uzavretiu zmluvy, a to nasledujúcim spôsobom a pri splnení uvedených podmienok:

- (a) Vznik zmluvného vzťahu v prípade, kedy je usporiadateľom Zájazdu CK:

Ak je objednávka Zákazníka akceptovaná príslušnou CK, ktorá je usporiadateľom objednaného Zájazdu, je Zákazníkovi odovzdaný zo strany spoločnosti Invia návrh Zmluvy medzi Zákazníkom a príslušnou CK, a to spolu s potrebnými pokynmi na jej vyplnenie, podpis a úhradu Zájazdu. Zmluva spolu s pokynmi a týmito Podmienkami je Zákazníkovi zaslaná faxom, e-mailom, odovzdaná osobne na pobočke Invia alebo výnimočne zaslaná aj poštou, a to na náklady Invia.

Invia tiež môže informovať Zákazníka o tom, do akej doby je potrebné návrh zmluvy prijať; ak bude Zmluva prijatá po tomto termíne, návrh zaniká a na uzavretie Zmluvy nedôjde. Ak nie je doba na prijatie Zmluvy Zákazníkovi oznámená, má sa za to, že návrh Zmluvy zaniká po uplynutí najneskôr 3 dní od jej doručenia.

Zákazník je povinný v prípade akceptácie ponuky zaslať podpísanú zmluvu, vrátane dokladu o vykonanej platbe, na adresu spoločnosti Invia. Zaslanie inému subjektu (napr. CK) môže viesť k tomu, že Zájazd nebude možné uskutočniť. Termíny pre platbu zálohy alebo doplatku sú pre Zákazníka záväzné a Invia nie je zodpovedná za následky omeškania zo strany Zákazníka (zo strany CK môže dôjsť napr. k stornu rezervácie alebo Zájazdu)

- 2.6** Zmluva nadobúda účinnosť dňom jej písomného potvrdenia zo strany spoločnosti Invia, resp. príslušnej CK. Ak nie je zmluva potvrdená, uplatní sa úprava uvedená v článku 3.4 týchto Podmienok.
- 2.7** Pred uzavretím zmluvy je na žiadosť Zákazníka spoločnosť Invia povinná predložiť k nahliadnutiu doklad o poistení zájazdu pre prípad úpadku CK, ktorá je prevádzkovateľom Zájazdu.
- 2.8** Ak nie je u daného Zájazdu výslovne uvedené inak, cena za "Dieťa" je platná zvyčajne pre dieťa na 1. prístelke v sprievode dvoch osôb. Táto ponuka je obmedzená vekom dieťaťa podľa pokynov jednotlivých zastupovaných CK či zahraničných dodávateľov.
- 2.9** Zákazník si je vedomý toho, že organizujúca CK môže využívať služby obchodných partnerov, tzn. že napr. služby poskytované v mieste pobytu Zákazníka budú vykonávané zamestnancom obchodného partnera organizujúcej CK, ktorým môže byť ako iný subjekt so sídlom v Slovenskej republike, tak aj v zahraničí.

3. PLATBA

- 3.1** Zákazníkovi sú pokyny k platbe odovzdané v písomnej forme, a to spravidla e-mailom spolu s návrhom zmluvy, popr. sú fakturačné údaje uvedené v Zmluve.
- 3.2** Ak nie je v Zmluve alebo medzi účastníkmi dohodnuté inak, za bežné Zájazdy objednávané obvykle viac ako jeden kalendárny mesiac pred uskutočnením zájazdu zaplatí Zákazník obvykle 50% z jeho plnej ceny, a to bezodkladne v čase uzavretia zmluvy, následne potom obvykle jeden kalendárny mesiac pred čerpaním prvej služby (nástupom na Zájazd) doplatí zvyšnú sumu do plnej ceny Zájazdu dohodnutej v Zmluve.
- 3.3** Ak nie je v Zmluve alebo medzi účastníkmi dohodnuté inak, Zájazdy typu "last minute" a Zájazdy objednávané obvykle menej ako jeden kalendárny mesiac pred uskutočnením zájazdu hradí Zákazník jednorázovo v plnej výške, a to na účet Invia, prípadne po dohode s Invia priamo na účet danej CK, v pobočke príslušnej banky, bankovým prevodom, na pobočkách Invia, či inou platobnou metódou, podľa dohody s pracovníkom Invia. Môžu nastať výnimky, vzhľadom k obsadenosti letov, Zájazdov a z iných príčin, kedy budú Zákazníkovi odovzdané iné inštrukcie pre platbu než tie uvedené v týchto Podmienkach.
- 3.4** Zákazník berie na vedomie, že po podpise zmluvy môže vo výnimočných prípadoch nastať situácia, že cestovná kancelária usporiadajúca príslušný Zájazd, resp. spoločnosť Invia, rezerváciu nepotvrdí (pozri článok 2.6 týchto Podmienok). V takom prípade sa zmluva od začiatku ruší a Zákazník má nárok na bezodkladné vrátenie všetkých už uhradených finančných prostriedkov.
- 3.5** Zákazník súhlasí s tým, že Invia, resp. príslušná CK (ak neuvádzajú obchodné podmienky CK inak), je oprávnená jednostranne zvýšiť cenu Zájazdu, a to iba za týchto podmienok:
- (a) k zvýšeniu ceny Zájazdu nesmie dôjsť počas dvadsiatich (20) dní pred začatím Zájazdu; alebo
- (b) cenu za Zájazd možno zvýšiť, ak dôjde k zvýšeniu ceny za dopravu vrátane cien pohonných hmôt, a to maximálne o sumu, o ktorú sa zvýši cena pohonných hmôt u príslušného Zájazdu; alebo
- (c) cenu za Zájazd možno zvýšiť, ak dôjde k zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene Zájazdu, a to maximálne o sumu, o ktorú sa zvýši cena predmetných platieb u príslušného Zájazdu; alebo
- (d) cenu za Zájazd možno zvýšiť, ak dôjde k zmene kurzu eura použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tejto zmene nedôjde do dvadsiateho prvého (21) dňa pred začatím Zájazdu.

