

### DEFINÍCIA POJMOV

**1. Obchodník :** cestovná kancelária SOLVEX s.r.o., so sídlom: Nám. SNP 15, 811 06 Bratislava, IČO: 35 809 728, zastúpená: Irena Yalamova, konateľ, Zapísaná: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 23857/B, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy o zájazde alebo zmluvy tvoriacej spojené služby cestovného ruchu koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo z jej poverenia.

**2. Cestujúci :** fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne, riadne a včas. V prípade uzavretia tejto zmluvy s viacerými cestujúcimi ako jeden, jej ustanovenia označujúce cestujúceho v jednotnom čísle sa vzťahujú na všetkých cestujúcich uvedených v odseku 1 príslušnej zmluvy o zájazde.

**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 obchodníkovi 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 obchodník obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla [www.solvex.sk](http://www.solvex.sk) alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.

**6. Zmluva na diaľku :** zmluva o zájazde uzavretá prostredníctvom webového sídla obchodníka [www.solvex.sk](http://www.solvex.sk) bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán. Právne vzťahy týkajúce sa uzatvorenia zmluvy na diaľku, ktoré nie sú výslovne upravené v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach, sa spravujú Osobitnými zmluvnými podmienkami uzavretia zmluvy o zájazde prostredníctvom webového sídla obchodníka bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán zo dňa 01.02.2019.

**7. Všeobecné zmluvné podmienky :** časť obsahu zmluvy o zájazde, ktorá ju bližšie konkretizuje s poukazom na jej

osobitné podmienky. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky sú v zmysle ustanovení § 53c a § 853 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, § 273 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov súčasťou zmluvnej dokumentácie priamo súvisiacej s príslušnou zmluvou o zájazde, a to aj s poukazom na našu informačnú povinnosť v zmysle ustanovenia § 10a a § 11 zákona 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.

**Obsah týchto Všeobecných zmluvných podmienok je neoddeliteľnou súčasťou obsahu záväzkového vzťahu založeného príslušnou zmluvou o zájazde.** Všeobecné obchodné podmienky sa stavajú pre cestujúceho záväznými podpísaním (uzatvorením) príslušnej zmluvy o zájazde.

Všeobecné zmluvné podmienky v ich platnom a účinnom znení sú pre účely oboznámenia sa s ich obsahom umiestnené aj na nasej webovej stránke (webové sídlo našej spoločnosti) [www.solvex.sk](http://www.solvex.sk) v časti „Doležité informácie“.

**8. Ďalšia súčasť zmluvnej dokumentácie priamo súvisiaca s príslušnou zmluvou o zájazde :** **a)** Všeobecné informácie o zájazdoch, ako súčasť vytlačenej formy nášho katalógu vzťahujúceho sa na príslušnú sezónu, **b)** Vytlačená forma nášho katalógu vzťahujúceho sa na príslušnú sezónu, **c)** Všeobecné informácie o zájazdoch umiestnené na nasej webovej stránke (webové sídlo našej spoločnosti) [www.solvex.sk](http://www.solvex.sk) v časti „Doležité informácie“; **d)** obsah našej webovej stránky, ako webové sídlo našej spoločnosti) [www.solvex.sk](http://www.solvex.sk) v časti „O nás“ a „Dôležité informácie“; **e)** Osobitné zmluvné podmienky uzavretia zmluvy o zájazde prostredníctvom webového sídla obchodníka bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán umiestnené na nasej webovej stránke (webové sídlo našej spoločnosti) [www.solvex.sk](http://www.solvex.sk) v časti „Doležité informácie“ a **f)** Dodatky ku katalógu vzťahujúceho sa na príslušnú sezónu sú v zmysle ustanovení § 53c a § 853 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, § 273 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov súčasťou zmluvnej dokumentácie priamo súvisiacej s príslušnou zmluvou o zájazde, a to aj s poukazom na našu informačnú povinnosť v zmysle ustanovenia § 10a a § 11 zákona 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.

**Obsah dokumentácií podľa horeuvedeného písm. a) až f) je neoddeliteľnou súčasťou obsahu záväzkového vzťahu založeného príslušnou zmluvou o zájazde.**

## I. ZMLUVA O ZÁJAZDE

1. Zmluva o zájazde vzniká medzi obchodníkom a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o zájazde potvrdenej obchodníkom, alebo inou cestovnou kanceláriou splnomocnenou obchodníkom, alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby obchodníka. Za riadne vyplnenú a podpísanú zmluvu o zájazde cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná zmluva o zájazde jeho zákonným zástupcom, alebo splnomocneným zástupcom. Súčasťou zmluvy o zájazde sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od obchodníka obdrží, alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, ponukový katalóg s cenníkom, dodatky ku katalógu, ponuka tzv. first a last minute zájazdov, všeobecné informácie, všeobecné zmluvné podmienky a písomné pokyny - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle [www.solvex.sk](http://www.solvex.sk). Obchodník si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne cestujúcemu iná obchodníkom splnomocnená osoba, alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby obchodníka, nie sú súčasťou zmluvy, ak sú v rozpore s popisom, alebo s informáciami o zájazde v katalógu, alebo v iných písomných dokladoch vydaných obchodníkom.

