

|   |
|---|
| <p><b>VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY</b><br/> <b>Cestovnej kancelárie CK Spoznaj s nami svet, s. r. o.</b></p>   |
| <p>Všeobecné zmluvné podmienky účasti cestovnej kancelárie CK Spoznaj s nami svet, s. r. o., so sídlom 1087, 900 86 Budmerice, IČO: 55 279 279, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 168491/B (ďalej len „<b>VZP</b>“) platia pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou CK Spoznaj s nami svet, s. r. o., so sídlom 1087, 900 86 Budmerice, IČO: 55 279 279, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 168491/B a tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde, ktorú CK uzatvára s cestujúcim (ďalej len „<b>Zmluva o zájazde</b>“). Podpisom Zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že tieto VZP sú mu známe, oboznámil sa s nimi, berie ich na vedomie a súhlasí s nimi.</p>  |
| <p><b>Článok I.</b><br/> <b>Vymedzenie niektorých pojmov</b></p>  |
| <p><b>1.</b> Pre potreby týchto VZP sa rozumie:</p> <p><b>1.1. CK alebo Obchodníkom</b> – cestovná kancelária CK Spoznaj s nami svet, s. r. o., so sídlom 1087, 900 86 Budmerice, IČO: 55 279 279, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 168491/B.</p> <p><b>1.2. Cestujúcim</b> – fyzická osoba, ktorá uzatvára Zmluvu o zájazde alebo zmluvy tvoriace spojené služby cestovného ruchu alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu.</p> <p><b>1.3. Objednávateľom</b> – osoba, ktorá s CK uzatvorila Zmluvu o zájazde, a zároveň nie je Cestujúcim v zmysle Článku I. bodu 1.2. týchto VZP.</p> <p><b>1.4. Zmluvnými stranami</b> – zmluvné strany uzatvárajúce Zmluvu o zájazde, teda CK ako poskytovateľ služieb cestovného ruchu na jednej strane a Cestujúci a/alebo Objednávateľ na druhej strane.</p> <p><b>1.5. Zákonom o zájazdoch</b> – zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, účinný od 1.1.2019.</p> <p><b>1.6. Zákonom o ochrane spotrebiteľa</b> – zákon 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.</p> <p><b>1.7. Službou cestovného ruchu</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. preprava,</li> <li>2. ubytovanie, ktoré nie je prirodzenou súčasťou prepravy a nie je určené na účel bývania,</li> <li>3. prenájom motorových vozidiel alebo dvojkolesových motorových vozidiel, na ktorých vedenie sa vyžaduje vodičské oprávnenie skupiny A, alebo</li> <li>4. iné služby cestovného ruchu, ktoré nie sú prirodzenou súčasťou služby cestovného ruchu uvedených v prvom bode, druhom bode alebo treťom bode.</li> </ol> <p><b>1.8. Zájazdom</b> – kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu zakúpených na účel tej istej cesty,</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ak služby cestovného ruchu skombinoval jeden obchodník, a to aj na požiadanie cestujúceho alebo podľa výberu cestujúceho uskutočneného pred uzatvorením zmluvy o zájazde, alebo</li> <li>b) bez ohľadu na to, či sa uzatvárajú samostatné zmluvy s jednotlivými poskytovateľmi služieb cestovného ruchu, ak ide o služby cestovného ruchu</li> </ol> <p>1. zakúpené na jednom predajnom mieste a skombinované pred tým, ako sa cestujúci zaviazal k úhrade ich ceny,</p> |

|   |
|---|
| <p>2. ponúkané, predávané alebo účtované za súhrnnú cenu alebo za celkovú cenu,</p> <p>3. ponúkané alebo predávané pod označením „zájazd“, „balík služieb cestovného ruchu“ alebo obdobným označením,</p> <p>4. kombinované cestujúcim po uzatvorení zmluvy, ktorá oprávňuje cestujúceho na výber z rôznych druhov služieb cestovného ruchu, alebo</p> <p>5. zakúpené od rôznych obchodníkov prostredníctvom prepojených online rezervačných systémov, pri ktorých obchodník, s ktorým je uzatvorená prvá zmluva o službe cestovného ruchu, zasiela meno a priezvisko, platobné údaje a elektronickú adresu cestujúceho ďalšiemu obchodníkovi alebo ďalším obchodníkom a s týmto obchodníkom alebo obchodníkmi sa uzatvorí zmluva o službe cestovného ruchu najneskôr 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej služby cestovného ruchu.</p> <p><b>1.9. Zmluvou o zájazde</b> – zmluva medzi CK a cestujúcim, ktorou CK zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd, a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu.</p> <p><b>1.10. Trvanlivým nosičom</b> – prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo CK uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.</p> <p><b>1.11. Predajným miestom</b> – prevádzkareň alebo iný priestor, kde CK obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán</p> <p>2. Pre účely týchto VZP majú pojmy a definície uvedené vo VZP rovnaký význam ako pojmy a definície uvedené v Zákone o zájazdoch.</p>  |
| <p><b>Článok II.</b></p> <p><b>Uzatvorenie Zmluvy o zájazde</b></p>   |
| <p>1. Zmluva o zájazde vzniká medzi CK a cestujúcim na základe jednoznačného prejavu vôle cestujúceho alebo Objednávateľa s akceptovaním obsahu Zmluvy o zájazde a jej príloh v písomnej alebo elektronickej forme alebo zaplatením zálohy ceny zájazdu v zmysle príslušných ustanovení Zmluvy o zájazde. Súčasťou Zmluvy o zájazde sú všetky doklady a informácie, na základe ktorých cestujúci uzatvára Zmluvu o zájazde, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, Informácia o zájazde, tieto VZP, špecifické informácie a pokyny týkajúce sa konkrétneho organizovaného zájazdu a informácie obsiahnuté na webovom sídle <a href="http://www.spoznajsnamisvet.sk">www.spoznajsnamisvet.sk</a>. CK si vyhradzuje právo uviesť v špecifických informáciách a pokynoch odlišné podmienky, ktoré majú prednosť pred týmito VZP.</p> <p>2. Objednávateľ podpisom alebo iným akceptovaním obsahu Zmluvy o zájazde potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnený v mene cestujúceho uzatvoriť Zmluvu o zájazde a že v prípade uzatvorenia Zmluvy o zájazde v prospech cestujúceho tento cestujúci vyjadril súhlas s účasťou na zájazde. Objednávateľ prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov cestujúceho a že cestujúceho informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov cestujúceho na strane CK. Akákoľvek komunikácia a korešpondencia potrebná pre naplnenie Zmluvy o zájazde bude prebiehať s Objednávateľom, pokiaľ sa CK a Objednávateľ nedohodnú inak.</p> <p>3. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, ak sa Zmluva o zájazde neuzatvára v písomnej forme podpisom Zmluvy o zájazde oboma Zmluvnými stranami, považuje sa Zmluva o zájazde za uzatvorenú okamihom pripísania platby za cenu zájazdu alebo platby zálohy za cenu zájazdu na bankový účet CK. O uzatvorení Zmluvy o zájazde zašle CK cestujúcemu alebo Objednávateľovi potvrdenie o uzatvorení Zmluvy o zájazde v zmysle § 16 ods. 3 Zákona o zájazdoch najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa pripísania platby na bankový účet CK, a to na e-mailovú adresu uvedenú cestujúcim alebo Objednávateľom počas objednávky zájazdu, alebo, ak to nie je možné, iným vhodným spôsobom.</p> <p>4. Zmluva o zájazde platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené ako cestujúci. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v Zmluve o zájazde ručí cestujúci uzatvárajúci</p> |

Zmluvu o zájazde, alebo Objednávateľ v prípade uzatvorenia Zmluvy o zájazde Objednávateľom.