Informácie o zvýšení ceny Zájazdu musí byť Zákazníkovi odoslaná najneskôr dvadsaťjeden (21) dní pred začatím Zájazdu, inak spoločnosti Invia, resp. príslušnej CK, nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene Zájazdu.

- 3.6** Ak je Invia alebo CK nútená z objektívnych dôvodov zmeniť podmienky zmluvy alebo cenu za Zájazd, má Zákazník v lehote piatich (5) dní od doručenia návrhu na zmenu zmluvy možnosť od zmluvy odstúpiť, v opačnom prípade sa má za to, že Zákazník s navrhovanou zmenou zmluvy súhlasí.
- 3.7** Ak nie je výslovne ustanovené inak, pri platbe kartou môže byť Zákazníkovi účtovaný manipulačný poplatok vo výške vopred oznámené pracovníkom Invia. Platby zo zahraničia a do zahraničia sú možné len po individuálnej dohode s pracovníkom Invia a bankové poplatky hradí vždy Zákazník.
- 3.8** Vyššie uvedené platobné podmienky podľa článku 3 týchto Podmienok neplatia, pokiaľ Zákazník po dohode s pracovníkom spoločnosti Invia platí cenu za Zájazd priamo CK. V tom prípade platia platobné podmienky príslušnej CK, ak sú v rozpore s článkom 3 týchto Podmienok.
- 3.9** Pokiaľ si Zákazník vyberie pre nákup svojej dovolenky produkt „Šikovná záloha“, tak Invia vystaví Zákazníkovi platobné podmienky produktu „Šikovná záloha“ prostredníctvom platobného e-mailu (ďalej len „Platobné podmienky“). Uzatvorením Zmluvy o zájazde sa potom medzi klientom a Inviou uzatvára zmluva o pôžičke, kde zapožičia Invia klientovi čiastku rovnajúcu sa rozdielu medzi zálohou na cenu zájazdu uvedenú v Zmluve o zájazde a čiastkou uvedenou v rozvrhu platieb podľa Platobných podmienok produktu „Šikovná záloha“ a klient túto čiastku od Invie prijíma (ďalej len ako „požičaná čiastka“) a zaväzuje sa ju Invia vrátiť v lehote najneskôr do dátumu uvedeného v Platobných podmienkach. Požičanú čiastku Invia uhradí ako doplatok zálohy uvedenej v Zmluve o zájazde v prospech cestovnej kancelárie, s ktorou má klient uzatvorenú Zmluvu o zájazde podľa podmienok uvedených v tejto zmluve. Požičaná čiastka nie je úročná. Klient je oprávnený požičanú čiastku vrátiť kedykoľvek, i v splátkach, celú najneskôr však do uvedeného dátumu v Platobných podmienkach.
- 3.10** Pre prípad omeškania s vrátením požičanej čiastky podľa odstavca 3.9 sa klient zaväzuje uhradiť Invia zmluvnú pokutu vo výške 4 Eura za každý deň omeškania až do zaplatenia. Týmto potom nie je dotknuté právo na náhradu škody a právo na uhradenie zákonných úrokov z omeškania.
- 3.11** V prípade, že klient nevráti Invia požičanú čiastku podľa odseku 3.9 a podľa Platobných podmienok produktu „Šikovná záloha“, potom je Invia oprávnená podniknúť kroky vedúce k prípadnému ukončeniu Zmluvy o zájazde, ktorú má klient uzatvorenú s cestovnou kanceláriou. Klient toto berie na vedomie.
- 3.12** V prípade, že dôjde k zrušeniu zájazdu pred jeho nastúpením zo strany klienta a cestovnej kancelárii vznikne povinnosť vrátiť zaplatenú zálohu, ktorú uhradil čiastočne klient a čiastočne Invia z titulu produktu „Šikovná záloha“, potom sa zmluvné strany dohodli, že cestovná kancelária je oprávnená tieto finančné prostriedky vrátiť na účet Invie a zmluvné strany budú tieto prostriedky považovať za vrátenie pôžičky zo strany klienta až do výšky požičanej čiastky podľa ods. 3.9, pokiaľ medzitým klient Invia nevráti požičanú čiastku v súlade s Platobnými podmienkami produktu „Šikovná záloha“.
- 3.13** V prípade, že dôjde k úpadku cestovnej kancelárie, ktorá je organizátorom zájazdu, a klientovi vznikne nárok na vrátenie plnenia a bude sa jednať o plnenie, ktoré za klienta uhradila z titulu produktu „Šikovná záloha“ Invia a klient Invia doteraz požičanú čiastku nevrátil, potom klient postupuje na Inviu pohľadávku voči cestovnej kancelárii, a to vo výške ktorú Invia zaplatila za klienta v prospech cestovnej kancelárie podľa produktu „Šikovná záloha“, a čiastka nebola dosiaľ klientom vrátená Invia, a Invia túto pohľadávku od klienta prijíma. O postúpení bude uzatvorená samostatná zmluva.
- 3.14** V prípade, že si klient uzatvorí poistenie pre prípad stoma svojho zájazdu a dôjde k zrušeniu zájazdu pred jeho nastúpením zo strany klienta a cestovnej kancelárii vznikne povinnosť vrátiť zaplatenú zálohu, ktorú uhradil čiastočne klient a čiastočne Invia z titulu produktu „Šikovná záloha“, a storno poplatky budú hradené z poistného plnenia, teda klientovi vznikne nárok na plnenie od poisťovne a bude sa jednať o plnenie, ktoré za klienta uhradila na základe produktu „Šikovná záloha“ Invia a klient Invia doteraz požičanú čiastku nevrátil, potom klient postupuje na Inviu pohľadávku z titulu svojho poistenia stoma zájazdu, a to vo výške, ktorú Invia zaplatila za klienta v prospech cestovnej kancelárie z titulu produktu „Šikovná záloha“ a čiastka nebola dosiaľ klientom vrátená Invia, a Invia túto pohľadávku od klienta prijíma. O postúpení potom bude uzatvorená samostatná zmluva.

