

## VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY CESTOVNEJ KANCELÁRIE orex travel s.r.o.

### DEFINÍCIA POJMOV

Pre potreby týchto Všeobecných zmluvných podmienok a(ďalej ako "VZP") sa rozumie:

1. Cestovná kancelária: orex travel s.r.o., zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., dňa 09.12.2010; Oddiel: Sro, Vložka č. 69189/B, so sídlom Dunajská 8, 811 08 Bratislava, IČO:45942 536 (ďalej ako „CK“).
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(ďalej ako „cestujúci“).
3. Objednávateľ: fyzická osoba ktorá s CK uzatvorila zmluvu o zájazde , ale táto osoba môže a aj nemusí byť cestujúcim, avšak ak Objednávateľ nie je cestujúcim , zodpovedá za zaplatenie celej ceny zájazdu spoločne a nerozdielne spolu s cestujúcim (ďalej ako „objednávateľ“).
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 v platnom znení (ďalej ako „zákon“).
4. Trvanlivý nosič: prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo CK uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača(ďalej ako „trvanlivý nosič“).
5. 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(ďalej ako „predajné miesto“).

### I. ZMLUVA O ZÁJAZDE

1.Zmluvný vzťah medzi CK a zákazníkom vzniká na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o zájazde, alebo zaplatením časti ceny zájazdu, potvrdenej zo strany CK a zaslaním potvrdenia o zájazde zákazníkovi (tzv.akceptácia), resp.prostredníctvom CA.

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 CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, ponukový katalóg s cenníkom, ponuka tzv. last minute zájazdov, všeobecné informácie a písomné pokyny - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle [www.orextravel.sk](http://www.orextravel.sk). CK 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 CK splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie sú súčasťou zmluvy, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných dokladoch vydaných CK.

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

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 vyjadriala 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 naplnenia zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci.

4. Podpisom zmluvy objednávateľ alebo cestujúci potvrdzuje, že: mu boli spolu s návrhom zmluvy o zájazde poslané Všeobecné zmluvné podmienky CK, Dôležité informácie, Reklamačný poriadok, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde, a ktoré sú zároveň k dispozícii na webovom portáli CK orextravel, že s týmito podmienkami oboznámil seba aj ostatných cestujúcich, a že s nimi všetci cestujúci bez výhrad súhlasia.

5. Pokiaľ nie je dohodnuté alebo upresnené inak, tak platí, že objednávateľ je súčasne zmluvným platcom. Za neploletú osobu podpisuje Zmluvu jej zákonný zástupca. Pokiaľ tuzemec objednáva zájazd alebo služby pre cudzozemca, je povinný o tejto skutočnosti informovať našu CK už pri objednávaní zájazdu alebo služieb. Súčasťou zmluvného vzťahu sa stávajú len tie služby, ktoré sú dohodnuté písomne.

6. Katalóg, alebo iná písomná forma ponuky, ako aj všetky ďalšie doplňujúce informácie a užitočné a dôležité informácie, platné pre zájazdy organizované CK orex travel s.r.o., tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o obstaraní zájazdu, pokiaľ neboli dohodnuté iné podmienky. Obsah zmluvného vzťahu je vymedzený obsahom zmluvy, VZP, katalógom, dodatočnými ponukami ako aj informáciami, uvedenými na web stránke CK. CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách v prípade nutnosti odlišné podmienky a špecifikácie, ako sú uvedené vo VZP.

7. Iná splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK nie je splnomocnená bez osobitného súhlasu CK prijímať peňažné plnenia a ani dohodnúť s objednávateľom osobitné ustanovenia alebo podmienky v Zmluve alebo poskytovať objednávateľovi akékoľvek informácie, uistenia a písomné doklady, ktoré majú byť súčasťou zmluvného vzťahu alebo uzatvorenej Zmluvy, ktoré sú v rozpore s popisom alebo informáciami o zájazde v katalógu alebo iných oficiálnych materiáloch a prameňoch CK orextravel, uverejňovaných najmä na oficiálnej stránke [www.orextravel.sk](http://www.orextravel.sk) Popisy služieb v katalógoch alebo na webových stránkach poskytovateľov služieb, napr.hotelov, nie sú pre CK záväzné.

