

ÚVODNÉ USTANOVENIA

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky (ďalej len „VZP“) platia pre všetky cestovné služby, spojené služby cestovného ruchu a zájazdy organizované CK Juventour. VZP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde, Zmluvy o poskytnutí cestovných služieb alebo Zmluvy o spojených službách cestovného ruchu (pre spoločné pomenovanie ďalej len „Zmluva“). Podpisom Zmluvy objednávateľ potvrdzuje, že sa oboznámil so znením Zmluvy a týchto VZP, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.

DEFINÍCIA POJMOV

1. Cestovná kancelária (ďalej len „CK“): Cassofin, a.s. – CK Juventour, sídlo: Letná 27, 043 14 Košice, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu KE odd.Sa, vl.č. 183/V, IČO: 00188867.

2. Cestujúci: fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej Zmluvy. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy spoločne a nerozdielne.

3. Zákon: 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.

4. Trvanlivý nosič: 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, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.

5. Predajné miesto: prevádzkareň alebo iný priestor, kde CK alebo CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.

6. Cestovné služby: služby CK, ktoré nie sú v zmysle Zákona č. 170/2018 Z. z. podľa §3 Zájazdom, alebo podľa § 4 Spojenou službou cestovného ruchu.

7. Zákonný zástupca: rodič (otec, matka), alebo ním poverená osoba vo veku 18 a viac rokov, ktorá je počas zájazdu povinná dozerať na bezpečnosť a zdravie dieťaťa (osoba mladšia ako 18 rokov), ktorí sú zároveň cestujúcimi.

I. ZMLUVA

1. Zmluvou sa CK zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd alebo cestovné služby a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu.

Zmluva vzniká medzi CK a cestujúcim na základe zaplatenej dohodnutej zálohy a riadne vyplnenej a podpísanej Zmluvy potvrdenej CK. Za riadne vyplnenú a podpísanú Zmluvu cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná Zmluva jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom. Súčasťou Zmluvy sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí Zmluvu, a to najmä formulár štandardných informácií pre Zmluvy o zájazde, ponukový katalóg, resp. ponukový list, informácie na webovom sídle CK, všeobecné informácie a písomné pokyny k zájazdu - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách. CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito VZP. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne cestujúcemu iná CK splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie sú súčasťou Zmluvy, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde a cestovných službách v katalógu alebo v iných písomných dokladoch vydaných CK alebo zverejnených CK na svojom webovom sídle.

2. Iná CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v Zmluve alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami v katalógu alebo v iných písomných materiáloch CK alebo na webovom sídle CK a nie je splnomocnená meniť celkovú cenu.

3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, podpisom Zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť Zmluvu a že v prípade uzatvorenia Zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde alebo pobyte. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informovala o podmienkach spracúvania podľa tejto Zmluvy.

II. CENA, ZMENA CENY, PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cenou za zájazd alebo všetky služby, ktoré si cestujúci objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena“) sa rozumie celková cena, uvedená v Zmluve. Zo zliav, poskytovaných CK, má cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak. Zľavy sa vzťahujú na základnú cenníkovú cenu

zájazdu alebo ubytovania pre osoby na základnom lôžku a na prístelkách, nevzťahujú sa na akékoľvek príplatky. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením Zmluvy a na ktoré bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom.

2. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.

3. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

4. CK má právo požadovať pri uzatváraní Zmluvy zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50 % ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy o zájazde). Zvyšnú časť ceny zájazdu alebo objednaných cestovných služieb je cestujúci povinný zaplatiť bez vyzvania najneskôr v lehote do 46 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.

5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 46 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.

6. Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK.

7. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená v zmysle Zákona o zájazdoch jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:

a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takomto prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenami prepravy ku dňu začatia prepravy,

b) 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, keď 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

c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď 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.

8. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 7 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.

9. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči v zmysle zákona spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 tohto článku.

10. Ak zvýšenie ceny podľa tohto článku prekročí 8 % celkovej ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. V ods. 1 písm. b).

11. CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK.

III. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

1. K základným právam cestujúceho patrí:

a) právo na riadne poskytnutie úplne zaplateného zájazdu a služieb,

b) právo 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 alebo pobytu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá,

c) právo odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VI. týchto VZP,

d) právo oznámiť CK, že sa zájazdu/pobytu namiesto neho zúčastní iná osoba, podľa čl. VI. týchto VZP. Zmena cestujúceho je voči cestovnej kancelárii účinná, ak bolo oznámenie o postúpení Zmluvy podľa prvej vety doručené cestovnej kancelárii v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu alebo čerpania prvej služby; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim.

e) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. VII. týchto podmienok a uplatnenie nárokov podľa čl. VIII týchto podmienok.

f) Právo na kontakt na zástupcu CK, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby cestujúci prehlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK.

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

a) Poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely Zmluvy a ostatných potrebných dokladov ako i

predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je cestujúci povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla.

b) Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí 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.

c) Zaplatiť cenu v plnom rozsahu za všetky podľa Zmluvy objednané služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť.

d) V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK.

e) Prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.

f) V prípade, že zistí nesprávnosť údajov podľa čl. III. bod 2 písm. e), je povinný o tom bezodkladne informovať CK.

g) 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 zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb a to najmä cestovný doklad platný najmenej 6 mesiacov od dátumu skončenia zájazdu, víza, doklady o poistení, očkovanie, Covid test a pod.

h) Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.

i) Niešť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe, či dodávateľovi spôsobil.

j) Zaisťiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu/pobytu,

podobne zaisťiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.

k) Rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla alebo iného dopravného prostriedku, rešpektovať zákaz fajčenia v dopravných prostriedkoch, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčast cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

l) Niešť výlučnú zodpovednosť za dodržiavanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny do ktorej cestuje, resp. cez ktorú prechádza.)

IV. POVINNOSTI CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:

a) poskytnúť cestujúcemu kontakt na zástupcu CK (čl. III. bod 1 písm. f).

b) Povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.

c) povinnosť v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb poskytnúť cestujúcemu relevantné potvrdenia, poukážky, cestovné lístky, vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, ako aj plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu do cieľového miesta alebo miesta (ďalej aj „Informácie a pokyny pred cestou“) a to ich zaslaním na elektronickú adresu cestujúceho alebo splnomocnenej cestovnej kancelárie/agentúry, prostredníctvom ktorej cestujúci Zmluvu uzatvoril, alebo iným dohodnutým spôsobom. Informácie a pokyny pred cestou sa doručujú len jednému cestujúcemu zo Zmluvy, ktorý je povinný informovať všetkých ostatných cestujúcich z uzatvorenej Zmluvy, pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak.

2. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky súvisiace s dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie dopravného prostriedku, zmena termínu a času letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre konkrétnu dopravu.

3. CK si vyhradzuje právo neposkytnúť cestujúcemu zájazd resp. cestovné služby dohodnuté v Zmluve v prípade, ak cestujúci riadne a včas neuhradil cenu v lehote uvedenej v Zmluve, resp. v súlade s týmito VZP, prípadne ani v dodatočnej primeranej lehote

poskytnutej zo strany CK. CK nie je povinná vyzývať cestujúceho na úhradu dohodnutej ceny ani poskytnúť cestujúcemu dodatočnú lehotu na úhradu ceny.

V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB ZO STRANY CK

1. Pred začiatkom čerpania služieb, resp. zájazdu:

a) zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím čerpania služieb alebo zájazdu zmeniť podmienky Zmluvy, ak ide o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK bude informovať cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok Zmluvy sa v nevyhnutných a opodstatnených prípadoch 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.

b) ak je CK nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) zákona alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako 8%, navrhne cestujúcemu zmenu Zmluvy. V takom prípade CK bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o

i) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu alebo cestovných služieb,

ii) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od Zmluvy bez zaplata odstupného,

iii) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny Zmluvy, Zmluva zanikne,

iiii) cene náhradného zájazdu alebo cestovných služieb ak je takáto náhrada cestujúcemu ponúknutá.

Ak cestujúci odstúpi od Zmluvy a neprijme náhradnú ponuku, CK je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy.

2. Počas čerpania služieb:

a) CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK povinná: • zabezpečiť náhradný program a služby v

rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, alebo • vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo • poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo • poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc.

b) 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 neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK).

c) Cestujúci 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.

d) CK má právo na úhradu ceny za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v zmluve, ktoré boli poskytnuté na vyžiadanie cestujúcim počas zájazdu.