4. CESTOVNÉ DOKLADY

- 4.1** Každý Zákazník je povinný mať so sebou do zahraničia platný cestovný pas, prípadne občiansky preukaz pre cesty po Schengenskom priestore. Každý Zákazník je povinný si overiť dôležité informácie súvisiace so vstupom do vybratej destinácie, prípadne štátu, ktoré pri pozemnej doprave do vybranej destinácie prechádzajú. Vízové formality si musí zaistiť Zákazník vždy sám ešte pred vycestovaním. Za prípadné neudelenie víza nenesie Invia či CK žiadnu zodpovednosť.

- 4.2** Zákazník si je vedomý toho, že pre rôzne destinácie je stanovená odlišná minimálna platnosť cestovného pasu (zvyčajne vyjadrená v mesiacoch po návrate z destinácie). U väčšiny destinácií sa jedná o platnosť šesť (6) mesiacov. Bližšie informácie sú k nájdeniu na webových stránkach Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky. Taktiež sú cestujúci povinní si pred objednaním cesty skontrolovať vízové, bezpečnostné a ďalšie podmienky potrebné pre vstup do krajiny a pobyt v nej, vrátane situácie v destinácii. Zákazníci inej ako slovenskej štátnej národnosti sú povinní si ešte pred objednaním zájazdu zistiť pasové, vízové a iné formality pre svoj pobyt v príslušnej destinácii, aj v krajinách prípadných prestupov či prejazdov.
- 4.3** Pre prípad straty cestovného dokladu v zahraničí, odporúčame klientom pre jednoduchšie vybavenie náhradných dokladov, aby cestovali s niekoľkými kópiami svojich cestovných dokladov, prípadne, aby ich mali uložené v emailovej pošte atď. Tieto kópie môžu uľahčiť riešenie mnohých situácií. Jedná sa najmä o prípady straty dokladu či odcudzenia a pri požiadavke hotela nechať cestovný pas na recepcii do druhého dňa. Hotely si môžu cestovný doklad kopírovať či oskenovať a mali by doklad bezodkladne klientovi vrátiť. V prípade straty cestovného dokladu v zahraničí, občan SR nahlási stratu alebo odcudzenie cestovného dokladu v zahraničí miestnej polícii a požiadava, aby mu o tom vydala potvrdenie. Následne stratu oznámi zastupiteľskému úradu Slovenskej republiky (ďalej ZÚ SR). V prípade núdze sa cestujúci môže so žiadosťou o pomoc obrátiť na príslušný zastupiteľský úrad SR. Zoznam úradov je obsiahnutý na internetovej stránke MZV SR v kapitole Slovenské zastupiteľstvá - záložka "Všetky zastupiteľstvá". V prípade, že občan SR naliehavo potrebuje cestovný doklad, požiadava ZÚ SR o vystavenie cestovného preukazu (náhradného cestovného dokladu); ten vydáva ZÚ SR v čo najkratšom čase, ako sú splnené podmienky ustanovené pre jeho vydanie. Cestovný preukaz je cestovným dokladom k jednotlivkej ceste s územnou a časovou platnosťou obmedzenou účelom cesty, najmä na uľahčenie návratu do Slovenskej republiky.
- 4.4** Potrebné ostatné doklady zabezpečované spoločnosťou Invia či príslušnou CK, ako napr. vouchery, letenky a pod, obdrží Zákazník od Invia alebo príslušnej CK. Ak nie je dohodnuté inak, sú tieto doklady odosielané zvyčajne 3 až 5 dní pred odchodom alebo môžu byť odovzdané Zákazníkovi až priamo na mieste odchodu. V prípade letu leteckou spoločnosťou, ktorá nevyžaduje ani elektronické letenky, či v prípade ubytovania v takom ubytovacom zariadení, ktoré nevyžaduje ani elektronické vouchery, sa Zákazník na letisku aj v ubytovacom zariadení preukáže cestovným dokladom, prípadne občianskym preukazom.