8. CK a objednávateľ sa dohodli, že pre účely doručovania medzi nimi platia nasledujúce pravidlá:

- a) ak objednávateľ písomne neoznámí CK adresu na doručovanie, doručuje CK objednávateľovi na adresu, ktorú uvedie vo svojej objednávke alebo v zmluve
- b) v prípade e-mailovej komunikácie doručuje CK objednávateľovi na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke alebo zmluve, pričom takto doručená správa má účinky písomnej zásielky. Ak v objednávke resp. zmluve nebude uvedená e-mailová adresa objednávateľa na doručovanie, doručuje sa na e-mailovú adresu, z ktorej bola objednávka doručená CK
- c) adresou CK na doručovanie písomností v papierovej podobe je výhradne adresa sídla CK
- d) písomná zásielka sa považuje za doručenú dňom jej opakovaného (druhého) vrátenia odosielajúceho subjektu.

### II. CENA ZÁJAZDU SLUŽIEB A PLATBNÉ 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. Zo zliav poskytovaných CK, má cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak. 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. Pokiaľ nie je v zmluve o zájazde uvedené, platí, že v cene zájazdu nie sú zarátané náklady, ktoré musí cestujúci vynaložiť v súvislosti s obstaraním pasových, colných, devízových a iných poplatkov a s tým súvisiace náklady na dodržanie predpisov krajiny miesta zájazdu.

Celková cena zájazdu je konečná a zahŕňa: dopravu, ubytovanie a stravovanie, letiskové taxy, bezpečnostné poplatky, transfery v destináciách, služby delegáta (ak nie je v popise zájazdu uvedené inak).

Celková cena nezahŕňa: pobytovú taxu splatnú na mieste, cestovné poistenie, prípadné vízum, voliteľné nepovinné služby v destináciách.

Pri niektorých destináciách sa platí miestna odletová taxa, ktorú nie je možné zahrnúť do ceny. Aktuálne informácia dostane zákazník v pokynoch pred odletom.

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

3. V prípade záujmu o Skupinovú objednávku je objednávateľ povinný kontaktovať CK za účelom oboznámenia sa s osobitnými podmienkami vzťahujúcimi sa k takejto požiadavke. Za Skupinovú objednávku sa považuje Objednávka s viac ako 19 cestujúcimi. Pokiaľ sa objednávateľ pokúsi obísť Skupinovú objednávku spôsobom rozdelenia skupiny na viaceré Objednávky, hotel je oprávnený uložiť objednávateľovi poplatky za skupinové zrušenie pobytu, alebo iný poplatok, za ktorého úhradu je objednávateľ zodpovedný, vrátane vyšších sadzieb za cenu ubytovania; za uloženie týchto poplatkov dodávateľom služieb CK nenesie zodpovednosť. Požiadavku na Skupinovú objednávku môže objednávateľ zaslať emailom na sk.rezervacie@orextravel.eu. Dodávateľ služieb, alebo hotel, môže v prípade Skupinovej objednávky požadovať dlhšie storno lehoty prípadne 100% úhradu objednávky vopred.

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

5. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy o zájazde zaplatenie zálohy v minimálnej výške:

50% z ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb + 100% ceny poistného pri uzatvorení zmluvy do 30 dní pred odletom. Zvyšnú časť ceny zájazdu alebo za všetky objednané služby je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.