VI. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB ZO STRANY CESTUJÚCEHO A ODSÚPENIE OD ZMLUVY

1. pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že sa zájazdu/pobytu namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde/pobyte (s výnimkou prípadu podľa ods. 2 písmena f) tohto článku); súhlas tretej osoby s postúpením Zmluvy musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči cestovnej kancelárii účinná, ak bolo oznámenie o postúpení Zmluvy podľa prvej vety doručené cestovnej kancelárii v primeranej lehote, najneskôr však 7 dní pred začatím zájazdu alebo čerpania prvej služby; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplataenie ceny zájazdu, je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 čl. II v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená.

Za zmenu cestujúceho si CK účtuje poplatok vo výške reálnych nákladov, ktoré v súvislosti so zmenou

cestujúceho vzniknú, **najmenej však 10 € v prípade zmeny cestujúceho v lehote dlhšej ako 30 dní, resp. 30 € v lehote 29-8 dní pred začiatkom zájazdu / čerpania služby.** Zmena mena v lehote kratšej ako 7 dní pred začiatkom čerpania služieb je možná len vo výnimočných prípadoch, za podmienok a poplatkov stanovených CK pre každý prípad zvlášť. Zmena mena v prípade leteckej a trajektovej dopravy podlieha VZP konkrétneho prepravcu na základe zakúpeného typu cestovného lístka.

2. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb odstúpiť od Zmluvy a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpné, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od Zmluvy pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Pri určení počtu dní pre výpočet storno poplatkov (odstúpného) je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd. V prípade zaslania storna v iný ako pracovný deň, alebo v čase po ukončení pracovných hodín CK (po 18:00 hod.) má CK právo ako deň prijatia storna označiť najbližší pracovný deň.

Výška storno poplatkov je stanovená nasledovne (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku): skutočne vzniknuté náklady, najmenej však

a) 25 % z ceny a poistné, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy v lehote **46 dní a viac** pred termínom začatia zájazdu alebo čerpania prvej cestovnej služby

b) 50 % z ceny a poistné, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy v lehote **45 - 29 dní** pred termínom začatia zájazdu alebo čerpania prvej cestovnej služby,

c) 75 % z ceny a poistné, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy v lehote **28 - 15 dní** pred termínom začatia zájazdu alebo čerpania prvej cestovnej služby,

d) 90 % z ceny a poistné, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy v lehote **14 - 8 dní** pred termínom začatia zájazdu alebo čerpania prvej cestovnej služby,

e) 100 % ceny zájazdu a poistné, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy v lehote **7 a menej dní** pred termínom začatia zájazdu alebo čerpania prvej cestovnej služby

f) v prípade zájazdov alebo cestovných služieb objednaných za špeciálnu zvýhodnenú **nestornovateľnú tarifu** (o čom je klient informovaný pred uzatvorením Zmluvy), je výška storno poplatku od momentu objednania vo výške 100% z celkovej ceny. Zmena mena u tejto tarify nie je povolená.

g) trajektové, železničné, autobusové lístky a letenky, zakúpené na pravidelných linkách rôznych dopravcov,

sú službami týchto spoločností a všetky realizované zmeny (storno, zmena mena, zmena termínu, rozsah batožiny atď.) sa riadia výlučne Všeobecnými zmluvnými podmienkami a storno podmienkami konkrétneho dopravcu. Tieto podmienky sú verejne prístupné na internetovej stránke danej spoločnosti.

3. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej Zmluve ruší svoju účasť na zájazde alebo pobyte (napr. zrušení účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstúpného aj príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb. Pre určenie počtu dní pri výpočte odstúpného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od Zmluvy.

4. V prípade, že cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny za nečerpané služby.

5. Na zaplatenie storno poplatkov podľa odseku 2 tohto článku má CK nárok aj v prípade, ak cestujúci zaplatil len zálohu na cenu zájazdu.

6. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej Zmluvy na nové podmienky, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od Zmluvy, pričom platia podmienky odstúpného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

7. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak

a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní, resp. 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní, resp. 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo

b) neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť Zmluvu a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od Zmluvy bezodkladne pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb.

VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU

1. CK zodpovedá za porušenie Zmluvy, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu alebo cestovných služieb.

2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.

3. CK je povinná v primeranej lehote vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou, zákonom č. 170/2018 Z. z. alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

5. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť

a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo

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

6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.

7. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, cestujúci má právo

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

b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.

(8) CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak

a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písmena a) tohto článku,

b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b) tohto článku,

c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,

d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.

9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu bezodkladne, najneskôr však do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.