5. ZÁJAZDY NA VÝŽADANIE

- 5.1** Pri niektorých ponukách Zájazdov sa môže Zákazník pokúsiť vyžiadať ďalšie miesta, a to aj za predpokladu, že z ponuky Zájazdov vyplýva, že žiadne miesta už nie sú.
- 5.2** Záujemca berie na vedomie, že pri týchto Zájazdoch je zo strany usporiadateľa Zájazdu nutné vyžiadať voľnú kapacitu najskôr u príslušného zahraničného partnera CK, resp. spoločnosti Invia (tj. pri ubytovacích zariadeniach v zahraničí apod.).
- 5.3** V takomto prípade je Invia oprávnená požadovať podľa podmienok danej CK zálohu na cenu Zájazdu vo výške až 100 % tohto Zájazdu ešte pred tým, ako je rezervácia Zájazdu potvrdená zo strany zahraničného partnera.
- 5.4** V okamžiku úhrady zálohy dochádza medzi spoločnosťou Invia a Zákazníkom k uzavretiu Zmluvy na Zájazd. Táto Zmluva nadobúda účinnosť v súlade s článkom 2.6 týchto Podmienok a zaniká v prípade, že nedôjde k potvrdeniu rezervácie. Pokiaľ zanikne Zmluva, Zákazníkovi sa vždy vracia uhradená záloha v plnej výške. Zmluva o zájazde sa riadi právnym poriadkom štátu, v ktorom má usporiadateľ sídlo. Alebo doplnenie u: že u nemeckých a rakúskych usporiadateľov zájazdu je odlišná doba na vybavenie reklamácie ako je všeobecne uvedené v článku 9.4 obchodných podmienok.
- 5.5** Pre vylúčenie pochybností platí, že na Zájazd podľa tohto článku 5 Podmienok sa vzťahujú storno podmienky danej CK.

6. STORNO ZÁJAZDU A ODSÚPNÉ

- 6.1** Zákazník môže pred zahájením Zájazdu usporiadaného CK od Zmluvy odstúpiť. Pokiaľ nie je dôvodom pre odstúpenie Zákazníka porušenie povinností príslušnej CK vyplývajúcej zo Zmluvy alebo zo zákona, je Zákazník povinný zaplatiť príslušnej CK odstupné stanovené nižšie:
- (a) Zákazník nie je povinný hradiť žiadne odstupné, pokiaľ dôjde k odstúpeniu skôr, ako je zaplatená záloha na Zájazd či uzatvorená Zmluva;
- (b) po uzatvorení Zmluvy a úhrade zálohy či celej čiastky za Zájazd, ktorého usporiadateľom je CK, je Zákazník povinný uhradiť odstupné vo výške stanovenej v obchodných podmienkach danej CK.