Nezaplatenie doplatku nenahradzuje oznámenie o odstúpení od zmluvy zo strany objednávateľa. Objávateľ berie na vedomie, že CK neposiela oznámenia o termíne úhrady nedoplatku jednotlivu. Nedodržanie lehoty môže mať za následok zrušenie vzniknutej Zmluvy o zájazde a objednávateľ sa zaväzuje uhradiť CK všetky náklady, ktoré jej vznikli v súvislosti s nespĺnením si povinností.

6. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.

V prípade zájazdu na vyžiadanie skladá zákazník vopred dohodnutú zálohu (výška zálohy je závislá od termínu zájazdu). Po potvrdení služieb zaplatí objednávateľ bezodkladne doplatok. V prípade nepotvrdenia hotela sa obe zmluvné strany dohodli, že sa takáto zmluva ruší a CK vráti garančnú zálohu v plnej výške. V prípade odstúpenia od zmluvy zo strany cestujúceho platí odstúpenie podľa článku VI. týchto Všeobecných zmluvných podmienok.

Záväznou a dohodnutou cenou zájazdu je cena, ktorá je uvedená na Zmluve potvrdenej CK a podpísanou cestujúcim, resp. jeho splnomocneným zástupcom alebo zákonným zástupcom.

7. Cenu zájazdu je možné uhradiť nasledovných spôsobom: hotovosť, bankovým prevodom, platobnou kartou, pričom za deň zaplataenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti. Všetky platby by mali byť uskutočnené s uvedením variabilného symbolu, resp. rezervačného čísla uvedeného na potvrdení rezervácie / faktúre.

V prípade omeškania s úhradou môžu byť vyčíslené úroky z omeškania v zmysle Obchodného zákonníka (§365).

8. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená 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.

9. 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.

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

11. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8 % ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. V ods. 1 písm. b/ VOP.

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

### III. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

1. K základným právam cestujúceho patrí:

a) Cestujúci má právo na riadne a včasné poskytnutie len zaplatených služieb.

b) Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá.

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

d) Pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde (dopelú osobu je možné zmeniť len za dospelú osobu, dieťa je možné zmeniť len za dieťa, pričom musí byť dodržaná veková hranica podľa jednotlivých ubytovacích zariadení); súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené CK v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Zmena všetkých osôb v rezervácii, resp. v jednom type ubytovania je považovaná ako odstúpenie od zmluvy a návrh novej zmluvy. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK informuje (strata nároku na FM zľavu alebo iné špeciálne zľavy vrátane vernostnej), najmenej však: 40 €/osoba. Do výpočtu dní sa nezapočítava deň odletu.

Poplatok sa účtuje vždy na každú osobu vrátane detí a je splatný ihneď. Žiadosť objednávateľa o pridanie osoby alebo osôb na zájazd je možné za najneskôr do 7 dní pred začatím zájazdu resp. čerpania služieb, za poplatok 40€/osoba. Do výpočtu dní sa nezapočítava deň odletu. Objávateľ sa zaväzuje uhradiť aktuálnu cenu zájazdu, platnú ku dňu pridania osoby resp. osôb na zájazd, a všetky prípadné príplatky a iné náklady, ktoré vzniknú v súvislosti s pridaním cestujúceho, a o ktorých

CK informuje.

Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. CK je povinná 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 sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny zájazdu, je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 čl. II v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená.

V prípade zmeny osoby, ktorá má zaknihované poistenie sa účtuje 100% storno poplatok ceny poistenia, poistenie nie je možné postúpiť na nového cestujúceho. Nový zákazník má právo uzatvoriť si prostredníctvom CK poistenie.

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

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

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

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

b) Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.

c) Zaplatiť cenu 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; bez nutnosti ďalšej výzvy.

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

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

f) V prípade, že zistí nesprávnosť údajov podľa čl. III. bod 2 písm. e), je povinný o tom bezodkladne informovať CK. V prípade, že objednávateľ alebo cestujúci nenahlási chybný údaj, nesie sám zodpovednosť a prípadnú náhradu škody.

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 zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužitú služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu a ďalej je cestujúci povinný uhradiť CK náklady spojené so spätnou dopravou.