2. Iná obchodníkom splnomocnená cestovná kancelária, alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby obchodníka **nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v zmluve o zájazde, alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom, alebo s informáciami o zájazde v katalógu, alebo v iných písomných prospektoch a dokumentoch obchodníka.**

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. 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 o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, ktorý uzatvára zmluvu o zájazde.**

4. **Cestujúci, ktorý uzatvára zmluvu o zájazde** buď pre účely následného absolvovania zájazdu spoločne s ďalšími cestujúcimi, resp. bez svojej účasti na predmetnom zájazde

podpisom zmluvy **sa súčasne zaväzuje odovzdať všetkým cestujúcim kompletne informácie a oboznámiť ich s odovzdanými obchodníkom dokladmi a dokumentáciou** určenou obchodníkom pre cestujúcich v rámci príslušnej zmluvy o zájazde, resp. pre účely jej následného uzavretia. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenie zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci.

S poukazom na ust. § 50 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov **účinnosť uzavretej zmluvy o zájazde nastáva voči ďalším cestujúcim dňom podpisu zmluvy o zájazde cestujúcim, ktorý uzatvára zmluvu o zájazde** v prospech ďalších cestujúcich.

5. Zmluva o zájazde nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami, a jej trvanie zaniká okamihom splnenia nimi svojich záväzkov podľa zmluvy.

6. Ak nejde o prípad uzavretia zmluvy na diaľku uvedený v článku „Definícia pojmov“ ods. 6 týchto Všeobecných zmluvných podmienok, **zmluva sa považuje za uzavretú a takú, čo nadobudla platnosť a účinnosť** :

a) dňom podpísania zmluvy všetkými zmluvnými stranami v prípade fyzickej prítomnosti zmluvných strán na predajnom mieste obchodníka, najmä ale neobmedzujúc sa na pobočku obchodníka;

b) dňom, keď zo strany obchodníka, došlo v rámci jeho záväzného prejavu k prijatiu podľa ustanovenia § 43c zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov záväzného návrhu cestujúceho podľa § 43a zákon č. 40/1964 Zb. podpísaním doručenej prostredníctvom trvalého nosiča podpísanej cestujúcou zmluvy o zájazde. Ide o prípad, ak po zadaní osobných a ďalších údajov cestujúcim potrebných pre uzavretie zmluvy o zájazde, ktoré obchodník získal prostredníctvom telefonického spojenia, e-mailovou komunikáciou, rezerváciou na webovom sídle obchodníka, alebo osobnej návšteve cestujúcim jeho predajného miesta, je potrebné ich dodatočne doplniť, alebo upraviť. V uvedenom prípade obchodník najprv zašle cestujúcemu prostredníctvom trvalého nosiča tak zmluvu o zájazde ako aj ďalšie doklady uvedené v ods. 1 tohto článku za účelom doplnenia a úpravy potrebných údajov a následného doručenia cestujúcim podpísanej nim zmluvy o zájazde, ako záväzného návrhu cestujúceho na uzavretie zmluvy;

c) dňom, keď zo strany cestujúceho, došlo v rámci záväzného prejavu k prijatiu podľa ustanovenia § 43c zákon č. 40/1964 Zb. záväzného návrhu obchodníka podľa ustanovenia § 43a zákon č. 40/1964 Zb. podpísaním doručenej prostredníctvom trvalého nosiča podpísanej obchodníkom zmluvy o zájazde.

Ide o prípad, ak po zadaní osobných a ďalších údajov cestujúcim potrebných pre uzavretie zmluvy o zájazde, ktoré obchodník získal prostredníctvom telefonického spojenia, e-mailovou komunikáciou, rezerváciou na webovom sídle obchodníka alebo osobnej návšteve cestujúcim jeho predajného miesta nie je potrebné ich dodatočne doplniť alebo upraviť. V uvedenom prípade obchodník zašle cestujúcemu prostredníctvom trvalého nosiča tak podpísanú zmluvu o zájazde ako aj ďalšie doklady uvedené v ods. 1 tohto článku ako záväzný návrh obchodníka na uzavretie zmluvy.

7. V prípadoch uzavretia zmluvy o zájazde podľa predchádzajúceho odseku sa nejedná o uzavretie zmluvy mimo predajného miesta z dôvodu, že k podpisu zmluvy za obchodníka, resp. k záväznému prijatiu návrhu cestujúceho, alebo k záväznému odoslaniu cestujúcemu návrhu na uzavretie zmluvy došlo v jeho predajnom mieste, pričom prostredníctvom trvalého nosiča sa uskutočňuje doručenie a výmena príslušných informácií a skutočností záväzných pre uzavretie zmluvy.

### **II. CENA, ZMENA CENY, PLATOBNÉ PODMIENKY**

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci objednal, alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v zmluve o zájazde. Uvedená cena zahŕňa prinajmenšom cenu dopravy tam a späť a poplatky s tým spojené, cenu transféru z/do letiska do/z ubytovacieho zariadenia, ubytovanie a stravovanie.

Obchodník má právo na zaplatenie v celom rozsahu objednaných služieb pred ich poskytnutím.

Zo zliav poskytovaných obchodníkom, 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 obchodníkom inak. 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 vopred upozornený v súlade so zákonom. V prípade akejkolvek budúcej zmeny ceny verejne ponúkaného obchodníkom zájazdu obdobného (destinácia, termíny, ubytovacie zariadenie a pod.) so zájazdom podľa uzavretej zmluvy o zájazde, nejde o porušenie zmluvy o zájazde, nakoľko sa nejedná o zmenu ceny zájazdu v zmysle platnej a účinnej zmluvy o zájazde, ale ide o marketingové a obchodné aktivity

obchodníka, uskutočnené v celom rozsahu podľa vlastného uváženia.