5. CK odovzdá cestujúcemu alebo Objednávateľovi po uzatvorení Zmluvy o zájazde bezodkladne vyhotovenie uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo jednoznačne, zrozumiteľne, určito formulované a čitateľné potvrdenie o uzatvorení Zmluvy o zájazde na trvanlivom nosiči. Ak bola Zmluva uzatvorená za súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán, CK poskytne cestujúcemu alebo Objednávateľovi na jeho žiadosť aj vyhotovenie uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo potvrdenie o uzatvorení Zmluvy o zájazde v listinnej podobe. Ak bola Zmluva o zájazde uzatvorená mimo predajného miesta CK poskytne CK cestujúcemu alebo Objednávateľovi bezodkladne po uzatvorení Zmluvy o zájazde vyhotovenie uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo potvrdenie o uzatvorení Zmluvy o zájazde v listinnej podobe so súhlasom cestujúceho alebo Objednávateľa na inom trvanlivom nosiči.

### Článok III.

#### Cena a platobné podmienky

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci alebo Objednávateľ objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „**cena zájazdu**“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v Zmluve o zájazde. Cena zájazdu je celkovou cenou zájazdu vrátane daní, všetkých nákladov a poplatkov zahrnutých v zájazde. Ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť pred uzatvorením Zmluvy o zájazde, musí Zmluva o zájazde v časti ceny zájazdu obsahovať upozornenie o dodatočných nákladoch, ktoré ešte môžu byť zahrnuté do celkovej ceny zájazdu. Ceny zájazdov sú zostavované na základe informácií od poskytovateľov jednotlivých služieb cestovného ruchu (dopravcov, leteckých spoločností, hotelov, iných cestovných kancelárií a pod.).
2. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde a na čo bol cestujúci a/alebo Objednávateľ vopred upozornený v súlade so Zákonom o zájazdoch. Ak nie je uvedené v zmluve inak, cena zájazdu nezahŕňa náklady cestujúceho, ktoré musí tento vynaložiť v súvislosti s dodržiavaním pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu.
3. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu zaplatením plnej ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.
4. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy zaplatenie 100 % ceny zájazdu (všetkých objednaných služieb), alebo zálohy v minimálnej výške 50 % ceny zájazdu (všetkých objednaných služieb). Zmluvné strany sa môžu individuálne dohodnúť na inej lehote splatnosti úhrady ceny za zájazd a/alebo zálohy ceny zájazdu. Zvyšnú časť ceny je cestujúci a/alebo Objednávateľ povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 45 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.
5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 45 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb je cestujúci a/alebo Objednávateľ povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu. Zmluvné strany sa môžu individuálne dohodnúť na inej lehote splatnosti úhrady ceny za zájazd.
6. Zmluvné strany sa dohodli na možnosti zvýšenia ceny zájazdu jednostranným úkonom CK v prípade, že dôjde ku:
  - 6.1. zvýšeniu ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie; v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí Zmluvy o zájazde s cenou prepravy ku dňu začatia zájazdu,
  - 6.2. zvýšeniu výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch; v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí Zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu, alebo
  - 6.3. zmene výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu; v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní

hodnoty tohto kurzu pri uzavretí Zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu.

- 7.** Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci a/alebo Objednávateľ má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v bode 6. tohto článku VZP, ku ktorému došlo od uzatvorenia Zmluvy o zájazde do začatia zájazdu, po odpočítaní skutočných nákladov, ktoré vznikli CK v súvislosti so zmenou ceny zájazdu.
- 8.** Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči v zmysle Zákona o zájazdoch spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi preukázateľne odoslané najneskôr dvadsať (20) dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.
- 9.** Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku VZP prekročí 8 % celkovej ceny zájazdu, uplatní sa článok VI. bod 2. týchto VZP.
- 10.** CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu alebo nečerpá služby z dôvodov za ktoré nezodpovedá CK, okrem nákladov, ktoré CK aj napriek neúčasti cestujúceho na zájazde v súvislosti s touto neúčastou preukázateľne nevznikli.
- 11.** Spracovanie individuálnej požiadavky cestujúceho a/alebo Objednávateľa nad rámec služieb zahrnutých v konkrétnom zájazde je spoplatnené paušálne sumou šesťdesiat (60) EUR.
- 12.** V prípade, že účasť na zájazde vyžaduje zabezpečenie víz do danej krajiny, cestujúci je povinný si víza zabezpečiť na vlastné náklady a zodpovednosť, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade, že cestujúci nebude mať riadne udelené platné víza danej krajiny alebo bude cestujúcemu z akýchkoľvek iných dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK, odopretý vstup do krajiny zájazdu, CK nie je povinná vrátiť cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi zaplatenú cenu zájazdu. Zaplatená cena zájazdu sa považuje za 100 % storno poplatok CK.

#### **Článok IV.**

##### **Práva a povinnosti cestujúceho**

- 1.** Cestujúci a/alebo Objednávateľ má právo:
  - 1.1.** na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutého a zaplateného zájazdu a služieb.
  - 1.2.** na riadne poskytnutie informácií týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb, ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle Zákona o zájazdoch týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá.
  - 1.3.** odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa článku VII. týchto VZP.
  - 1.4.** byť oboznámený v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách s návrhmi zmien v Zmluve o zájazde.
  - 1.5.** požadovať neodkladné odstránenie chýb v poskytovanej službe u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK.
  - 1.6.** na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto VZP.
  - 1.7.** na trvanlivom nosiči oznámiť CK pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho, alebo iného cestujúceho uvedeného v Zmluve o zájazde, zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového cestujúceho, že súhlasí s uzatvorenou Zmluvou o zájazde a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva cestujúcim. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení Zmluvy o zájazde doručené CK v primeranej lehote, najneskôr však sedem (7) dní pred začatím zájazdu, ak sa zmluvné strany nedohodli inak; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci zodpovedajú spoločne a nerozdielne za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť

neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré CK vznikli v dôsledku postúpenia Zmluvy o zájazde. Nový cestujúci je oprávnený požadovať od CK preukázanie vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia Zmluvy o zájazde.