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) Zaisťiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaisťiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.

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

#### IV. PRÁVA A POVINNOSTI CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:

a) poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu (čl. III. bod 1 písm. f).

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

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

3. CK si vyhradzuje právo odmietnuť akékoľvek objednávky či uzatvorenie Zmluvy s cestujúcim najmä v nasledujúcich prípadoch:

a) cestujúci vedome porušuje Všeobecné zmluvné podmienky CK;

b) cestujúci v minulosti nezaplatil zálohu alebo celú čiastku za objednaný zájazd v súlade s článkom II. týchto podmienok.

#### V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

a) Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, 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 o zájazde sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.

V prípade cestovania lietadlom si letecké spoločnosti vyhradzuje právo na zmeny časov kedykoľvek aj bezprostredne pred odletom/odchodom. V prípade núdze môže dôjsť k vopred neoznámenému medzipristátium, zmene typu lietadla, leteckej spoločnosti a linky. Obe strany sa dohodli, že meškanie dopravného prostriedku nezakladá dôvod na odstúpenie od Zmluvy o zájazde.

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

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

ii) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpeného,

iii) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a

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

Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, 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 o zájazde.

2. Počas čerpania služieb:

a) CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a

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

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

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

d) Cestujúci berie na vedomie, že dopravca môže odmietnuť prepravu cestujúceho ak to vyžadujú predpisy o vykonaní letov, ak by došlo vykonaním prepravy k porušeniu predpisov štátu odletu, príletu alebo preletu, ak je cestujúci postihnutý prenosnou chorobou, ktorá podlieha povinnému hláseniu, alebo ak sa nemôže pre svoj telesný alebo duševný stav starať sám o seba, ak svojím správaním porušuje bezpečnosť dopravy alebo verejný poriadok.

## VI. Odstúpenie od zmluvy o zájazde cestujúcim a odstúpné

1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpné, 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. Výška odstúpného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):

- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 15 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 45 dní a viac pred termínom začatia zájazdu,
- b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 25 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 44 - 31 dní pred termínom začatia zájazdu,
- c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 35 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 30 - 21 dní pred termínom začatia zájazdu,
- d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 20 - 15 dní pred termínom začatia zájazdu,
- e) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 70 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 14 - 8 dní pred termínom začatia zájazdu,
- e) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 7 - 5 dní pred termínom začatia zájazdu,
- f) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 100 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 4 a menej dní pred termínom začatia zájazdu.

Pri zájazdoch operovaných na linkových letoch sa vždy kalkuluje 100% storno poplatok z ceny letenky bez ohľadu času odstúpenia od zmluvy objednávateľom.

2. Na určenie počtu dní pre výpočet storno poplatku je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň odchodu, odletu resp. nástupu na zájazd.

3. V prípade čiastočného zrušenia účasti na zájazde, ktoré bude mať za následok zmenu v obsadenosti alebo type izby, je zákazník povinný doplatiť rozdiel v cene bez nároku na zľavu, ktorá bola platná v čase potvrdenia rezervácie (FM zľavy, vernostná zľava, špeciálne akcie a pod.) .

Storno poplatky sa vzťahujú aj na zájazdy na vyžiadanie v procese ich vyžiadania v destinácií.

4. CK má právo odpočítať storno poplatok (v ktorom je zahrnuté aj poistné) od zloženej zálohy alebo zo zaplatenej ceny zájazdu.

5. Žiadosť zákazníka o zmenu termínu zájazdu alebo destinácie/hotelového komplexu uvedeného v uzatvorenej Zmluve, nezakladá dôvod zbavenia sa povinnosti zo strany zákazníka zaplatiť storno poplatok za zrušenie Zmluvou objednaného zájazdu, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

6. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve o zájazde ruší svoju účasť na zájazde (napr. zrušenie 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. Rovnako sa postupuje aj v prípade zrušenia jednej zmluvy o zájazde, kde tento cestujúci mal spoločné ubytovanie alebo služby s iným cestujúcim na základe inej zmluvy o zájazde.