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 zájazdu v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb. Platným dokladom pre nástup cestujúceho na zájazd resp. čerpanie služieb je platná zmluva o zájazde a doklad o zaplatení celkovej ceny zájazdu resp. zabezpečovaných služieb. Obchodník si vyhradzuje právo tieto doklady vyžadovať od cestujúcich pri nástupe na zájazd.

**4. Cestujúci je povinný v deň uzatvorenia zmluvy o zájazde zaplatiť (uhradiť) obchodníkovi zálohu 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, za všetky objednané služby je cestujúci povinný zaplatiť 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, **cestujúci je povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu, alebo objednaných služieb bezprostredne pri vzniku zmluvného vzťahu**.

6. Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet obchodníka, resp. prevzaté obchodníkom v hotovosti. **Nedodržanie cestujúcim svojich povinností podľa ods. 4 a 5 tohto článku je závažným porušením zmluvy o zájazde s právom obchodníka na odstúpenie od zmluvy**. Cestujúci je povinný vo vyššie uvedenom prípade uhradiť odstúpené v rovnakej výške a za rovnakých podmienok, ako je uvedené v čl. VI. ods. 1 týchto Všeobecných zmluvných podmienok. Neuhradenie ceny zájazdu nenahrádza odstúpenie cestujúceho od zmluvy o zájazde. Nárok obchodníka na náhradu škody vzniknutej porušením zmluvy nie je týmto dotknutý.

Cestujúci má nárok na poskytnutie služieb iba pri zaplatení zájazdu v plnej výške.

7. Zmluvné strany sa dohodli, že obchodník je oprávnený 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 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,

**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 obchodníkovi nevznikne právo na zaplataenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny zájazdu, v opačnom prípade je obchodník oprávnený postupovať podľa ods. 3 tohto článku.

**10.** Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8 % ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa ustanovení čl. V ods. 1 písm. b/ týchto Všeobecných zmluvných podmienok.

**11.** V prípade, že sa cestujúci nedostaví, alebo zmešká odlet, má obchodník nárok na úhradu plnej ceny zájazdu. Obchodník nie je povinný vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci neúčastnil zájazdu z dôvodov, za ktoré nezodpovedá obchodník.

### **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 obchodníkovi známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa obchodník neskôr dozvedel, ak bola zaplatená cena zájazdu. 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 Všeobecných zmluvných podmienok.

**d)** pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť obchodníkovi, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba (**Postúpenie zmluvy o zájazde tretej osobe**), ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; **súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia.** Zmena cestujúceho je voči obchodníkovi účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené obchodníkovi v primeranej lehote, najneskôr však 7 dní pred začatím zájazdu; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplataenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich obchodník informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli obchodníkovi v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. Obchodník je povinný novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov, alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. **Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou o zájazde a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde, alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb.** Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplataenie ceny zájazdu, je obchodník oprávnený postupovať podľa čl. II ods. 3 a čl. IV ods. 4 týchto Všeobecných zmluvných podmienok v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená.

**e)** právo na reklamáciu podľa čl. VII. nedostatkov a chybných plnení a uplatnenie nárokov podľa čl. VIII týchto Všeobecných zmluvných podmienok.

**f)** právo na kontakt na zástupcu obchodníka, 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

obchodníka vie doložiť, a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov obchodníkom;

**g)** cestujúci, ktorý zaplatil obchodníkovi za služby cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu, alebo spojených služieb cestovného ruchu, má právo na bezodkladné plnenie plynúce z ochrany pre prípad úpadku, ak obchodník z dôvodu svojho úpadku

- nezabezpečí repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu, alebo služby cestovného ruchu, ktorú mal obchodník poskytnúť ako súčasť spojených služieb cestovného ruchu,

- nevráti cestujúcemu zaplatenú zálohu, alebo cenu zaplatenú za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil, alebo nevráti platby prijaté obchodníkom za službu cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej cestovnou kanceláriou a táto nebola poskytnutá,

- nevráti cestujúcemu rozdiel medzi cenou zaplatenou obchodníkom a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu, alebo čiastočne poskytnutej služby cestovného ruchu, ak bol zájazd, alebo služba cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej cestovnou kanceláriou, poskytnutá len s časťou.

### 2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

**a)** poskytnúť obchodníkovi súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o zájazde a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade nesplnenia si tejto povinnosti riadne a včas je cestujúci povinný uhradiť obchodníkovi všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov obchodníkovi vznikla;

**b)** nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade obchodník 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. Náklady, ktoré vznikli nedodržaním tohto ustanovenia znáša v celom rozsahu príslušný cestujúci.