**2. Cestujúci a/alebo Objednávateľ má povinnosť:**

- 2.1.** poskytnúť CK potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uviesť požadované údaje v Zmluve o zájazde a údaje nevyhnutné pre zabezpečenie služieb, vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov, a predložiť ďalšie doklady a dokumenty nevyhnutné pre poskytnutie služieb a realizáciu zájazdu. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je cestujúci a/alebo Objednávateľ povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych alebo neúplných údajov CK vznikla.
- 2.2.** zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov, ktoré sa zájazdu zúčastňujú na základe Zmluvy o zájazde uzatvorenej daným cestujúcim alebo rovnakým Objednávateľom ako cestujúci, sprevádzanie a dohľad dospelého cestujúceho, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav si to vyžaduje.
- 2.3.** oznámiť CK vopred poskytovanie služieb iným osobám ako štátnym príslušníkom SR a ČR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí a českí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.
- 2.4.** zaplatiť plnú cenu zájazdu v súlade so Zmluvou o zájazde a s článkom III. týchto VZP.
- 2.5.** oznámiť bez zbytočného odkladu CK svoje vyjadrenie k prípadným návrhom zmien v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb.
- 2.6.** oznámiť CK iné špecifické skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na účasť cestujúceho na zájazde.
- 2.7.** prevziať od CK všetky doklady a dokumenty potrebné pre čerpanie služieb, skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených pred začatím zájazdu a v prípade zistenia nesprávnosti údajov bezodkladne o tejto skutočnosti CK informovať.
- 2.8.** pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť si zabezpečiť všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb (cestovný doklad, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.).
- 2.9.** riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK a dodržiavať stanovený program a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu.
- 2.10.** počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení, na cudzom majetku alebo inej osobe spôsobil.
- 2.11.** rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčasť cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

**Článok V.**

**Práva a povinnosti CK**

- 1.** K právam a povinnostiam cestujúceho a/alebo Objednávateľa uvedeným v článku IV. týchto VZP sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti CK.
- 2.** CK je pred uzatvorením Zmluvy o zájazde povinná informovať záujemcu (cestujúceho a/alebo Objednávateľa) o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať

vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu. Za týmto účelom poskytnete pred uzatvorením Zmluvy o zájazde alebo pred zaslaním ponuky, ktorej prijatie môže viesť k uzatvoreniu Zmluvy o zájazde, cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi informácie predovšetkým prostredníctvom príslušného formulára štandardných informácií pre zmluvy o zájazde v zmysle Zákona o zájazdoch.

3. CK je povinná poveriť subjekt, prostredníctvom ktorého sa cestujúci môže rýchlo kontaktovať s CK a účinne s ňou komunikovať, žiadať o pomoc v ťažkostiach alebo reklamovať zájazd, ak porušenie Zmluvy o zájazde zistí počas poskytovania zájazdu. Informácia o tomto subjekte a kontaktných údajoch subjektu je uvedená v Zmluve o zájazde.
4. CK je povinná poskytnúť cestujúcemu v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu potvrdenia, poukážky, cestovné lístky, vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, ako aj dostupné informácie o plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu na cieľové miesto alebo miesta.
5. CK nie je povinná poskytnúť cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
6. CK je povinná mať po celý čas predaja a vykonávania zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku. Informácia o poskytovateľovi ochrany pre prípad úpadku a ďalšie informácie týkajúce sa ochrany pre prípad úpadku sú uvedené v Zmluve o zájazde.
7. CK má právo na odstúpenie od Zmluvy o zájazde s cestujúcim a/alebo Objednávateľom, ktorý svojim správaním, konaním alebo nečinnosťou znemožňuje realizáciu zájazdu podľa vopred dohodnutých podmienok alebo ohrozuje bezpečnosť ostatných cestujúcich alebo poruší niektorú z povinností podľa článku IV. bodu 2. týchto VZP. CK má v takýchto prípadoch nárok na náhradu škody spôsobenej cestujúcim a/alebo Objednávateľom. Cestujúci a/alebo Objednávateľ v takýchto prípadoch nemá nárok na náhradu neposkytnutých resp. nečerpaných služieb.

#### **Článok VI.**

#### **Zmeny podmienok zájazdu a Zmluvy o zájazde**

1. CK si vyhradzuje právo pred začatím zájazdu jednostranne zmeniť iné podmienky Zmluvy o zájazde ako je zmena ceny zájazdu spôsobom uvedeným v článku III. bode 6. týchto VZP. CK je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky Zmluvy o zájazde len ak ide o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK o týchto zmenách informuje cestujúceho a/alebo Objednávateľa jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok Zmluvy o zájazde sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.
2. Ak je CK nútená zmeniť niektorú zo základných znakov služieb cestovného ruchu Zmluvy o zájazde uvedených v Zákone o zájazdoch alebo nemôže splniť osobitné požiadavky cestujúceho a/alebo Objednávateľa, na ktorých sa zmluvné strany dohodli, alebo ak CK navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako 8 %, navrhne CK cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi zmenu Zmluvy o zájazde. V takom prípade CK bezodkladne informuje cestujúceho a/alebo Objednávateľa jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o:

navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,

práve cestujúceho a/alebo Objednávateľa navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpeného,

skutočnosti, že ak cestujúci a/alebo Objednávateľ v lehote podľa bodu 2. tohto odseku neprijme navrhované zmeny Zmluvy o zájazde, Zmluva o zájazde zanikne, a

cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi ponúknutý.

cestujúci a/alebo Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK je povinná vrátiť cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi všetky platby uskutočnené cestujúcim a/alebo Objednávateľom bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde. Ak cestujúci a/alebo Objednávateľ v určenej lehote neprijme navrhované zmeny Zmluvy o zájazde, Zmluva o zájazde zanikne.

**3.** Cestujúci a/alebo Objednávateľ má právo na primerané zníženie ceny zájazdu, ak sa v dôsledku zmeny Zmluvy alebo prijatia ponuky náhradného zájazdu podľa bodu 2. tohto článku VZP má poskytnúť zájazd nižšej kvality alebo s nižšími nákladmi.

**4.** CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi spôsobenú týmto odstúpením, ak počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa Zmluvy o zájazde. CK môže od Zmluvy o zájazde odstúpiť v lehote najneskôr:

dvadsať (20) dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako šesť (6) dní,

sedem (7) dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od dvoch (2) dní do šiestich (6) dní,

štyridsaťosem (48) hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako dva (2) dni).

**5.** CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi spôsobenú týmto odstúpením, ak neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť Zmluvu o zájazde a CK oznámi cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi odstúpenie od Zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

**6.** Ak po začiatku zájazdu CK neposkytne cestujúcemu služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas, alebo zistí, že ich nebude môcť poskytnúť, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v Zmluve o zájazde, je CK povinná vrátiť cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi rozdiel ceny medzi službami dohodnutými v Zmluve o zájazde a skutočne poskytnutými službami.

**7.** CK si vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností. V prípade, že CK zruší zájazd z tohto dôvodu, je povinná túto skutočnosť cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi bez zbytočného odkladu pre začatím zájazdu oznámiť. V prípade, že CK odstúpi od Zmluvy o zájazde z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začatím, môže poskytnúť cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi náhradný zájazd. Na danú situáciu sa primerane použijú ustanovenia bodu 2. tohto článku VZP.

**8.** CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností (predovšetkým, avšak nielen, z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a ďalšími okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK).