- (c) Zákazník je povinný zaplatiť odstúpné taktiež vtedy, pokiaľ dôjde k odstúpeniu zo strany CK z dôvodov porušenia povinností zo strany Zákazníka.
 - (d) V prípade preplatku klienta, alebo v prípade storna zájazdu vyvíja spoločnosť Invia.sk maximálnu snahu o navrátenie finančných prostriedkov klientovi v čo najkratšom možnom termíne. Z procesných dôvodov, z dôvodu potreby časového priestoru na vrátenie peňazí od usporiadateľa zájazdu a pod. sa môže lehota vrátenia predĺžiť.
 - (e) Ak Zákazník hradil celú alebo časť Zájazdu tzv. poukážkami (napr. Gastropass, Flexipass, Holidaypass a pod) a odstúpi od zmluvy, môže mu byť prípadná vrátka vrátená v týchto poukážkach.
 - (f) V prípade, že Zákazník využije možnosť úhrady Zájazdu iným subjektom (napr. príspevok zamestnávateľa na dovolenku, platba prostredníctvom spoločnosti Benefit management, platba zájazdu na splátky atď.) a Zájazd bude Zákazníkom alebo predávajúcou CK v súlade s týmito Podmienkami alebo na základe zákona stornovaný, je prípadná vrátka ceny Zájazdu možná iba tomu subjektu, ktorý Zájazd hradil (tzn. v prípade, že Zájazd platil zamestnávateľ Zákazníka, bude vrátka za stornovaný zájazd vrátená zamestnávateľovi Zákazníka a nemôže byť vrátená Zákazníkovi a pod.). V prípade čiastočnej úhrady Zákazníkom a čiastočnej úhrady iným subjektom, bude vrátka ceny Zájazdu v prípade storna vrátená rovnakým pomerom všetkým platiacim. Lehota na vybavenie vratky ceny stornovaného zájazdu je 14 kalendárnych dní.
 - (g) V prípade, že Zákazník využije možnosť úhrady Zájazdu darčekomým certifikátom vystaveným spoločnosťou Invia, riadi sa vrátka ceny Zájazdu v prípade storna samostatnými podmienkami uvedenými na darčekomom certifikáte.
- 6.2** Odstúpenie od zmluvy (storno) musí byť vykonané výhradne písomnou formou s podpisom Zákazníka a zaslané buď na e-mailovú adresu odstupenie@invia.sk, alebo faxové číslo +421 2 3221 0002 v pracovnej dobe od pondelka do piatku 9:00-17:30 hod alebo počas otváracie doby na niektorú z pobočiek Invia a súčasne zaslané na e-mailovú adresu, či faxové číslo príslušnej CK na kontakty uvedené v Zmluve. Storno môže byť prípadne dodané Zákazníkom osobne do sídla spoločnosti Invia a nechať si zodpovedným pracovníkom potvrdiť príjem.
- 6.3** Pre stanovenie výšky odstúpného je rozhodujúci čas doručenia odstúpenia do CK, resp. spoločnosti Invia, preto je potrebné vziať do úvahy, že vybrané pobočky Invia majú otvorené aj počas víkendu a večerných hodín, ale nie však kancelárie usporiadateľskej CK.
- 6.4** Aj keď Invia vyvíja maximálnu snahu spolupracovať iba s osvedčenými a preverenými partnermi, môže sa bohužiaľ v ojedinelých prípadoch CK dostať do úpadku. Všetky Zájazdy ponúkané prostredníctvom Invia sú bez nutnosti akýchkoľvek platieb zo strany Zákazníkov poistené proti úpadku usporiadajúcej CK poistením Faktor100 (viac na <http://www.invia.sk/faktor100/>), ale v prípade, že sa Zákazník rozhodne toto poistenie nevyužiť a na príslušnom súde bude začaté konkurzné konanie s CK, vráti Invia zaplatené finančné prostriedky Zákazníkom, pokiaľ vrátenie finančných prostriedkov bude umožňovať zákon č. 7/2005 Z.z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v platnom znení. Pokiaľ bude nutné zaplatené finančné prostriedky vymáhať v rámci konkurzného konania CK (alebo v rámci iného obdobného konania), vráti Invia Zákazníkovi tú časť zaplatených finančných prostriedkov, ktoré v rámci konkurzného konania obdrží, znížené o náklady spojené s jej vymáhaním, bez zbytočného odkladu po tom, čo tieto finančné prostriedky obdrží.

7. ODMIETNUTIE ZÁKAZNÍKA

- 7.1** Invia si vyhradzuje právo odmietnuť akékoľvek objednávky či uzatvorenie Zmluvy so Zákazníkom hlavne v nasledujúcich prípadoch:
- (a) Zákazník opakovane zasiela neúplné alebo úmyselne nesprávne vyplnené objednávky, alebo
 - (b) Zákazník neuvedie správne kontaktné údaje na svoju osobu;
 - (c) Zákazník viac ako v dvoch po sebe nasledujúcich prípadoch bezdôvodne nezaplatí zálohu alebo celú čiastku za objednaný Zájazd v súlade s článkom 3 týchto Podmienok, alebo
 - (d) Zákazník vo viac ako dvoch prípadoch nezašle podpísanú cestovnú zmluvu v súlade s článkami 2.5 a 2.6 týchto Podmienok, alebo
 - (e) Zákazník opakovane porušuje Podmienky prevádzky Mobilnej aplikácie.

8. SPRACOVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 8.1** Zákazník dáva spoločnosti Invia podľa ZOOÚ, výslovný a dobrovoľný súhlas so spracovaním a uchovaním svojich osobných údajov uvedených na objednávke alebo v zmluve alebo poskytnutých v súlade s poskytnutou recenziou podľa článku 10.5 týchto Podmienok (vrátane obrazových snímok). Zákazník vyhlasuje a zodpovedá za to, že je oprávnený udeliť vyššie uvedený výslovný a dobrovoľný súhlas so spracovaním a uchovávaním osobných údajov i za všetky osoby zobrazené na obrazovej snímke v súlade s článkom 10.5 týchto Podmienok. Poskytnuté osobné údaje nebudú spoločnosťou Invia spracované na iné účely ako na účely ponúkania služieb cestovnej agentúry a ponúkание a predaj zájazdov a iných služieb pod obchodnou značkou Invia a Lastminute a na účely uverejnenia recenzií v súlade s článkom 10.5 týchto Podmienok, a to po neobmedzenú dobu a v rozsahu poskytnutých údajov.
- 8.2** Pokiaľ je medzi poskytnutými údajmi elektronický kontakt na Zákazníka, Zákazník súhlasí so zasielaním obchodných informácií zo strany spoločnosti Invia, a to k účelom podľa článku 8.1 týchto Podmienok. Zákazník môže tento súhlas odmietnuť uvedením jednoduchej poznámky „*Nezasilať obchodné informácie*“ do časti „*Požiadavka/prianie klienta*“ uvedenej v Zmluve.
- 8.3** Osobné údaje Zákazníka môžu byť sprístupnené iba príslušným CK, a to za účelom plnenia Zmluvy a pre účely spracovania osobných údajov v rozsahu podľa predchádzajúcej vety. Údaje poskytnuté v súlade s článkom 10.5 týchto Podmienok môžu byť sprístupnené taktiež dcérskymi či materským spoločnostiam Invia v SR i v zahraničí.
- 8.4** Ak Zákazník požiadava o informáciu o spracovaní svojich osobných údajov v súlade s § 28 ZOOÚ, je Invia povinná túto informáciu bez zbytočného odkladu odovzdať. Zákazník, ktorý zistí alebo sa domnieva, že Invia vykonáva spracovanie jeho osobných údajov, ktoré je v rozpore s ochranou jeho súkromného a osobného života alebo v rozpore so zákonom, najmä ak sú osobné údaje nepresné s ohľadom na účel ich spracovania, môže požiadať spoločnosť Invia o vysvetlenie alebo požadovať, aby Invia odstránila takto vzniknutý stav; najmä sa môže jednať o blokovanie, vykonanie opravy, doplnenie alebo likvidáciu osobných údajov. Ak nevyhoví Invia žiadosti podľa predchádzajúcej vety, má Zákazník právo obrátiť sa na Úrad pre ochranu osobných údajov (toto právo obrátiť sa na Úrad na ochranu osobných údajov so svojím podnetom môže využiť aj priamo). Ochrana osobných údajov a ich spracovanie bude realizované v súlade so ZOOÚ. Ďalšie prípadné osobitné práva Zákazníka tu nespomenuté upravuje ustanovenia § 28 ZOOÚ.