**c)** zaplatiť cenu zájazdu v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace 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 obchodníkovi;

**e)** prevziať od obchodníka všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených;

**f)** v prípade, že zistí nesprávnosť údajov horeuvedeného písm. e), je povinný o tom bezodkladne informovať obchodníka;

**g)** pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými obchodníkom, 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 obchodníka, 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 narušení programu zájazdu alebo čerpania služieb je obchodník oprávnený 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. Dodržiavať v celom rozsahu, riadne a včas príslušné letecké, dopravné a ubytovacie poriadky dopravcov a ubytovacích zariadení poskytujúcich služby cestovného ruchu v zmysle príslušnej zmluvy o zájazde;

**i)** niesť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas zájazdu, alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil;

**j)** zaistiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaistiť 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, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim apod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť obchodníka za neúčast' cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb;

**l)** ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom č. 170/2018 Z. z.

alebo, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť obchodníkovi, alebo jeho poverenému zástupcovi;

**m)** dodržiavať v celom rozsahu pasové, colné, zdravotné a ďalšie predpisy tak v Slovenskej republike, v cieľovom mieste, alebo v ktoromkoľvek mieste trasy zájazdu. Jedine cestujúci je zodpovedný za sledovanie, vyhodnocovanie a prípadné včasné prispôsobenie sa akýmkoľvek aktuálnym zájazdom povinnostiam, obmedzeniam a obdobným opatreniam súvisiacim so zamedzením následkov šírenia nebezpečných ľudských chorôb vrátane COVID-19 tak v Slovenskej republike, v cieľovom mieste, alebo v ktoromkoľvek mieste trasy zájazdu. Obchodník nezodpovedá a nenesie zodpovednosť za prípadne majetkové škody, resp. nemajetkovú ujmu vzniknutú v dôsledku neposkytnutia celkom alebo sčasti niektorej zo služieb cestovného ruchu z dôvodu účinnosti, alebo aplikácie aktuálnych zájazdu uvedených povinností, obmedzení a obdobných opatrení. Náklady, ktoré vznikli nedodržaním tohto ustanovenia znáša v celom rozsahu príslušný cestujúci.

### **IV. POVINNOSTI OBCHODNÍKA**

1. K základným povinnostiam obchodníka patrí najmä:

**a)** poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu, alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu (čl. III. ods. 1 písm. f) týchto Všeobecných zmluvných podmienok;

**b)** povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku;

**c)** povinnosť v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu poskytnúť cestujúcemu potvrdenia, poukážky, cestovné lístky, vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu, alebo o termíne na odbavenie, ako aj plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu na cieľové miesto alebo miesta a to ich odoslaním na e-mailovú adresu cestujúceho uvedenú v zmluve o zájazde, alebo iným spôsobom dohodnutým s obchodníkom. Horeuvedené pokyny na zájazd sa v zmysle ustanovenia čl. I. ods. 3 a 4 týchto Všeobecných zmluvných podmienok doručujú len jednému cestujúcemu zo zmluvy o zájazde, ktorý je povinný informovať všetkých ostatných cestujúcich z uzatvorenej zmluvy o zájazde, pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak.

2. Obchodník nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb.

3. Obchodník je povinný poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona (ak v dôsledku

neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde), 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.

4. Obchodník si vyhradzuje právo neposkytnúť cestujúcemu zájazd resp. služby cestovného ruchu dohodnuté v zmluve o zájazde v prípade, ak cestujúci riadne a včas neuhradí cenu za dohodnuté služby v lehote uvedenej v zmluve o zájazde resp. v súlade s podmienkami týchto Všeobecných zmluvných podmienok, prípadne ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej zo strany obchodníka. Obchodník nie je povinný vyzývať cestujúceho na úhradu dohodnutej ceny za služby cestovného ruchu ani poskytnúť cestujúcemu dodatočnú lehotu na úhradu ceny zájazdu v prípade, ak si cestujúci zakúpil zájazd v akcii Last minute, ktorého cena je splatná spravidla ihneď, ak zmluva o zájazde neurčuje inak.

### **V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB**

1. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

**a)** zmluvné strany sa dohodli, že obchodník je oprávnený pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a obchodník bude informovať cestujúceho o zmene 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/na pôvodné miesto;**

**b)** ak je obchodník nútený 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 (osobitné požiadavky cestujúceho, s ktorými cestovná kancelária súhlasila) alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako 8 %, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde. V takom prípade obchodník bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o:

**ba)** navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu;

**bb)** práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať, alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného;

**bc)** skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena bb) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne;

**bd)** cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.

**c)** ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, obchodník je povinný vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim, alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.

### 2. Počas čerpania služieb:

**a)** obchodník je oprávnený 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 obchodník nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je obchodník povinný: i) 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 ii) vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby iii) resp. poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu, alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie iiiii) súčasne poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc iiiiii) a zabezpečiť iné práva podľa zákona;

**b)** obchodník 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 obchodníka);

**c) cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na zabezpečenie dopravy (preprava a transfér).** Obchodník nezaručuje, že počas týchto dní bude priestor na plnohodnotné využitie dňa ako ostatné dni

dovolenky. Reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené;

**d)** v prípade, ak dôjde k preobsadeniu ubytovacej kapacity (overbooking) ubytovacieho zariadenia, je obchodník povinný zabezpečiť pre cestujúceho náhradné ubytovanie minimálne rovnakej alebo vyššej kategórie a v podobnej oblasti, resp. letovisku. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu;

**e)** obchodník má právo na úhradu ceny za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v zmluve o zájazde s cestujúcim, ktoré boli poskytnuté na vyžiadanie, alebo so súhlasom cestujúceho počas zájazdu.

3. Cestujúci je uzrozumený s tým, že obchodník nevie ovplyvniť prípadné meškanie alebo zrušenie letu leteckým prepravcom a upozorňuje na možnosť ich vzniku z technických a prevádzkových dôvodov, preplnenia vzdušných priestorov, alebo z dôvodu nepriaznivého počasia. Cestujúci berie na vedomie aj možnosť výrazného meškania.