**9.** Cestujúci a/alebo Objednávateľ uzavretím Zmluvy o zájazde výslovne vyhlasuje, že je oboznámený s tým, že v prípade akýchkoľvek nepredvídateľných okolností alebo okolností vyššej moci (*vis maior*), ktoré si vyžadujú vynaloženie dodatočných výdavkov a nákladov, znáša cestujúci a/alebo Objednávateľ.

**10.** Cestujúci a/alebo Objednávateľ berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené

## **Článok VII.**

### **Odstúpenie od Zmluvy o zájazde**

**1.** CK môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy o zájazde odstúpiť len z dôvodov podľa článku V. bodu 7., článku VI. bodu 4. a 5. týchto VZP alebo z dôvodu porušenia povinností cestujúceho a/alebo Objednávateľa vyplývajúcich zo Zmluvy o zájazde, predovšetkým,

avšak nielen, z dôvodu nezaplatenia ceny zájazdu resp. zálohy ceny zájazdu v príslušnej lehote. Oznámenie o odstúpení od Zmluvy o zájazde s uvedením dôvodov zasiela CK cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi preukázateľným spôsobom na trvanlivom nosiči. Účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde nastávajú dňom odoslania oznámenia. Pri odstúpení od Zmluvy o zájazde je CK povinná vrátiť cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi všetky platby, ktoré od neho alebo v jeho mene prijala na základe Zmluvy o zájazde alebo v súvislosti s ňou, a to bezodkladne, najneskôr však do štrnástich (14) dní odo dňa odoslania oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde.

- 2.** Cestujúci a/alebo Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začatím zájazdu:

bez udania dôvodu,

ak nedôjde k uzatvoreniu novej Zmluvy o zájazde podľa článku VI. bodu 2. týchto VZP, alebo z dôvodov porušenia povinností CK vyplývajúcich zo Zmluvy o zájazde.

Oznámenie o odstúpení od Zmluvy o zájazde je cestujúci a/alebo Objednávateľ povinný CK doručiť preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde nastávajú dňom preukázateľného doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde CK.

- 3.** Pri zmluve uzatvorenej mimo Predajného miesta, je cestujúci a/alebo Objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. Oprávnenie cestujúceho a/alebo Objednávateľa podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení Zmluvy o zájazde a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa prvej vety. Pri zájazdoch, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení Zmluvy o zájazde, je vylúčené právo cestujúceho a/alebo Objednávateľa odstúpiť od Zmluvy o zájazde podľa tohto bodu.

- 4.** Ak cestujúci a/alebo Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde bez uvedenia dôvodu alebo ak dôvodom odstúpenia nie je porušenie povinností CK alebo ak CK odstúpi od Zmluvy o zájazde z dôvodu porušenia povinností cestujúceho a/alebo Objednávateľa vyplývajúcich zo Zmluvy o zájazde, zaväzuje sa cestujúci a/alebo Objednávateľ zaplatiť CK odstupné v nasledovnej výške:

- 4.1.** skutočne vzniknuté náklady CK, najmenej však 40 % z ceny zájazdu, ak cestujúci a/alebo Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote 61 dní a viac pred termínom začatia zájazdu.
- 4.2.** skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu, ak cestujúci a/alebo Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote 60 – 50 dní pred termínom začatia zájazdu.
- 4.3.** skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 60 % z ceny zájazdu, ak cestujúci a/alebo Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote 49 – 40 dní pred termínom začatia zájazdu.
- 4.4.** skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80 % z ceny zájazdu, ak cestujúci a/alebo Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote 39 – 30 dní pred termínom začatia zájazdu.
- 4.5.** skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 90 % z ceny zájazdu, ak cestujúci a/alebo Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote 29 – 15 dní pred termínom začatia zájazdu.
- 4.6.** vo výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci a/alebo Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote 14 a menej dní pred termínom začatia zájazdu.

Prídané čiastky platia pre jednu (1) osobu bez rozdielu veku. V prípade stornovania zájazdu, ktorého súčasťou je letenka na pravidelnej linke, sa odstupné pre storno letenky vypočíta podľa podmienok príslušnej leteckej spoločnosti.

- 5.** Ak nenastúpi cestujúci na zájazd, alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy o zájazde, alebo z dôvodu nespĺnenia povinnosti podľa článku IV. bodu 2.7. týchto VZP, je cestujúci a/alebo Objednávateľ povinný CK uhradiť 100 % z vopred stanovenej celkovej ceny zájazdu.



6. Pri určení počtu dní pre výpočet odstúpného je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní.
7. CK má právo odrátať odstúpné od zaplateného preddavku alebo zaplatenej ceny doposiaľ objednaných služieb. CK je zároveň povinná vrátiť bezodkladne cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej Zmluvy o zájazde.

### **Článok VIII.**

#### **Zodpovednosť za poskytovanie zájazdu a reklamácia**

1. CK 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 Zákonom o ochrane spotrebiteľa alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci a/alebo Objednávateľ s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci a/alebo Objednávateľ je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.
3. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim a/alebo Objednávateľom vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou o zájazde, Zákonom o zájazdoch alebo Zákonom o ochrane spotrebiteľa alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu. Určenie lehoty podľa predchádzajúcej vety nie je potrebné, ak CK oznámi cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho a/alebo Objednávateľa.

4. Ak CK nevykoná nápravu podľa bodu 3. tohto článku VZP, ponúkne cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi 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:

rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho a/alebo Objednávateľa, alebo

nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

5. Cestujúci a/alebo Objednávateľ môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté CK podľa bodu 4. tohto článku VZP, 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 a/alebo Objednávateľ 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 bodu 2. tohto článku VZP, a CK poskytne cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa bodu 2. tohto článku VZP.
6. Ak CK nevykoná nápravu podľa bodu 3. tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 4. tohto článku VZP, cestujúci a/alebo Objednávateľ má právo:

vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,

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.

7. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim a/alebo Objednávateľom písomný záznam a odovzdať cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi kópiu tohto písomného záznamu, ak:

nevykoná nápravu podľa bodu 3. a bodu 4. odseku 1., tohto článku VZP,

zabezpečí cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 4. odseku 2. tohto článku VZP,

cestujúci a/alebo Objednávateľ v súlade s bodom 5. prvou vetou tohto článku VZP náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,

cestujúci podľa bodu 6. odseku 1. tohto článku VZP vykoná nápravu sám.