9. ZODPOVEDNOSŤ ZA PORUŠENIE ZÁVÄZKU

- 9.1** Zákazník berie na vedomie, že je povinný riešiť akúkoľvek reklamáciu Zájazdu či inej objednanej služby so spoločnosťou Invia, a to bez ohľadu na to, či je usporiadateľom zájazdu spoločnosť Invia či iná CK. Spoločnosť Invia sa zaväzuje akúkoľvek reklamáciu riešiť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od prijatia reklamácie.
- 9.2** Prípadné reklamácie Zájazdu či služieb spoločnosť Invia odporúča riešiť na mieste pobytu s delegátom príslušnej CK, alebo na recepcii ubytovacieho zariadenia, aby mohli byť vady ihneď odstránené či napravené delegátom CK, ubytovacím zariadením atď. Spoločnosť Invia odporúča pre vybavenie reklamácie nechať si reklamované skutočnosti potvrdiť písomne podpisom zástupcu príslušnej CK či ubytovacieho zariadenia. Taktiež býva k dispozícii Zákazníkovi nonstop telefónna linka usporiadajúcej CK.
- 9.3** Pokiaľ nie je možné zaistiť pokračovanie Zájazdu inak ako prostredníctvom služieb cestovného ruchu nižšej kvality ako uvedenej v Zmluve, je CK povinná vrátiť Zákazníkovi rozdiel v cene.
- 9.4** Ak sa Zákazník rozhodne reklamovať Zájazd či inú poskytnutú službu až po ukončení Zájazdu, je potrebné reklamáciu zaslať bez zbytočného odkladu (najneskôr však do 1 mesiaca od skončenia zájazdu, alebo od okamihu, kedy mal byť Zájazd ukončený, inak nárok zaniká). Ak bude reklamácia namiesto do spoločnosti Invia doručená príslušnej CK, príslušná CK o reklamacii upovedomí spoločnosť Invia a lehota podľa predchádzajúcej vety ostáva zachovaná. Reklamáciu môže Zákazník tiež poslať na mail klientsky-servis@invia.sk, alebo podať na akejkoľvek pobočke Invia aj ústne. O tomto oznámení bude zodpovedným pracovníkom vypracovaný záznam, ktorý bude zaslaný usporiadajúcej CK; záznam je Zákazník povinný podpísať. Spoločnosť Invia odporúča písomnú reklamáciu doplniť o číslo zmluvy, dátum jej uzatvorenia, identifikáciu usporiadajúcej CK, popis reklamovanej služby, uplatňovaný nárok, bankový účet Zákazníka a na písomnej reklamacii pripojiť reklamačný protokol z miesta pobytu najlepšie potvrdený aj delegátom CK, doplneným fotografiami reklamovanej skutočnosti (ak je to možné) a ďalšími vhodnými materiálmi. O spôsobe vybavenia reklamácie bude Zákazník oboznámený zo strany usporiadajúcej CK v súlade s reklamačným poriadkom CK, a to najneskôr do 30 dní od prijatia reklamácie, pokiaľ sa Zákazník s usporiadateľskou CK nedohodne na dlhšej lehote.
- 9.5** Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu včas a bez zbytočného odkladu tak, aby mohla byť zjednaná náprava, pokiaľ možno na mieste samom (v destinácii v priebehu Zájazdu). Uplatnenie reklamácie na mieste samom umožní odstránenie vady okamžite, zatiaľ čo s odstupom času sa sťažuje preukázateľnosť i objektívnosť posudzovania, a tým aj možnosť riadneho vybavenia reklamácie. Reklamáciu služieb je možné uplatniť v mieste poskytovania služieb u delegáta usporiadajúcej CK a to písomne alebo ústne. O ústnom podaní reklamácie bude spísaný reklamačný protokol, v ktorom bude uvedené meno Zákazníka, špecifikácia

Zájazdu, názov ubytovania a popis reklamácie. Reklamačný protokol bude podpísaný Zákazníkom a delegátom usporiadajúcej CK. V prípade, že reklamácia nebude z akéhokoľvek dôvodu vybavená na mieste samotnom, je potrebné ju uplatniť po návrate v súlade s článkom 9.4 týchto Podmienok.

- 9.6** Zákazník sa zaväzuje poskytovať spoločnosti Invia a usporiadajúcej CK súčinnosť pri šetrení reklamácie a preukazovaní reklamovaných skutočností.
- 9.7** Podľa zákona č.391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, je možné, aby sa zákazník obrátil na Slovenskú obchodnú inšpekciu a podal návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, podľa ustanovenia §12 Zákona. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>. Zákazník je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. Zákazník je tiež oprávnený použiť na riešenie svojich sporov platformu riešenia sporov online, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažností. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho sporov online. Klient môže priložiť dokumenty na podporu svojich sťažností.