10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7, všetko tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde.

11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhradí náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty. Za neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti pre účely tohto odseku sa nepovažuje pandemické šírenie koronavírusu spôsobujúceho ochorenie COVID-19.

13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o

ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

14. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

15. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.

16. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím

a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,

b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

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

17. 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.

18. Informácia o reklamačných postupoch:

a) cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.

b) Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Klient má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.

c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.

d) CK zabezpečuje osobu oprávnenú prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.

e) O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.

f) Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou Zmluvou.

g) CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

VIII. NÁHRADA ŠKODY

1. V súlade s § 23 zákona 170/2018 Z.z. v prípade zájazdu alebo spojených služieb cestovného ruchu (podľa §3 a § 4 Zákona) má cestujúci okrem práva na primeranú zľavu podľa čl. VII ods. 5 písm. b), ods. 6 alebo ods. 7 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 škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.

2. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené

a) cestujúcim,

b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo

c) neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

3. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú 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.

4. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.

5. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu podľa čl. VII, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa tohto zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

6. Poistný vzťah v rámci komplexného cestovného poistenia vzniká priamo medzi cestujúcim a poisťovňou. CK nemá právo posudzovať oprávnenosť ani výšku uplatňovaných nárokov a plnení z tohto vzťahu.

IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. 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>
2. Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK, s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s cestujúcim iný rozsah vzájomných práv a povinností.
3. Podpisom Zmluvy cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril Zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto Všeobecných zmluvných podmienok a dojednania v nich obsiahnuté akceptuje.
4. CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku v súlade so zákonom č. 170/2018 Z. z.
5. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu a cenníku CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe prípravy a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s cestujúcim.
6. Cestujúci v zmysle všeobecného nariadenia o ochrane údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov poskytuje CK osobné údaje na účel uzavretia tejto zmluvy s CK, plnenia a dodatočného potvrdenia podmienok tejto Zmluvy, spracovania objednávky, realizácie dodávky, zúčtovania platieb a nevyhnutnej komunikácie medzi zmluvnými stranami. CK poskytne údaje cestujúceho uvedeným príjemcom: cestovným agentúram, ubytovacím zariadeniam, poisťovni, spolupracujúcim tretím stranám (iným poskytovateľom služieb), Slovenskej obchodnej inšpekcii, súdu, orgánom iným v trestnom konaní, subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva z CK zo zákona. CK postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi cestujúceho v súlade s ustanoveniami nariadenia a platného zákona o ochrane

osobných údajov. Cestujúci je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o ich zmene. V prípade, ak cestujúci neposkytne CK osobné údaje, nie je možné uzatvoriť zmluvný vzťah. Osobné údaje bude CK spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii a to podľa toho kam si cestujúci zakúpil zájazd. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude realizovaný podľa nariadenia o ochrane osobných údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov. V prípade, ak CK bude pre cestujúceho vybavovať vízovú povinnosť, cestujúci je povinný poskytnúť na tieto účely kópiu cestovného dokladu. Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané, má právo od CK požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Cestujúci má súčasne právo namietť proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov.

7. Ak sa cestujúci domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa ho týka, je v rozpore so všeobecným nariadením o ochrane údajov, alebo zákonom, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým sa rozumie Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava. Prípadné otázky týkajúce sa ochrany osobných údajov môže cestujúci adresovať zodpovednej osobe CK.

8. Vzhľadom na prebiehajúcu pandémiu COVID-19 môžu byť v jednotlivých štátoch v záujme prevencie a zabezpečenia maximálnej ochrany klientov prijaté rôzne obmedzenia alebo opatrenia, ktoré môžu mať vplyv na kvalitu, obsah alebo rozsah poskytovaných služieb. Opatrenia zavedené v súvislosti so zamedzením šírenia pandémie nie sú uznateľným dôvodom na storno, či reklamáciu dovolenky, cestujúci si je tohto rizika plne vedomý a akceptuje ho.

9. Tieto všeobecné zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 01.01.2023. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukových katalógoch, na web stránke CK ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok sú aktuálne ku dňu ich spracovania a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich vydania. Zmluvné vzťahy, ktoré vznikli medzi cestujúcim a CK pred 01.01.2023 a právne vzťahy z nich vyplývajúce, sa riadia právnou a zmluvnou úpravou platnou a účinnou pred 01.01.2023.