- 8.** Cestujúci a/alebo Objednávateľ má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch (2) 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 a/alebo Objednávateľ pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa bodu 7. tohto článku VZP.
- 9.** Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa bodu 4. odseku 2., bodu 5. alebo bodu 6. tohto článku VZP. Ak CK nepreukáže, že porušenie Zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci a/alebo Objednávateľ, je povinná cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi 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 a/alebo Objednávateľa požadovať náhradu škody.
- 10.** Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa bodu 5. bodu 6. odseku 2. tohto článku VZP zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho a/alebo Objednávateľa.
- 11.** Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa Zmluvy o zájazde, CK uhradza 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 tieto dlhšie lehoty.
- 12.** Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa bodu 11. tohto článku VZP 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 CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
- 13.** CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa bodu 11. tohto článku VZP, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
- 14.** CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených bode 11. tohto článku VZP, najmä poskytnutím:  
vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,  
pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.
- 15.** Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.
- 16.** Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. VIII, je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
- 17.** Cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle CK. Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie na e-mailovej adrese info@spoznajsnamisvet.sk alebo poštou na adrese sídla CK. Cestujúci má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.
- 18.** Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK.
- 19.** CK zabezpečuje v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať reklamácie po celý čas zájazdu.
- 20.** O vybavení reklamácie bude cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi vydaný písomný doklad.

|   |
|---|
| <p><b>21.</b> Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou Zmluvou o zájazde.</p> <p><b>22.</b> CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.</p> <p><b>23.</b> Cestujúci berie na vedomie, že CK nerozhoduje o pridelení sedadla v lietadle alebo inom dopravnom prostriedku a ani nerozhoduje o rozdeľovaní izieb v ubytovacom zariadení, ktoré sú vo výlučnej kompetencii príslušného (predovšetkým, ale nielen leteckého) dopravcu, resp. prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia. Tieto skutočnosti preto nie je možné reklamovať ako nedostatok zmluvne dohodnutých služieb.</p>  |
| <p><b>Článok IX.</b></p> <p><b>Náhrada škody</b></p>  |
| <p><b>1.</b> Cestujúci a/alebo Objednávateľ má, okrem práva na primeranú zľavu podľa článku VIII. týchto VZP, aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia Zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK. Náhradu tejto škody poskytne CK cestujúcemu a/alebo Objednávateľ bezodkladne.</p> <p><b>2.</b> CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie Zmluvy bolo spôsobené:</p> <p>cestujúcim a/alebo Objednávateľom,<br/> treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo<br/> neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.</p> <p><b>3.</b> Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody, alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, vzťahujú sa rovnaké obmedzenia aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK.</p> <p><b>4.</b> Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nebanlivosti.</p> <p><b>5.</b> Právo na náhradu škody podľa tohto článku VZP, alebo na primeranú zľavu podľa príslušných ustanovení týchto VZP a Zákona o zájazdoch, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa Zákona o zájazdoch a náhrada škody alebo zníženie ceny na základe osobitných predpisov sa od seba odpočítajú.</p> <p><b>6.</b> Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak si cestujúci a/alebo Objednávateľ uplatní právo na náhradu škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov, je povinný oznámiť CK uplatnenie týchto nárokov a v akej výške mu boli priznané, a to z dôvodu odpočítania náhrady škody alebo primeranej zľavy podľa Zákona o zájazdoch od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov. Ak cestujúci a/alebo Objednávateľ uplatnený nárok CK neoznámí, zodpovedá za škodu, ktorá v dôsledku toho CK vznikne.</p> |
| <p><b>Článok X.</b></p> <p><b>Spracúvanie a ochrana osobných údajov</b></p>   |
| <p><b>1.</b> CK je osobou, ktorá sama alebo spoločne s inými určuje účely a prostriedky spracúvania osobných údajov cestujúceho a/alebo Objednávateľa. Podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „<b>GDPR</b>“) je CK prevádzkovateľom a cestujúci a/alebo Objednávateľ dotknutou osobou.</p> <p><b>2.</b> CK spracúva osobné údaje cestujúceho a/alebo Objednávateľa vo vlastnom mene. CK môže poveriť spracúvaním osobných údajov cestujúceho a/alebo Objednávateľa aj tretie</p>   |

osoby, tzv. sprostredkovateľov. Sprostredkovatelia spracúvajú osobné údaje pre CK výlučne na základe zmluvy o spracúvaní osobných údajov, ktorá musí spĺňať požiadavky stanovené GDPR. Aktuálny zoznam sprostredkovateľov, ktorí spracúvajú osobné údaje cestujúceho a/alebo Objednávateľa v mene CK je dostupný na webovom sídle CK.

3. CK môže v niektorých prípadoch poskytovať osobné údaje cestujúceho a/alebo Objednávateľa tretím stranám, ktorí sú samostatnými prevádzkovateľmi v zmysle GDPR, predovšetkým, avšak nielen, rezervačným portálom, ubytovacím zariadeniam či leteckým a iným dopravným spoločnostiam.
4. CK spracúva osobné údaje cestujúceho a/alebo Objednávateľa na základe nasledovných právnych základov ustanovených GDPR:
  - 4.1. Oprávnený záujem - CK môže spracúvať osobné údaje cestujúceho a/alebo Objednávateľa na účely oprávnených záujmov CK alebo tretích osôb, avšak s výnimkou prípadov, keď nad takýmito záujmami prevažujú záujmy alebo základné práva a slobody dotknutej osoby, ktoré si vyžadujú ochranu osobných údajov, najmä ak je dotknutou osobu dieťa. Takýmito oprávnenými záujmami CK sú najmä
    - 4.1.1. ochrana práv, ktoré CK alebo tretím osobám vyplývajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov a Zmluvy o zájazde vo vzťahu k cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi a iným osobám; na tento účel CK uchováva osobné údaje najviac po dobu nevyhnutnú na ochranu takýchto práv a oprávnených záujmov;
    - 4.1.2. vymáhanie pohľadávok a iných nárokov CK; na tento účel CK uchováva osobné údaje Odberateľa najviac po dobu trvania príslušných premlčacích lehôt;
    - 4.1.3. zamedzenie podvodného konania, ak sa CK odôvodnene domnieva, že hrozí riziko takéhoto konania; na tento účel CK uchováva osobné údaje najviac po dobu stanovenú všeobecne záväznými právnymi predpismi;
    - 4.1.4. marketingové aktivity CK, ktorými sa rozumie najmä informovanie o vybraných novinkách, zľavách, súťažiach o ceny; súčasťou komunikácie môžu byť prieskumy slúžiace na zlepšovanie zákazníckej spokojnosti a tiež všeobecné a špecializované obchodné ponuky šité na mieru, alebo získanie zvýhodnených produktov a služieb zmluvných partnerov CK; marketingová komunikácia je zasielaná príležitostne, spravidla niekoľkokrát za rok, najviac približne jedenkrát mesačne.
  - 4.2. Plnenie Zmluvy o zájazde - CK spracúva osobné údaje cestujúceho a/alebo Objednávateľa pre účely súvisiace s plnením zmluvných záväzkov oboch Zmluvných strán. CK získava osobné údaje cestujúceho a/alebo Objednávateľa na účely identifikácie cestujúceho a na zabezpečenie poskytnutia služieb cestovného ruchu a komunikovanie s cestujúcim a/alebo Objednávateľom a spracúva ich len v nevyhnutnom rozsahu. Poskytnutie osobných údajov cestujúceho a/alebo Objednávateľa CK je nevyhnutnou podmienkou uzavretia Zmluvy o zájazde. Neposkytnutím osobných údajov môže byť znemožnená dodávka služieb cestovného ruchu cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi. Pre účely plnenia Zmluvy o zájazde je nevyhnutné, aby cestujúci a/alebo Objednávateľ poskytol CK osobné údaje cestujúceho, ktorými sú meno, priezvisko, adresa bydliska, dátum narodenia, druh a číslo dokladu totožnosti a jeho platnosť, telefónne číslo a e-mailová adresa. CK uchováva osobné údaje pre účely plnenia Zmluvy o zájazde počas doby trvania zmluvného vzťahu medzi CK a cestujúcim a/alebo Objednávateľom.
  - 4.3. Plnenie zákonnej povinnosti - CK môže poskytovať osobné údaje cestujúceho a/alebo Objednávateľa štátnym orgánom a iným osobám, ak jej takáto povinnosť vyplýva zo zákona. CK môže z dôvodu zákonnej povinnosti napríklad poskytovať osobné údaje Slovenskej obchodnej inšpekcie, orgánom činným v trestnom konaní alebo iným orgánom či osobám. CK uchováva osobné údaje na účely plnenia právnej povinnosti najviac po dobu nevyhnutnú na plnenie príslušnej právnej povinnosti stanovenej všeobecne záväznými právnymi predpismi.
  - 4.4. Súhlas so spracúvaním osobných údajov udelený dotknutou osobou - CK môže spracúvať osobné údaje cestujúceho a/alebo Objednávateľa na základe súhlasu výslovne udeleného cestujúcim a/alebo Objednávateľom. CK uchováva osobné údaje cestujúceho a/alebo Objednávateľa spracúvané na základe súhlasu cestujúceho a/alebo Objednávateľa najviac po dobu trvania takéhoto súhlasu alebo do jeho odvolania, podľa