7. 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.

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

Storno poplatky za poistenie: v prípade osoby, ktorá má zaknihované poistenie, sú účtované 100% storno poplatky z ceny kúpeného poistenia.

Storno poplatky za objednané parkovanie predstavujú 100% ceny parkovania.

9. CK 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 CK plniť zmluvu o zájazde a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

c) že si zákazník vytvoril duplicitnú rezerváciu, v takomto prípade sú zákazníkovi účtované storno poplatky podľa týchto podmienok.

d) v prípade, že zákazník neuhradí plnú sumu za objednané služby najneskôr do dňa stanoveného v čl.II. týchto VZP.

10. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstúpné 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.

## VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU

1. CK zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (*ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“*).
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom 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 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 CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
5. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť
  - a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve 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 CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.
7. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, cestujúci má právo
  - a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
  - b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.
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 zájazdu do (2) dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.
10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7, všetko tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu

do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.

11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
12. Ak v dôsledku neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhradí náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac (3) troch nocí na (1) 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 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 zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručení podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.
16. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím
  - a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
  - b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.
17. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. VIII, je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
18. Informácia o reklamačných postupoch:
  - a) cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
  - b) Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Objednávateľ alebo cestujúci má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.
  - c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
  - d) CK zabezpečuje 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) CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

## VIII. NÁHRADA ŠKODY

1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa čl. VII ods. 5 písm. b), ods. 6 alebo ods. 7 VOP aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK; náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.

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

a) cestujúcim,

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

c) neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

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

4. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z 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 CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

6. Pri posudzovaní počtu dní dovolenky treba počítať s tým, že do prvého a posledného dňa čerpania služieb sa zarátava transfer a že do nich v rôznej miere zasahujú dopravné, ubytovacie a stravovacie služby. Aj v prípade obsadenia izby v skorých ranných hodinách sa predchádzajúca noc počíta ako poskytnuté ubytovanie. Stravovanie začína a končí spolu s ubytovacími službami, CK neručí za škody, ktoré môžu vzniknúť objednávateľovi z týchto dôvodov a nekompenzuje služby, ktoré sa z týchto dôvodov nečerpali. Reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

7. Objednávateľ je uzročený s tým, že CK nevie ovplyvniť prípadné meškanie alebo zrušenie letu leteckým prepravcom a upozorňuje na možnosť ich vzniku z technických alebo prevádzkových dôvodov, nepriaznivého počasia, prípadne z dôvodu preplnenia vzdušných koridorov.

8. CK neručí a nezodpovedá cestujúcim:

- za majetok cestujúceho v prípade jeho poškodenia, straty alebo krádeže,
- za udelenie víz príslušnými zastupiteľskými úradmi,
- za prípadné meškanie autobusovej prípadne autokarovej dopravy z technických alebo dopravno-prevádzkových dôvodov a neručí ani nezodpovedá za škody, ktoré týmto účastníkom vzniknú.
- za služby, ktoré nie sú súčasťou zájazdu podľa zmluvy o zájazde alebo ktoré si cestujúci počas zájazdu sám objedná nad rámec zmluvy o zájazde, a ktoré budú poskytnuté zo strany tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, omeškanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu a pod.) sa riadi výlučne príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

## IX. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Cestujúci a objednávateľ Zákazník je uzročený s tým, že CK je oprávnená na účely plnenia zmluvy o zájazde ako aj za účelom plnenia zákonných povinností spracovávať jeho osobné údaje v rozsahu: meno, priezvisko, rodné číslo, typ cestovného dokladu, číslo cestovného dokladu, dátum expirácie dokladu, bankové spojenie, dátum narodenia, bydlisko, e-mailová a doručovacia adresa. Všetky osobné údaje budú uložené len po dobu ustanovenú zákonom, prípadne po dobu nevyhnutne nutnú.

