

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY k objednávke služieb

DEFINÍCIA POJMOV

1. **Cestovná kancelária** (ďalej len „CK“): A-TOURS, s.r.o. sídlo: Mariánske námestie 190/15, 010 01 Žilina
Register: okresného súdu v Žiline oddiel Sro vl.č.58555/L, IČO: 47052023
2. **Cestujúci**: fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu 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. **Zmluva**: objednávka služieb
5. **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.
6. **Predajné miesto**: prevádzkareň alebo iný priestor, kde obchodník obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.

I. ZMLUVA

1. Zmluva vzniká medzi CK a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej objednávky služieb potvrdenej CK alebo inou CK splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby 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:
ponukový leták s uvedením ceny, všeobecné informácie a písomné pokyny obsahujúce podrobnejšie informácie o plánovanom programe, pobyte alebo o objednaných službách a informácie obsiahnuté na webovom sídle www.atours.sk.
CK si vyhradzuje právo uviesť v písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami.
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 službách v písomných dokladoch vydaných CK.
2. Iná splnomocnená cestovná kancelária alebo agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim plnenia, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami, ktoré vydala CK
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 čerpaním služieb. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenie zmluvy bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci.

II. CENA, ZMENA CENY, PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cenou za všetky služby, ktoré si cestujúci objednal, sa rozumie celková cena uvedená v zmluve.
Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy, na čo bol cestujúci vopred upozornený.
2. Ak CK vypíše zľavy pre deti alebo seniorov, rozhodujúci je vek k poslednému dňu 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 všetkých objednaných služieb
(okrem **cestovného poistenia, vstupeniek a iných nestornovateľných služieb, ktoré musí cestujúci zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy**).
Zvyšnú časť ceny za všetky objednané služby je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 30 dní pred začatím čerpania služieb, ak sa v objednávke nedohodne inak.

5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím čerpania služieb, je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.
6. Za deň zaplataenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu služieb ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:
 - a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takom prípade bude cena zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy s cenou prepravy ku dňu začatia služieb,
 - b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu, vrátane miestnej dane za ubytovanie,
 - c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa služieb, keď v takom prípade bude cena služieb zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia služieb.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny služieb zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 7 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy do začatia služieb.
9. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny služieb na trvanlivom nosiči v zmysle zákona spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím služieb, inak CK nevznikne právo na zaplataenie rozdielu ceny. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny služieb, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 tohto článku.
10. Ak zvýšenie ceny podľa tohto článku prekročí 8 % ceny služieb, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. V ods. 1 písm. b/.
11. CK nie je povinná vrátiť zaplataenú cenu, ak cestujúci nečerpá služby z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK.

III. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

1. K základným právam cestujúceho patrí:

- a) Právo na riadne poskytnutie úplne zaplataených služieb.
- b) Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa objednaných služieb ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, ak bola zaplataená dohodnutá cena.
- c) Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VI. týchto podmienok.
- d) Pred začatím čerpania služieb môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že ich bude namiesto neho čerpať iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy podľa prvej vety doručené CK v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím čerpania služieb; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplataenie zvyšku ceny služieb 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 neprímerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK v dôsledku postúpenia zmluvy. CK je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky, ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplataenie ceny služieb je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 čl. II v prípade, že cena služieb nebude uhradená.
- 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 čerpania služieb 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 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 ich riadne zabezpečenie 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 navštívenej krajiny), ktorými je poskytnutie čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.
- c) Zaplatiť cenu služieb v plnom rozsahu za všetky objednané služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť;
- d) V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne 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 (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.).
- h) Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužitie služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.
- i) Niesť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil svojím konaním počas čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe.
- j) Zaisťiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby čerpania služieb, 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, rešpektovať zákaz fajčenia, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim apod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

IV. POVINNOSTI CK

- 1. CK má povinnosť poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu CK
- 2. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb.

V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. Pred začiatkom čerpania služieb :

- a) Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím čerpania služieb zmeniť podmienky zmluvy, ak sa jedná 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 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 o viac ako osem percent, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy.

V takom prípade CK bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o

- navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu objednaných služieb,
- práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia odstúpeného,
- skutočnosti, že ak cestujúci v stanovenej lehote neprijme navrhované zmeny zmluvy, zmluva zanikne,
- cene náhradných služieb, ak sú cestujúcemu ponúknuté.