toho čo nastane skôr. Cestujúci a/alebo Objednávateľ má právo súhlas so spracúvaním osobných údajov kedykoľvek slobodne odvolať.

**5.** Podľa GDPR má cestujúci a/alebo Objednávateľ ako dotknutá osoba právo:

**5.1.** vyžadovať od CK:

**5.1.1.** potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o dotknutej osobe spracúvané;

**5.1.2.** získať prístup k osobným údajom a ďalšie informácie a obdržať kópiu osobných údajov, ktoré CK spracúva, ak CK osobné údaje dotknutej osoby spracúva;

**5.1.3.** ak sa osobné údaje nezískali od dotknutej osoby, akékoľvek dostupné informácie, pokiaľ ide o ich zdroj;

**5.1.4.** opravu nesprávnych/neúplných osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;

**5.1.5.** výmaz osobných údajov, ak je splnený niektorý z dôvodov uvedených v GDPR; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže dotknutá osoba požiadať o ich vrátenie;

**5.1.6.** obmedzenie spracúvania osobných údajov, ak je splnený niektorý z dôvodov uvedených v GDPR;

**5.1.7.** získanie osobných údajov, ktoré sa ho/jej týkajú a ktoré poskytol CK v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto osobné údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak je to technicky možné a ak sú splnené podmienky uvedené v GDPR;

**5.2.** namietať z dôvodov týkajúcich sa jeho/jej o konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho/jej týka a je nevyhnutné na splnenie úlohy realizovanej vo verejnom záujme, vrátane namietania proti profilovaniu;

**5.3.** namietať z dôvodov týkajúcich sa jeho/jej konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho/jej týka a je nevyhnutné na účely oprávnených záujmov, ktoré sleduje CK alebo tretia strana, s výnimkou prípadov, keď nad takýmito záujmami prevažujú záujmy alebo základné práva a slobody dotknutej osoby, ktoré si vyžadujú ochranu osobných údajov, vrátane namietania proti profilovaniu;

**5.4.** namietať voči spracúvaniu osobných údajov na účely priameho marketingu bez jeho/jej súhlasu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s takýmto priamym marketingom;

**5.5.** namietať voči tomu, aby sa na neho/ňu vzťahovalo rozhodnutie CK, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní, vrátane profilovania, a ktoré má právne účinky, ktoré sa ho/ju týkajú alebo ho/ju podobne významne ovplyvňujú, ak GDPR neustanovuje inak;

**5.6.** kedykoľvek odvolať súhlas so spracúvaním osobných údajov udelený CK s účinkami od momentu odvolania súhlasu;

**5.7.** pri podozrení, že sa jeho/jej osobné údaje neoprávnene spracúvajú, podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky.

**6.** Ak cestujúci a/alebo Objednávateľ nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jeho/jej práva v zmysle GDPR môže uplatniť zákonný zástupca. Podľa GDPR práva cestujúceho a/alebo Objednávateľa, ktorý nežije môže uplatniť blízka osoba.

**7.** Bližšie informácie o právach cestujúceho a/alebo Objednávateľa ako dotknutej osoby sú dostupné na webovom sídle CK [www.spoznajsnamismet.sk](http://www.spoznajsnamismet.sk) v časti Ochrana osobných údajov.

## **Článok XI.**

### **Záverečné ustanovenia**

**1.** Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK, s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s cestujúcim a/alebo Objednávateľom iný rozsah vzájomných práv a povinností.

2. Všetky údaje a skutočnosti o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe ich vytvorenia a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia Zmluvy o zájazde s cestujúcim a/alebo Objednávateľom.
3. Akceptovaním resp. podpisom Zmluvy o zájazde cestujúci a/alebo Objednávateľ potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril Zmluvu o zájazde, sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami a prílohami oboznámil a bezvýhradne s nimi súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto zmluvných podmienok a dojednania v nich obsiahnuté akceptuje.
4. CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku.
5. Orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy, je Slovenská obchodná inšpekcia. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo Zmluvy o zájazde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR). Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.
6. Pokiaľ niektoré z ustanovení týchto VZP je alebo sa stane neplatným alebo neúčinným, nebude to mať vplyv na platnosť alebo účinnosť Zmluvy o zájazde a ostatných ustanovení VZP. V takomto prípade bude neplatné alebo neúčinné ustanovenie nahradené platným a účinným ustanovením, ktorého účinok bude čo najbližší pôvodnému duchu neplatného alebo neúčinného ustanovenia, alebo ktoré bude v čo najväčšej miere slúžiť účelu týchto VZP a Zmluvy o zájazde.
7. Tieto zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 07.12.2023

V Bratislave, dňa 06.12.2023

**CK Spoznaj s nami svet, s. r. o.**

# GARANČNÝ LIST

Poistná zmluva č.: 11-65444

**CK Spoznaj s nami svet, s. r. o.**

**IČO: 55 279 279**

V prípade poistnej udalosti (úpadku CK) Union poisťovňa, a. s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 31 322 051 poskytne cestujúcemu v zmysle zákona č. 170/2018 Z. z.:

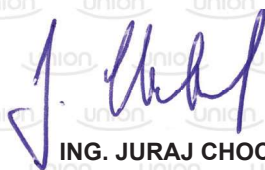
- repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu,
- poistné plnenie vo výške zaplatenej zálohy alebo ceny zaplatenej za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil,
- poistné plnenie vo výške rozdielu medzi cenou zaplatenou cestovnej kancelárii a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu, ak bol zájazd poskytnutý len sčasti.