2. Na účely plnenia zmluvy o zájazde budú informácie uvedené v predchádzajúcom bode v nevyhnutnom rozsahu poskytnuté tiež dodávateľom CK uvedeným v dokumentoch, ktoré má zákazník k dispozícii (najmä hotely, prepravné spoločnosti, delegáti, ...). Ak sa zájazdová destinácia nachádza mimo krajiny Európskeho hospodárskeho priestoru, berie zákazník na vedomie, že osobné údaje zákazníka budú poskytnuté príjemcom osobných údajov v tejto tretej krajine (najmä hotely) či inej tretej krajine (najmä leteckej spoločnosti). Informácie o tom, či existuje rozhodnutie Európskej komisie o primeranej ochrane dát a ďalej informácie o vhodných zárukách ochrany osobných údajov pri odovzdaní osobných údajov do tretej krajiny poskytne CK na písomnú žiadosť zákazníka (právo na informovanie o primeraných zárukách podľa článku 46 Nariadenia týkajúceho sa prenosu).

3. Cestujúci berie na vedomie, že CK je v rozsahu a za podmienok ustanovených platnými právnymi predpismi povinná predať osobné údaje zákazníka na účely stanovené zákonom.

4. Cestujúci môže súhlasiť, najmä zaškrtnutím políčka v zmluve o zájazde, ale aj iným vyhlásením, s tým, že CK bude spracovávať jeho osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, adresa, telefónne číslo a emailová adresa za účelom zasielania obchodných oznámení, vrátane telemarketingu. Obchodné oznámenia je CK oprávnená zasielať formou SMS, MMS, elektronickej pošty, poštou či oznamovať telefonicky. Proti zasielaniu obchodných informácií môže zákazník vzniesť kedykoľvek námietku, a to buď na adrese CK alebo e-mailom zaslaným na e-mailovú adresu info@orextravel.sk. V tomto prípade nebude CK cestujúcemu ďalej zasielať obchodné oznámenia, ani inak spracovávať jeho osobné údaje na účely priameho marketingu.

5. Cestujúci berie na vedomie, že ako subjekt údajov má najmä tieto práva:

- Požadovať od CK prístup k osobným údajom týkajúcich sa jeho osoby, ich opravu alebo vymazanie, popr. požadovať obmedzenie spracovania osobných údajov, vznášať námietky proti spracovaniu osobných údajov, ako aj práva na prenosnosť údajov. Požadovať, aby CK obmedzila spracovanie jeho osobných údajov, ak
  - (I) popiera presnosť svojich osobných údajov, a to na dobu potrebnú na to, aby CK overila presnosť jeho osobných údajov;
  - (II) spracovanie jeho osobných údajov bolo protiprávne, ale nepožiadala o vymazanie osobných údajov, ale o obmedzenie ich použitia;
  - (III) CK už nepotrebuje jeho osobné údaje pre účely spracovania, ale zákazník ich požaduje pre určenie, výkon alebo obhajobu svojich nárokov; alebo
  - (IV) Osobné údaje musia byť vymazané, aby sa splnila zákonná povinnosť podľa práva Únie alebo práva členského štátu, ktorému CK podlieha,
  - (V) vzniesol námietku proti spracovaniu, a to do doby než budú overené, či oprávnené dôvody CK prevažujú nad jeho oprávnenými dôvodmi. Ak bolo obmedzené spracovanie jeho osobných údajov, môžu byť jeho údaje spracované, s výnimkou uloženia, iba s jeho súhlasom. Toto právo sa nemusí uplatniť, ak sú splnené podmienky v čl. 17 Nariadenia, napríklad ak je spracúvanie potrebné na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov. V takýchto prípadoch vykoná CK posúdenie, či oprávnené záujmy CK prevažujú nad dôvodmi, ktoré zákazník uviedol vo svojej námietke.
- Právo, aby CK oznámila všetky opravy, výmazy a obmedzenia spracovania jeho osobných údajov svojim dodávateľom, hlavne hotelom a leteckým spoločnostiam, ktorí taktiež spracovávajú jeho osobné údaje, ak sa to neukáže ako nemožné alebo to nevyžaduje neprimerané úsilie.
- Získať od CK kedykoľvek potvrdenie, že jeho osobné údaje sú spracovávané, a ak je to tak, je CK povinná mu na požiadanie poskytnúť nasledujúce informácie a vydať mu o nich kópiu spracúvaných osobných údajov:
  - (I) účel spracovania;
  - (II) kategórie dotknutých osobných údajov, ktoré spracováva,
  - (III) príjemcovia alebo kategórie príjemcov, ktorým moje osobné údaje boli alebo budú sprístupnené;