### VI. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY O ZÁJAZDE A ODSTUPNÉ

**1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstupné,** ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Podľa prípadných možných situácií odstúpenia týkajúcich sa uzatvorených zmlúv sa primerane použijú aj ustanovenia ods. 7 a ods. 8 tohto článku. Výšky dohodnutého odstupného platné pre 1 (jedného) cestujúceho bez rozdielu veku sú nasledovné :

**a)** skutočne vzniknuté náklady, najmenej však **80 eur + 100 % cena poistenia**, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 60 dní a viac pred termínom začatia zájazdu,

**b)** skutočne vzniknuté náklady, najmenej však **50 % z ceny zájazdu bez poistenia + 100 % cena poistenia**, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 59 - 46 dní pred termínom začatia zájazdu,

**c)** skutočne vzniknuté náklady, najmenej však **80 % z ceny zájazdu bez poistenia + 100 % cena poistenia**, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 45 - 15 dní pred termínom začatia zájazdu,

**d)** vo výške **100 % ceny zájazdu bez poistenia + 100 % cena poistenia**, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 14-0 dní pred termínom začatia zájazdu.

V prípade odstúpenia od zmluvy sa nevracia poplatok (poistné) za cestovne poistenie.

Obchodník má právo odpočítať storno poplatok (odstupne) od zložene zálohy, alebo zaplatenej ceny a vráti cestujúcemu zostatok uhradenej ceny.

2. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve o zájazde ruší svoju účasť na zájazde (napr. zrušení účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstupného 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 odstupného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy. Do počtu dní sa nezapočítava deň nástupu na zájazd, resp. začiatok čerpania služieb.

3. 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 zájazdu za nečerpané služby.

4. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej zmluvy na nové podmienky (uvádzané čiastky platia pre 1 /jedného/ cestujúceho bez rozdielu veku)

a) v lehote kratšej ako 46 dní pred nástupom na zájazd alebo spojenú službu cestovného ruchu, ak takúto zmenu je obchodník schopný zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstupného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

b) v lehote viac ako 46 dní pred nástupom na zájazd alebo spojenú službu cestovného ruchu, ak takúto zmenu je obchodník schopný zabezpečiť, cestujúci uhradí poplatok 60 eur za každú zmenu, ak nie je dohodnuté inak.

5. Obchodník môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde 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,

- 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,

- 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo

b) neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia obchodníkovi plniť zmluvu o zájazde a obchodník oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

6. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci 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 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. U zájazdov, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde je vylúčené právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa tohto odseku.

7. Výšky dohodnutého odstupného podľa horeuvedeného ods. 1 písm. a) až e) tohto článku sa vzťahuje na situáciu odstúpenia od zmluvy o zájazde iba s jedným cestujúcim, ako fyzickou osobou, ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde.

8. V prípade vzniku situácie, že služby cestovného ruchu majú byť poskytnuté dvom a viac fyzickým osobám, ako cestujúcim v zmysle uzatvorenej zmluvy o zájazde, výšky dohodnutého odstupného sa spravuje nasledovnými podmienkami :

a) v prípade odstúpenia od zmluvy o zájazde všetkými cestujúcimi v nej uvedenými, výška dohodnutého odstupného uvedeného v ods. 1 písm. a) tohto článku pri súčasnom dodržaní uvedenej tam lehoty sa uhradí bez rozdielu veku každým odstupujúcim cestujúcim;

b) v prípade odstúpenia od zmluvy o zájazde všetkými cestujúcimi v nej uvedenými, výšky dohodnutého odstupného uvedené v ods. 1 jednotlivých písm. b) až e) tohto článku pri súčasnom dodržaní uvedených tam jednotlivých lehôt sa uhradia za celý zrušený zájazd jednorazovo podľa príslušných percent z ceny zájazdu bez poistenia vzťahujúcich sa jednotlivé písm. b) až e) ods. 1 tohto článku + 100 % cena poistenia;

c) v prípade odstúpenia od zmluvy o zájazde iba niektorým z cestujúcich v nej uvedených, výška dohodnutého

**odstupného uvedeného v ods. 1 jednotlivých písm. a) až e) tohto článku pri dodržaní uvedených tam jednotlivých lehôt sa uhradí bez rozdielu veku každým odstupujúcim cestujúcim samostatne** podľa príslušnej pevne stanovenej sumy, resp. percent vzťahujúcich sa jednotlivé písm. a) až e) ods. 1 tohto článku z pripadajúcej na jeho osobu čiastky ceny zájazdu bez poistenia + 100 % z pripadajúcej na jeho osobu čiastky ceny poistenia.

**9. Obchodník môže počas priebehu zájazdu s okamžitou platnosťou odstúpiť od zmluvy o zájazde** v nasledovných prípadoch :

a) z dôvodu zrušenia zájazdu, pričom obchodník je oprávnený zrušiť zájazd ak nebol dosiahnutý príslušný minimálny počet účastníkov pre zájazd, alebo z dôvodu pôsobenia vyššej moci žiadnym spôsobom neovplyviteľné obchodníkom (živelné pohromy, nepriaznivá politická situácia, výtržníctvo, teroristické útoky a pod. ku ktorým došlo v oblasti uskutočnenia zájazdu). Obchodník má v uvedenom prípade právo na úhradu doposiaľ poskytnutých nim služieb. V prípade nutnosti zabezpečiť návrat cestujúceho, dodatočne náklady s tým spojené znášajú zmluvne strany rovnakým dielom;

b) z dôvodu porušenia cestujúcim svojich povinností, ktoré boli zmluvne dohodnuté. Za porušenie povinností cestujúceho sa považuje aj také jeho konanie, ktorým vážne narušia priebeh zájazdu, ohrozujú alebo poškodzuje ostatných účastníkov príslušného zájazdu, alebo vážnym spôsobom narušia právne predpisy SR alebo hosťujúcej krajiny, príslušný letový, dopravný a ubytovací poriadok. Cestujúcemu v uvedenom prípade nevzniká nárok na vrátenie alikvotnej čiastky z ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté, pričom cestujúci je povinný uhradiť obchodníkovi náklady spojené so spätnou dopravou.