Poistením sú kryté nároky cestujúcich voči cestovnej kancelárii v zmysle zákona č. 170/2018 Z. z. až do sumy **70 000 EUR (do 20.02.2025 do sumy 45 000 EUR)**.

Poistenie platí len pre zájazdy zakúpené v termíne od **01.05.2024 do 30.04.2025**.

Poistnú udalosť je možné oznámiť písomne na vyššie uvedenej adrese, resp. e-mailom na adrese: [majetok.likvidacia@union.sk](mailto:majetok.likvidacia@union.sk) alebo na telefónnom čísle poisťovateľa +421 2 20811811, príp. +421 904 895 605.

Svoj oprávnený nárok musí cestujúci uplatniť u poisťovateľa v lehote 6 mesiacov od vzniku poistnej udalosti, inak jeho nárok zaniká.



**ING. JURAJ CHOCHOL**

Senior riaditeľ

Vývoj a úpis komerčných rizík a zaistenia

**Meníme životy k lepšiemu.**

0850 003 333 | [union.sk](http://union.sk)



**Poisťovňa**

**1+039+01+06+0119**

### **Formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazdoch, ak existuje možnosť hypertextových odkazov**

Kombinácia týchto ponúkaných služieb cestovného ruchu predstavuje zájazd 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 č. 170/2018 Z. z.“).

Vzťahujú sa na Vás všetky práva vyplývajúce zo zákona č. 170/2018 Z. z., ktoré sa vzťahujú na zájazdy. Naša spoločnosť CK Spoznaj s nami svet s. r. o., IČO: 55 279 279 so sídlom 1087 Budmerice, 900 86 (ďalej len „cestovná kancelária“) je plne zodpovedná za riadne poskytnutie zájazdu.

Okrem toho ako cestovná kancelária sme v súlade so zákonom chránení, ak ide o refundáciu Vašich platieb a ak je súčasťou zájazdu preprava, ak ide o zabezpečenie Vašej repatriácie, pre prípad, že sa dostaneme do úpadku.

Ďalšie informácie o základných právach podľa zákona č. 170/2018 Z. z. nájdete na nasledujúcom odkaze <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2018/170/>.

Kliknutím na hypertextový odkaz sa cestujúcemu poskytnú tieto informácie:

#### Základné práva podľa zákona č. 170/2018 Z. z.

- cestujúci dostane všetky podstatné informácie o zájazde pred uzavretím zmluvy o zájazde v zmysle § 14 zákona č. 170/2018 Z. z., napríklad miesto pobytu, spôsob dopravy, základné znaky ubytovacieho zariadenia,

#### a) Všeobecné informácie o zájazde

cieľové miesto / miesta:

trasa cesty:

termín začatia zájazdu:

termín skončenia zájazdu:

dĺžka pobytu s dátumami:

počet zahrnutých nocí:

#### b) Informácie o preprave

druh a kategória dopravného prostriedku:

trieda dopravného prostriedku:

dopravné spojenia:

presný (ak to nejde určiť – približný) čas odchodu a návratu:

miesto odchodu a návratu:

miesta a trvanie zastávok:

#### c) Informácie o ubytovacom zariadení

názov ubytovacieho zariadenia:

poloha ubytovacieho zariadenia:

kategória ubytovacieho zariadenia:

trieda ubytovacieho zariadenia (a krajina, podľa ktorej je ubytovacie zariadenie klasifikované):

stupeň vybavenosti ubytovacieho zariadenia:

základné charakteristické znaky ubytovacieho zariadenia:



d) Informácie o stravovaní

spôsob stravovania:

rozsah stravovania:

forma stravovania:

e) Informácie o iných službách

program v mieste pobytu, výlety, exkurzie alebo iné služby zahrnuté v celkovej cene zájazdu:

f) Skupinové zájazdy

vymedzenie služieb cestovného ruchu poskytovaných cestujúcemu v rámci skupiny:

približná veľkosť skupiny:

g) Súčasťou zájazdu sú/nie sú iné služby cestovného ruchu vymedzené v § 2 písm. a) štvrtom bode

zákona č. 170/2018 Z. z. poskytované v cudzom jazyku

- informácia o jazyku, v ktorom sa poskytuje iná služba

h) Informácie o vhodnosti cesty pre osoby so zníženou pohyblivosťou

Ďalšie presné informácie o vhodnosti cesty, o ktoré cestujúci požiadal, berúc do úvahy potreby cestujúceho:

- cestovná kancelária nesie zodpovednosť za riadne poskytnutie všetkých služieb cestovného ruchu zahrnutých v zmluve o zájazde,

Obchodné meno: CK Spoznaj s nami svet, s. r. o.

Sídlo: 1087 Budmerice, 900 86

IČO: 55 279 279, DIČ: 2121960709

- cestujúci dostane telefónne číslo pre núdzové situácie alebo údaje o kontaktnom mieste, prostredníctvom ktorých sa môže spojiť s cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil,

**Obchodné meno: CK Spoznaj s nami svet, s. r. o.**

Sídlo: 1087 Budmerice, 900 86

E-mail: [spoznajsnamisvet@gmail.com](mailto:spoznajsnamisvet@gmail.com)

Telefón: +421 911 180 277, +421 902 718 516

Ďalšie základné práva cestujúceho:

- cestujúci je oprávnený postúpiť zmluvu o zájazde inej osobe v primeranej lehote a s ďalšími primeranými nákladmi,

Cestujúci a/alebo Objednávateľ má právo na trvanlivom nosiči oznámiť CK pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho, alebo iného cestujúceho uvedeného v Zmluve o zájazde, zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového cestujúceho, že súhlasí s uzatvorenou Zmluvou o zájazde a spĺňa

všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva cestujúcim. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení Zmluvy o zájazde doručené CK v primeranej lehote, ktorá je v Zmluve o zájazde po dohode zmluvných strán bližšie určená na 15 dní pred začiatkom zájazdu; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci zodpovedajú spoločne a nerozdielne za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré CK vznikli v dôsledku postúpenia Zmluvy o zájazde. Nový cestujúci je oprávnený požadovať od CK preukázanie vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia Zmluvy o zájazde.

- cena zájazdu sa môže zvýšiť, len ak sa zvýšia osobitné náklady (napríklad zmena cien pohonných látok) a ak je to výslovne stanovené v zmluve o zájazde, a v žiadnom prípade nie neskôr ako 20 dní pred začatím zájazdu. Ak zvýšenie ceny zájazdu presiahne 8 % ceny zájazdu, cestujúci je oprávnený od zmluvy o zájazde odstúpiť. Ak si cestovná kancelária vyhradí právo na zvýšenie ceny zájazdu, cestujúci má nárok na zníženie ceny zájazdu, ak sa znížili príslušné náklady.

Zmluvné strany sa dohodli na možnosti zvýšenia ceny zájazdu jednostranným úkonom CK v prípade, že dôjde ku:

zvýšeniu ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie; v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí Zmluvy o zájazde s cenou prepravy ku dňu začatia zájazdu,

zvýšeniu výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch; v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí Zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu, alebo

zmene výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu; v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí Zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu.

Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci a/alebo Objednávateľ má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených vyššie, ku ktorému došlo od uzatvorenia Zmluvy o zájazde do začatia zájazdu, po odpočítaní skutočných nákladov, ktoré vznikli CK v súvislosti so zmenou ceny zájazdu.

- cestujúci je oprávnený od zmluvy o zájazde odstúpiť bez zaplatenia odstupného a dostať úplnú refundáciu všetkých platieb, ak sa podstatným spôsobom zmení niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu okrem ceny zájazdu. Ak cestovná kancelária zruší zájazd pre začatím zájazdu, cestujúci je v zmysle zákona č. 170/2018 Z. z. oprávnený na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu a prípadnú náhradu škody.

- cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu bez zaplataenia odstupného, ak v cieľovom mieste alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta,

- cestujúci je oprávnený okrem toho kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde za primerané a odôvodnené odstupné,

Cestujúci a/alebo Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začatím zájazdu:

1. bez udania dôvodu,
2. ak nedôjde k uzatvoreniu novej Zmluvy o zájazde podľa článku VI. bodu 2. týchto VZP, alebo
3. z dôvodov porušenia povinností CK vyplývajúcich zo Zmluvy o zájazde.

Oznámenie o odstúpení od Zmluvy o zájazde je cestujúci a/alebo Objednávateľ povinný CK doručiť preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde nastávajú dňom preukázateľného doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde CK.

Pri zmluve uzatvorenej mimo Predajného miesta, je cestujúci a/alebo Objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. Oprávnenie cestujúceho a/alebo Objednávateľa podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení Zmluvy o zájazde a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa prvej vety. Pri zájazdoch, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení Zmluvy o zájazde, je vylúčené právo cestujúceho a/alebo Objednávateľa odstúpiť od Zmluvy o zájazde podľa tohto bodu.

Ak cestujúci a/alebo Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde bez uvedenia dôvodu alebo ak dôvodom odstúpenia nie je porušenie povinností CK alebo ak CK odstúpi od Zmluvy o zájazde z dôvodu porušenia povinností cestujúceho a/alebo Objednávateľa vyplývajúcich zo Zmluvy o zájazde, zaväzuje sa cestujúci a/alebo Objednávateľ zaplatiť CK odstupné v nasledovnej výške:

- skutočne vzniknuté náklady CK, najmenej však 40 % z ceny zájazdu, ak cestujúci a/alebo Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote 61 dní a viac pred termínom začatia zájazdu.
- skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu, ak cestujúci a/alebo Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote 60 – 50 dní pred termínom začatia zájazdu.
- skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 60 % z ceny zájazdu, ak cestujúci a/alebo Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote 49 – 40 dní pred termínom začatia zájazdu.
- skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80 % z ceny zájazdu, ak cestujúci a/alebo Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote 39 – 30 dní pred termínom začatia zájazdu.
- skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 90 % z ceny zájazdu, ak cestujúci a/alebo Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote 29 – 15 dní pred termínom začatia zájazdu.

- vo výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci a/alebo Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote 14 a menej dní pred termínom začatia zájazdu.

Uvádzané čiastky platia pre jednu (1) osobu bez rozdielu veku. V prípade stornovania zájazdu, ktorého súčasťou je letenka na pravidelnej linke, sa odstupné pre storno letenky vypočíta podľa podmienok príslušnej leteckej spoločnosti.

Ak nenastúpi cestujúci na zájazd, alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy o zájazde, alebo z dôvodu nesplnenia povinnosti týkajúcej sa prevzatia od CK všetky doklady a dokumenty potrebné pre čerpanie služieb, skontrolovania správnosť údajov v nich uvedených pred začatím zájazdu a v prípade zistenia nesprávnosti údajov bezodkladne o tejto skutočnosti CK informovať je cestujúci a/alebo Objednávateľ povinný CK uhradiť 100 % z vopred stanovenej celkovej ceny zájazdu.

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

CK má právo odrátať odstupné od zaplateného preddavku alebo zaplatenej ceny doposiaľ objednaných služieb. CK je zároveň povinná vrátiť bezodkladne cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej Zmluvy o zájazde.

- ak po začatí zájazdu nie je možné niektoré podstatné prvky služieb cestovného ruchu poskytnúť v súlade so zmluvou o zájazde, je cestovná kancelária povinná cestujúcemu ponúknuť vhodné náhradné riešenie bez dodatočných nákladov. Cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstupného v prípade, ak služby cestovného ruchu nie sú poskytnuté v súlade so zmluvou o zájazde, táto je porušená podstatným spôsobom a cestovná kancelária nevykoná nápravné kroky v zmysle zákona č. 170/2018 Z. z.

Ak je CK nútená zmeniť niektorú zo základných znakov služieb cestovného ruchu Zmluvy o zájazde uvedených v Zákone o zájazdoch alebo nemôže splniť osobitné požiadavky cestujúceho a/alebo Objednávateľa, na ktorých sa zmluvné strany dohodli, alebo ak CK navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako 8 %, navrhne CK cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi zmenu Zmluvy o zájazde. V takom prípade CK bezodkladne informuje cestujúceho a/alebo Objednávateľa jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o:

1. navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,
2. práve cestujúceho a/alebo Objednávateľa navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstupného,
3. skutočnosti, že ak cestujúci a/alebo Objednávateľ v lehote podľa bodu 2. tohto odseku neprijme navrhované zmeny Zmluvy o zájazde, Zmluva o zájazde zanikne, a
4. cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi ponúknutý.

Ak cestujúci a/alebo Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK je povinná vrátiť cestujúcemu a/alebo Objednávateľovi všetky platby uskutočnené cestujúcim a/alebo Objednávateľom bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde. Ak cestujúci a/alebo Objednávateľ v určenej lehote neprijme navrhované zmeny Zmluvy o zájazde, Zmluva o zájazde zanikne.

- cestujúci má v zmysle zákona č. 170/2018 Z. z. právo na zníženie ceny zájazdu alebo na náhradu škody, alebo na oba tieto nároky, ak služby cestovného ruchu neboli poskytnuté alebo neboli poskytnuté riadne,
- cestovná kancelária je povinná poskytnúť pomoc, ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach,

Cestovná kancelária je povinná bezodkladne poskytnúť pomoc cestujúcemu v ťažkostiach, a to aj pri neodvratiteľných a mimoriadnych okolnostiach.

- ak sa cestovná kancelária dostane do úpadku, platby cestujúceho budú refundované,
- ak sa cestovná kancelária dostane do úpadku po začatí poskytovania zájazdu a ak zájazd zahŕňa prepravu, zabezpečená je repatriácia cestujúceho,
- cestovná kancelária uzatvorila zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku Union poisťovňa a. s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 31 322 051, +421 2 2081 1811, príp. +421 904 895 605, +421 2 2081 1811, príp. +421 904 895 605 majetok.likvidacia@union.sk (ďalej len „poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku“),
- cestujúci sa môže obrátiť na poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku, ak sú služby cestovného ruchu odmietnuté z dôvodu úpadku cestovnej kancelárie.
- Zákon č. 170/2018 Z. z. <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2018/170/>