- (IV) plánovaná doba, po ktorú budú osobné údaje uložené, alebo ak ju nie je možné určiť, kritériá použité na stanovenie tejto doby;
  - (V) existencia práva požadovať od správcu opravu alebo vymazanie osobných údajov týkajúcich sa zákazníka alebo obmedzenie ich spracovania a namietať proti tomuto spracovaniu;
  - (VI) právo podať sťažnosť u dozorného úradu;
  - (VII) ak sa osobné údaje nezískali od zákazníka ako dotknutej osoby, akékoľvek dostupné informácie, pokiaľ ide o ich zdroj;
  - (VIII) skutočnosť, že dochádza k automatizovanému rozhodovaniu, vrátane profilovania.
- Získať svoje osobné údaje, ktoré CK spracováva, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte, a tieto môžeme odovzdať inému správcovi, ak (I) je spracovanie osobných údajov zákazníka založené na súhlase so spracovaním osobných údajov; alebo (II) spracovanie sa vykonáva automatizovane. Toto právo však nesmie mať nepriaznivé dôsledky na práva a slobody iných.
  - Ak bude zákazník požadovať aby CK jeho osobné údaje preniesla priamo inému správcovi ak je to možné, odovzdá CK ako správca osobných údajov osobné údaje zákazníka inému správcovi a na tieto účely bude CK od zákazníka potrebovať kontaktné údaje nového správcu (e-mail a telefónne číslo).
  - V prípadoch, ktoré stanovuje Nariadenie v čl. 18, má Zákazník právo požiadať, aby CK obmedzila spracovanie jeho osobných údajov spôsobom, ktorý upravuje Nariadenie.
  - Bez toho, aby boli dotknuté akékoľvek iné správne alebo súdne prostriedky nápravy má právo podať sťažnosť u dozorného orgánu, najmä v členskom štáte svojho obvyklého pobytu alebo mieste údajného porušenia, ak sa domnieva, že spracovávanie osobných údajov, ktoré sa ho týka, je v rozpore s Nariadením. Miestne príslušným dozorným orgánom je najmä: Úrad na ochranu osobných údajov SR, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Slovenská republika, <https://dataprotection.gov.sk/uouou/>.

#### X. CESTOVNÉ POISTENIE A POISTENIE PROTI INSOLVENTNOSTI

1. CK uvádza, že si splnila svoje povinnosti ohľadne povinného zmluvného poistenia zájazdov CK pre potenciálnu možnosť úpadku v zmysle zákona č. 281/2001 Z.z., v platnom znení na základe čoho bude objednávateľovi poskytnuté náhradné plnenie (doprava do SR vrátane nevyhnutého ubytovania a stravovania do odchodu do 24 hodín od oznámenia, vrátenie zaplatenej ceny nečerpaných služieb) v prípade:
  - a. neposkytnutia dopravy z miesta pobytu v zahraničí do SR, ak je doprava súčasťou objednaných a zaplatených služieb,
  - b. nevrátenia zaplateného preddavku alebo ceny zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil vôbec,
  - c. nevrátenia rozdielu medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý len sčasti.
2. V prípade uzatvorenia cestovného poistenia prostredníctvom CK, je súčasťou všetkých zájazdov CK na základe dohody zmluvných strán komplexné cestovné poistenie vrátane poistenia storno poplatkov pre účastníkov zájazdu a zároveň objednávateľ prehlasuje, že obdržal od CK poistné podmienky a rozsah komplexného cestovného poistenia, s ktorým sa oboznámil, aj v zastúpení s ním spolucestujúcich osôb.
3. Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkom zájazdu a CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