### **VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU A ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV**

1. Obchodník 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, alebo osobitným predpisom, alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť s nárokom na odstránenie bezodkladne po jej zistení oznámiť obchodníkovi alebo jej poverenému zástupcovi.

3. Obchodník je povinný v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, týmto zákonom, alebo osobitným predpisom, alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí obchodníkovi neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

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

5. Ak obchodník 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 o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo

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

6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5 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 obchodník poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.

**7. Ak obchodník 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 obchodníka 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. Obchodník je povinný 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) 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 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 tohto článku. Ak obchodník nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinný cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.

11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, obchodník 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 neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, obchodník uhrádza 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.

13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa predchádzajúceho odseku 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 bol obchodník o ich osobitných potrebách informovaný najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

14. Obchodník 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. Obchodník je povinný 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.

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

17. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. VIII, je cestujúci povinný poskytovať obchodníkovi maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

18. Informácia o reklamačných postupoch :

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 obchodníkovi bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia obchodníkovi.

a) cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) obchodníka. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu obchodníka, 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 obchodníka a provízneho predajcu obchodníka, u ktorého

došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby;

d) obchodník zabezpečuje v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej 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 o zájazde;

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

**Obchodník je povinný určiť spôsob vybavenia riadne uplatnenej reklamácie** (ukončenie reklamačného konania vykonaním nápravy, poskytnutím náhradnej služby rovnakej kvality alebo vyššej kvality, vrátením kúpnej ceny služby, vyplatením primeranej zľavy z ceny služby, písomnej výzvy na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie) **najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

19. Cestujúci má právo obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým obchodník vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že obchodník porušil jeho práva. V prípade, ak obchodník na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, cestujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Príslušným subjektom alternatívneho riešenia sporov s obchodníkom je buď Slovenská obchodná inšpekcia alebo príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR. Podrobné informácie o uvedenom postupe sú obsiahnuté v ustanoveniach zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov v znení neskorších predpisov, znenie ktorého je umiestnené a dostupné na :

<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2015/391/20190901>

Podaním cestujúcim príslušného návrhu podľa druhej vety nie je dotknuté právo cestujúceho na súdnu ochranu.

### VIII. NÁHRADA ŠKODY

1. Cestujúci má 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 obchodník; náhradu škody poskytne obchodník cestujúcemu bezodkladne.

2. Obchodník 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 obchodníka. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na obchodníka.

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 nebanlivosti.

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 obchodníka bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

6. Obchodník nie je povinný uhradiť cestujúcemu také nim uplatňované škody a majetkové ujmy, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia na základe zmluvy o cestovnom poistení, a ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia vyňaté.

7. Výška náhrady škody ako aj všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (napr. meškanie lietadla, zmena

termínu letu a pod.) sa riadi výlučne príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

8. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe obchodníka, t. j. okolnosti vznikli v dôsledku vyššej moci, na základe ktorých cestujúci úplne alebo čiastočne nevyužije objednané a zaplatené služby, nevzniká cestujúcemu nárok na náhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

### **IX. ĎALŠIE PODMIENKY**

1. Dole uvedené podmienky upravujúce obsah a rozsah poskytovaných služieb dojednaných zmluvou o zájazde konkretizujú plynúci z toho rozsah či obmedzenia zodpovednosti obchodníka.

2. Úroveň a rýchlosť služieb poskytovaných personálom ubytovacích zariadení zodpovedá miestnym zvyklostiam a mentalite miestneho obyvateľstva vykonávajúceho poskytovanie príslušných služieb. Preto je nutné počítať niekedy s menšou skúsenosťou, vecnosťou a promptnosťou konania v porovnaní napríklad so zvyklosťami cestujúceho v jeho domovskom štáte.

3. Hygienické zvyklosti sú v cieľových krajinách omnoho tolerantnejšie, odlišné napríklad od zvyklostí cestujúceho v jeho domovskom štáte.

4. Ubytovacie služby poskytované obchodníkom zodpovedajú popisu v príslušnom katalógu. Obdobie pred a po hlavnej sezóne prináša popri výhodných cenách aj skutočnosť, že niektoré zariadenia (bary, diskotéky, a pod.) nie sú v prevádzke. **V ojedinelých prípadoch sa stáva, že ubytovacie zariadenie potvrdí objednávky nad rámec reálnej kapacity. Obchodník v takýchto prípadoch nemá informáciu o prekročení kapacity ubytovacieho zariadenia a o tejto skutočnosti sa dozvedá zväčša od povereného zástupcu alebo cestujúcich priamo z miesta pobytu.** V takomto prípade bude cestujúci ubytovaný v ubytovacom zariadení rovnakej alebo vyššej triedy. Kategorizácia ubytovacích zariadení spadá do kompetencie príslušných rezortov v cieľových krajinách, ktoré hviezdíčky označujúce triedu ubytovacieho zariadenia pridelujú na základe noriem a kritérií platných v príslušnej krajine. Tieto normy a kritériá sa nemusia zhodovať s normami platnými v SR. Rozdiely v kategorizácii ubytovacích zariadení sú aj medzi jednotlivými destináciami. Aj v komfortných hoteloch sú izby väčšinou jednoducho zariadené. Vybavenie, veľkosť a poloha izieb (aj rovnakej triedy) nie sú vždy rovnaké. Vo väčšine ubytovacích zariadení nie sú v kúpeľniach hygienické potreby. Rozdeľovanie izieb vždy prebieha zásadne zo strany hotela, obchodník na to nemá vplyv. Jednolôžkové sú väčšinou veľmi malé a často nemajú balkón. Podľa