Ak cestujúci odstúpi od zmluvy a neprijme ponuku náhradných služieb, 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 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 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 nekompensované 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, alebo
 - zabezpečiť iné práva podľa zákona.
- 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).

VI./I. ODSŤÚPENIE OD OBJEDNÁVKY SLUŽIEB CESTUJÚCIM A ODSŤUPNÉ

Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím čerpania služieb od zmluvy odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpné, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy pred začatím čerpania služieb, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu.

Výška odstúpného pre Objednávku služieb pri zabezpečení samostatného ubytovania sa riadi podmienkami ubytovacieho zariadenia, o čom je cestujúci oboznámený pred zaplatením služby.

(uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):

- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 20% z ceny služieb, ak cestujúci odstúpi od objednávky služieb v lehote 30 dní a viac pred začiatkom čerpania služieb,
 - b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny služieb, ak cestujúci odstúpi od objednávky služieb v lehote 29 - 15 dní pred začiatkom čerpania služieb,
 - c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 75 % z ceny služieb, ak cestujúci odstúpi od objednávky služieb v lehote 14 - 7 dní pred začiatkom čerpania služieb,
 - e) vo výške 100 % ceny služieb, ak cestujúci odstúpi od objednávky služieb v lehote 6 a menej dní pred začiatkom čerpania služieb.
2. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej objednávke služieb zruší svoju účasť na čerpaní služieb (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.
3. Podmienky pre odstúpenie od objednávky služieb sú uvedené v každej objednávke samostatne v závislosti od druhu objednanej služby.
3. V prípade, že cestujúci 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.
4. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej objednávky na nové podmienky, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od objednávky, pričom platia podmienky odstúpného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.
5. Pri objednávke uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od objednávky aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstúpné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia objednávky.

VI./II. ODSŤÚPENIE OD OBJEDNÁVKY SLUŽIEB CESTOVNOU KANCELÁRIOU

CK môže pred začatím poskytovania služby odstúpiť od objednávky bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, **výlučne ak**

- a) počet účastníkov je nižší ako minimálny kalkulovaný počet účastníkov a cestovná kancelária odstúpi od objednávky v lehote určenej v objednávke, najneskôr však
 - * 20 dní pred začatím, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
 - * 7 dní pred začatím, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
 - * 48 hodín pred začatím, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo
- b) neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť zmluvu a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy bezodkladne pred začatím čerpania služieb.

VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE SLUŽBY

1. CK zodpovedá za porušenie objednávky služieb, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu (ďalej len „porušenie zmluvy“) okrem leteckej prepravy, kde za dodržiavanie včasnosti a kvality služieb zodpovedá príslušná letecká spoločnosť.
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade s objednávkou služieb, 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 určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu s objednávkou, týmto zákonom 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, 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, 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 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.
- 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 písm. a), všetko 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 služieb neodkladne, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia čerpania služieb, alebo ak sa čerpanie služieb neuskutočnilo, odo dňa, keď sa malo čerpanie služieb podľa zmluvy skončiť.

Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.
10. Objednávateľ má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7, všetko podľa tohto článku.

Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy 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; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
11. Ak je súčasťou objednávky aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
12. Ak v dôsledku neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy, CK uhrádza náklady na potrebné ubytovanie primeranej kategórie, v trvaní najviac troch nocí pre každého 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.
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 neodvrátiteľné 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 služieb, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si služby zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.
15. 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.
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. **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 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 podmienok a spôsobu reklamácie.
 - c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovanej služby.
 - d) CK poskytne kontakt na poverenú osobu oprávnenú prijímať a vybavovať podnety po celý čas čerpania služieb.
 - 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. 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 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 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 dojednaní v nich obsiahnuté akceptuje.
4. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v ponuke CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy 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, spolupracujúcim tretím stranám (iným poskytovateľom služieb), Slovenskej obchodnej inšpekcii, súdu, orgánom činným v trestnom konaní, subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva 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 kde 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 namietat' 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. Tieto všeobecné zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 01.02.2025. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukách, ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok sú aktuálne ku dňu ich spracovania do tlače a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich vydania.