10. ĎALŠIE PRÁVA A POVINNOSTI STRÁN

- 10.1** Príslušná CK, je povinná pred uzavretím zmluvy v katalógu, ponuke, na svojich webových stránkach, na svojej predajni, v týchto Podmienkach dostupných kedykoľvek na Webe alebo v rámci Mobilnej aplikácie či iných podmienkach príslušnej CK, prípadne inou preukázateľnou formou pravdivo, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať Zákazníka o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie Zákazníka o kúpe Zájazdu, najmä o:
- (a) termíne zahájenia a ukončenia Zájazdu,
 - (b) cene Zájazdu, vrátane časového rozvrhu platieb a výške zálohy,
 - (c) prípadoch, kedy je Zákazník povinný zaplatiť CK odstupné pri odstúpení od Zmluvy, a o výške tohto odstupného,
 - (d) mieste určenia cesty alebo pobytu,
 - (e) druhu dopravného prostriedku (hlavné charakteristické znaky alebo triedy),
 - (f) ubytovaní (poloha, kategória, stupeň vybavenosti a hlavné charakteristické znaky) – mapa o umiestnení ubytovania uvedená na Webe či v rámci Mobilnej aplikácie môže byť iba orientačná,
 - (g) stravovaní,
 - (h) predpokladanej trase cesty, vrátane časov a miest zastávok,
 - (i) pasových a vízových požiadavkách pre občanov Slovenskej republiky a zdravotných formalitách, ktoré sú nutné pre cestu a pobyt, a o zvyčajných cenách a lehotách pre ich vybavenie,
 - (j) tom, či je pre Zájazd požadovaný minimálny počet zákazníkov vrátane termínu, kedy najneskôr pred odjazdom musí byť Zákazníkovi oznámené, že nebolo tohto minimálneho počtu dosiahnuté a CK Zájazd zruší,
 - (k) rozsahu a podmienkach poistenia záruky pre prípad úpadku CK (rozsah poistného plnenia, podmienky pre uplatnenie nároku Zákazníka, poisťovňa, s ktorou má uzatvorené poistenie),
 - (l) programe v mieste pobytu,
 - (m) lehote, v ktorej môže Zákazník oznámiť, že sa Zájazdu miesto neho zúčastní iná osoba, pokiaľ sú dôvody pre jej stanovenie, a o podmienkach, ktoré musí účastník zájazdu spĺňať, pokiaľ sú dôvody pre ich stanovenie,
 - (n) možnosti uzatvoriť individuálne poistenie Zákazníka pre cesty a pobyt vrátane poistenia pre prípad, že Zákazníkovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od Zmluvy, pokiaľ toto poistenie nie je zahrnuté v cene Zájazdu.
- 10.2** Príslušná CK, je povinná Zákazníkovi písomne poskytnúť najneskôr 7 dní pred zahájením Zájazdu podrobné informácie, ktoré nie sú obsiahnuté v Zmluve alebo katalógu a ktoré sú pre Zákazníka dôležité. Týmto informáciami sa rozumejú hlavne tie uvedené v §741d odst.1 zákona č. 40/1964 Zb., občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov.
- 10.3** Spoločnosť Invia v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č 2111/2005, o vytvorení zoznamu Spoločenstva týkajúceho sa leteckých dopravcov, ktorí podliehajú zákazu vykonávania leteckej dopravy v rámci Spoločenstva, informuje

Zákazníka o totožnosti leteckých dopravcov, ktorí majú zákaz na prevádzkovanie leteckej dopravy v Spoločenstve: <http://www.caa.sk> (tzv. „Black List“).

10.4 Je povinnosťou Zákazníka sa vopred zoznámiť s dokumentom „Informácie pred nákupom“, ktorý je dostupný na Webe spoločnosti Invia na adrese <http://www.invia.sk/dolezite-informacie/>.

10.5 Každý Zákazník je po návrate zo Zájazdu požiadaný o vyplnenie dotazníka zhrňujúceho a hodnotiaceho priebeh Zájazdu, jednotlivé služby CK a Invia, ubytovacie zariadenia atď. a jeho spokojnosť s nimi. Odoslaním recenzie Zákazník dáva výslovný súhlas k uverejneniu tejto recenzie, vrátane svojho mena a priezviska, na webových stránkach prevádzkovaných spoločnosťou Invia v súlade s článkom 8.3 týchto Podmienok alebo v rámci Mobilnej aplikácie. Zákazník súčasne súhlasí s tým, že odoslanú recenziu môže Invia upraviť tak, aby v nich neboli uvedené konkrétne názvy cestovných kancelárií, leteckých spoločností alebo iné určenie konkrétnych subjektov.

Pokiaľ budú súčasťou recenzie aj obrazové snímky, odoslaním takýchto snímok v rámci recenzie poskytuje Zákazník spoločnosti Invia bezodplatný súhlas na použitie týchto snímok podľa § 40 zákona č. 618/2003 Z.z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (ďalej len "Autorský zákon") za účelom propagácie a reklamy činnosti spoločnosti Invia, a to bez akéhokoľvek časového či iného obmedzenia a pre všetky spôsoby použitia diela podľa Autorského zákona. V rámci udeleného súhlasu je Invia oprávnená tieto obrazové snímky akokoľvek upravovať, spracovávať, meniť a spájať s inými dielami.

Zákazník dáva v zmysle ustanovenia § 12 zákona č. 40/1964 Z.z. občiansky zákoník povolenie so zobrazovaním, rozmnožovaním a rozširovaním podobizne a obrazových snímok všetkých osôb zobrazených na obrazovej snímke poskytnutej spoločnosti Invia v rámci recenzie, a to v rozsahu udelennej licencie.

Invia sa zaväzuje akúkoľvek recenziu odstrániť, ak Zákazník pošle žiadosť o jej odstránenie na e-mail klientsky-servis@invia.sk.

10.6 Spoločnosť Invia sa zaväzuje v rámci výkonu svojej obchodnej činnosti postupovať v súlade so Zákonom a predpismi na ochranu spotrebiteľa, aby boli čo najlepšie chránené záujmy Zákazníka.

10.7 Zákazník bol s týmito Podmienkami oboznámený, výslovne ich prijíma a potvrdzuje, že tieto Podmienky neobsahujú žiadne ustanovenia, ktoré Zákazník nemohol očakávať.

10.8 Tieto Podmienky sú účinné od 01.09.2016 a nahrádzajú predchádzajúce Podmienky zo dňa 01.08.2016