medzinárodných zvyklostí je nutné izby opustiť v deň odletu do 12.00 hod. (v niektorých prípadoch dokonca do 10.00 hod.), možnosť nasťahovania je v deň priletu najskôr po 14.00 hod. Včasný príchod alebo neskorý odchod neoprávňujú k ďalšiemu používaniu izieb. Dynamicky sa rozvíjajúci cestovný ruch so sebou prináša aj stavebnú činnosť, na ktorú obchodník nemá vplyv. **Stavebná činnosť sa neobmedzuje iba na mimo sezónne mesiace, staveniská vznikajú rýchlo a prakticky zo dňa na deň, alebo je stavebná činnosť po dlhšej prestávke obnovená. V týchto prípadoch nie je možné pri uzatváraní zmluvy o zájazde mať najaktuálnejšie informácie o stavebnej činnosti.** Úplný pokoj v strediskách cestovného ruchu nenájdete. K dovolenke patrí aj večerná zábava a bary, reštaurácie a nočné kluby, ktoré môžu spôsobovať hluk.

Kategorizácia ubytovacích zariadení spadá do kompetencie príslušných rezortov v cieľových krajinách.

5. Klimatizáciu nájdete v hoteloch, kde je to priamo uvedené v popise hotela v katalógu. V mnohých prípadoch je klimatizácia ovládaná centrálna a jej zapínanie/vypínanie z hľadiska času a dĺžky závisí úplne od rozhodnutia hotela. Často je klimatizácia v prevádzke iba v hlavnej sezóne (cca od 15. júna do 15. septembra) v závislosti od destinácie a hotela, a to iba niekoľko hodín denne. Poskytnutie klimatizácie môže byť viazané s úhradou poplatku. Na prípadnú hlučnosť, resp. vibráciu klimatizácie obchodník nemá žiadny vplyv ani zodpovednosť, pričom uvedené zariadenia boli namontované v zmysle príslušných právnych predpisov štátu umiestnenia.

6. V hoteloch sa varí väčšinou medzinárodné jedlo, obohatené miestnymi prvkami. Spôsob stravovania je uvedený v popise každého hotela. Kontinentálne (európske) raňajky sa skladajú väčšinou z pečiva, masla a zaváraniny alebo syra, kávy alebo čaju. Saláma, vajíčka sú zriedkavosťou. Raňajky podávané formou bufetu alebo švédskych stolov znamenajú voľnú konzumáciu z ponuky, ktorá zodpovedá triede hotela a miestnym zvyklostiam. Väčšinou obsahujú kávu, čaj, džús, pečivo, rôzne sladké koláče, zaváraniny, syr, salámu, opäť podľa triedy hotela. Večera je buď menu s obsluhou, výber z niekoľkých menu a šalátov formou bufetu, alebo voľná konzumácia formou bufetu (jednoduchších švédskych stolov) alebo švédskych stolov. Ponuka opäť zodpovedá triede hotela, pričom aj v trojhviezdičkových hoteloch môžeme v niektorých prípadoch očakávať iba jedno teplé hlavné jedlo. Nápoje nikdy nie sú zahrnuté v cene (pokiaľ to nie je uvedené inak - napr. hotely „all inclusive“). Vo väčšine hotelov platí zákaz donášania vlastných jedál a nápojov. Stravovací režim „all inclusive“ znamená plnú penziu a časovo obmedzenú konzumáciu rozlievaných nealkoholických a (prevažne) miestnych alkoholických nápojov podľa vnútorných smerníc každého

hotela. Informácie o režime „all inclusive“ – t.j. obsah a rozsah, ako aj časový harmonogram, sa objednávateľ dozvie po príchode do hotela. Obsah minibaru nie je zahrnutý do ceny zájazdu – minibar je možné naplniť po požiadaní, a konzumácia podlieha priamej platbe na mieste. Pri každom zájazde je uvedený počet nocí, ktorým zodpovedá i nárok na stravovanie, pričom niektorá strava môže byť nahradená balíčkom alebo neskoršou jednoduchou večerou. Zmeškanú stravu nie je možné nahradiť. Súčasne upozorňujeme na skutočnosť, že cestujúci ubytovaní na jednej izbe musia vždy čerpať rovnaký systém stravovania.

Pri každom zájazde je uvedený počet nocí, ktorým zodpovedá i nárok na stravovanie., pričom niektorá strava môže byť nahradená balíčkom, alebo neskoršou jednoduchou večerou.

Cestujúci berie na vedomie možnosť zmeškania objednanej stravy z dôvodu neskoršieho priletu alebo včasného ako aj skoršieho odletu. Zmeškanie stravy nie je možné nahradiť ani žiadať zľavu z ceny zájazdu.