#### XI. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

1. V zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení ( Zákon) má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu pri splnení

nasledovných podmienok:

- Cestujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým CK vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že CK porušila jeho práva, obrátil sa na CK so žiadosťou o nápravu a
- CK jeho žiadosť zamietol alebo na ňu neodpovedal v stanovenej lehote.

2. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (SARS) s CK je Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a SARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (*zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov/146987s>*), pričom cestujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Na uvedenej stránke sú zverejnené aj ďalšie dôležité informácie o alternatívnom riešení sporov pre spotrebiteľov. Možnosť cestujúceho obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Úplný zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na web stránke Ministerstva hospodárstva SR. Na web stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie sú uvedené podrobné informácie vrátane kontaktov a príslušných formulárov. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže objednávateľ alebo cestujúci využiť formulár, ktorého vzor je k dispozícii na webovom sídle ministerstva (<http://www.mhsr.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-clr/146956s>) alebo každého subjektu alternatívneho riešenia sporov alebo v Prílohe č. 1 Zákona. K návrhu objednávateľ alebo cestujúci priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

3. Návrh cestujúceho na začatie alternatívneho riešenia sporu musí v zmysle § 12 ods. 3) zákona 391/2015 Z.z. obsahovať:

- a) meno a priezvisko cestujúceho, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
- b) presné označenie CK,
- c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
- d) označenie, čoho sa cestujúci ako spotrebiteľ domáha,
- e) dátum, kedy sa cestujúci ako spotrebiteľ obrátil na CK so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s CK bol bezvýsledný,
- f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) Zákona.

4. Prostredníctvom SARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi CK, a objednávateľom a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20,- EUR. Návrh na začatie konania u SARS sa podáva k SARS podľa ust. § 3 zákona 391/2015 Z.z, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona 391/2015 Z.z. SARS môže od cestujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu, maximálne však do výšky 5,- EUR s DPH.

5. Podrobný obsah návrhu je uvedený v § 2 Zákona. Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je bezodplatné. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.

6. 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](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main_home2.show&lng=SK). Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo zmluvy o zájazde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť

alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR).

7. Cestujúci pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažností. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho sporov online. Cestujúci môže priložiť dokumenty na podporu svojich sťažností. SARS môže požadovať od cestujúceho úhradu poplatku za začatie SARS, maximálne však do výšky 5,- EUR s DPH. Ak sú na alternatívne riešenia sporu príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má cestujúci. Okrem SARS má cestujúci právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný súd.

## **XII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. Platnosť týchto VOP sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK, s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s cestujúcim iný rozsah vzájomných práv a povinností.

2. Všetky údaje a informácie obsiahnuté v katalógu a cenníku CK o službách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK sa vyhradzuje právo na ich zmenu do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.

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 dojednania v nich obsiahnuté akceptuje.

4. CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku.

5. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu a cenníku CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s cestujúcim. CK nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu, cenníku a iných materiáloch, ktoré CK vydáva a ktoré sú poskytnuté tretími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť.

6. Tieto VZP nadobúdajú platnosť dňa 05.03.2026. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukových katalógoch 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 CK pred 05.03.2026 a právne vzťahy z nich vyplývajúce, sa riadia právnou a zmluvnou úpravou platnou a účinnou pred 05.03.2026.