7. Väčšina pláží je prístupná i miestnemu obyvateľstvu, ktoré býva často trochu hlučnejšie než sme zvyknutí. Ležadlá a slnečníky je možné si prenajať za poplatok (pokiaľ pri popise hotela nie je uvedené inak). Ich počet sa nezhoduje s ubytovacou kapacitou hotela, je vždy nižší, preto táto služba nie je priamo nárokovateľná. Obzvlášť pri veľkokapacitných hoteloch môže byť počet slnečníkov a ležadli v značnom nepochopiteľnom vzťahu k počtu lôžok. Plážový servis sa v priebehu sezóny môže zmeniť. Obchodník nemá vplyv na čistotu mora a pláží – údržba pláže je výlučne v kompetencii hotela. Obchodník taktiež nezodpovedá za prípadné znečistenie pláže z dôvodu klimatických podmienok, alebo iných nepredvídaných dôvodov. Vzdialenosť od mora je meraná vždy od najbližšieho bodu areálu smerom k pláži a je len orientačná.

8. Nie všetky hotely majú vyhrievaný bazén, resp. bazén s filtračným zariadením, preto musia byť bazény pri vyšších teplotách vypustené a vyčistené. Je teda nutné počítať s tým, že bazén môže byť na určitú dobu mimo prevádzky. Obchodník nemá vplyv na čistotu bazéna – údržba bazéna je výlučne v kompetencii hotela. Bazény v nočných hodinách nie sú v prevádzke. Počet slnečníkov a ležadli pri bazéne nezodpovedá kapacite hotela.

9. Vo väčšine cieľových destináciách sa neodporúča používať vodu z vodovodu na pitie a varenie. Vodu na tieto účely odporúčame zakúpiť si v miestnych obchodoch alebo v hoteloch. V hoteloch môže dôjsť k výpadku teplej vody a z tohto dôvodu tečie občas iba vlažná voda. V niektorých krajinách môže dochádzať i k opakovaným, krátkodobým výpadkom elektrickej energie a zásobovania vodou. S tým

samozrejme súvisí aj výpadok klimatizácie. Za tieto skutočnosti obchodník nezodpovedá a nevie ich ovplyvniť.

10. K realite prímorských krajín patrí aj hmyz. Napriek intenzívnej snahe hoteliérovo a miestnych úradov sa môže v určitých obdobiach hmyz vyskytovať vo zvýšenej miere aj priem. nahraditeľmo v priestoroch ubytovacích zariadení. Neodporúčame nechávať voľne ležať potraviny na izbe.

11. Obchodník zaisťuje v prípade, že si to hostiteľská krajina vyžaduje, víza iba pre držiteľov pasov Slovenskej republiky, a to po predložení dokumentov požadovaných príslušným zastupiteľským úradom. Držitelia cestovných dokladov iných štátov sú povinní zaisťiť si sami potrebné doklady a náležitosti na cestu u príslušného veľvyslanectva alebo konzulátu. Akékoľvek náklady a dôsledky, ktoré vzniknú nedodržaním tohto ustanovenia nesie objednávateľ. Väčšina štátov vyžaduje aby bol cestovný pas platný ďalších 6 mesiacov od návratu.

### X. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti obchodníkom podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Zároveň 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 obchodníkom, s výnimkou prípadov, ak obchodník vopred dohodne písomne s cestujúcim iný rozsah vzájomných práv a povinností.

**3. Podpisom zmluvy o zájazde 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. Obchodník prehlasuje, že si splnil svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku.

5. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu, v dodatkoch ku katalógu a cenníku obchodníka o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym **v dobe tlače a obchodník si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s cestujúcim.** Obchodník nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu, cenníku a iných materiáloch, ktoré tretia strana vydáva a ktoré sú poskytnuté ďalšími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v

prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť.

6. Cestujúci v zmysle všeobecného nariadenia o ochrane údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov poskytuje obchodníkovi osobné údaje na účel uzavretia tejto zmluvy s obchodníkom, plnenia a dodatočného potvrdenia podmienok tejto zmluvy, spracovania objednávky, realizácie dodávky, zúčtovania platieb a nevyhnutnej komunikácie medzi zmluvnými stranami. Obchodník 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 obchodníkovi zo zákona. Obchodník 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 obchodníka o ich zmene. V prípade, ak cestujúci neposkytne obchodníkovi osobné údaje, nie je možné uzatvoriť zmluvný vzťah. Osobné údaje bude obchodník 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 obchodník 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 obchodníka 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.

**Zásady ochrany osobných údajov sú umiestnené na nasej webovej stránke** (webové sídlo našej spoločnosti) [www.solvex.sk](http://www.solvex.sk) v časti „Dôležité informácie“ – GDPR – Zásady ochrany súkromia.

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 obchodníka.

8. Tieto všeobecné zmluvné podmienky obchodníka nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.06.2021. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukových katalógoch, v dodatkoch katalógov, 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. Zmluvné vzťahy, ktoré vznikli medzi cestujúcim a obchodníkom pred 01.01.2019 a právne vzťahy z nich vyplývajúce, sa riadia právnou a zmluvnou úpravou platnou a účinnou pred 01.01.2019.

---

***Prajeme šťastný vyber zájazdu, príjemne a ničím nerušené prežitie dovolenky podľa Vašej predstavy.***

***Ďakujem za dôveru.***