

## DEFINÍCIA POJMOV

1. Cestovná kancelária (ďalej aj ako „CK“):

TIP travel a.s., sídlo: Teplická 74, 921 01 Piešťany, IČO: 36 250 791, register: Obchodný register Okresného súdu Trnava, Odd.: Sa, vložka č.: 10254/T,

resp. TATRATOUR Slovakia, s.r.o., sídlo: Teplická 74, 921 01 Piešťany, IČO: 47 864 834, register: Obchodný register Okresného súdu Trnava, Odd.: Sro, vložka č. 34799/T,

resp. Koala Tours, a.s., so sídlom Dunajská 8, 811 08 Bratislava, IČO: 35 822 244, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava 3, Odd.: Sa, vložka č. 2835/B,

resp. Seneca Tours, s.r.o., so sídlom Lichnerova 40, 903 01 Senec, IČO: 17 640 270, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava 3, Odd.: Sro, vložka č. 12438/B.

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.

3. Zákon: Zákon č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

4. Trvanlivý nosič: Prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo CK uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.

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

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

## I. ZMLUVA O ZÁJAZDE

1. Zmluva o zájazde vzniká medzi CK a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o zájazde potvrdenej CK alebo inou CK splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK. 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, informácie na webovom sídle CK, Všeobecné informácie a Všeobecné zmluvné podmienky, písomné pokyny - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách.

2. Iná CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, 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 uvedenými na webovom sídle CK alebo v iných písomných materiáloch CK. V prípade ich rozporu majú prednosť informácie zo zdroja CK.

3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, podpisom zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadрила 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. Konajúca osoba sa súčasne zaväzuje splniť všetky v zmluve dohodnuté finančné záväzky vyplývajúce zo zmluvy o zájazde a odovzdať všetkým cestujúcim kompletné informácie určené CK pre cestujúcich. Všetka korešpondencia spojená s predmetom zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci.

## 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 cena celkom, 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. Na akciové ceny publikované formou akciovej ponuky sa nevzťahujú žiadne ďalšie zľavy. 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 ktoré bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom.

2. Zľavy sa vzťahujú na základnú cenníkovú cenu zájazdu pre osoby na základnom lôžku a na príslenských. Zľavy sa nevzťahujú na akékoľvek povinné a nepovinné príplatky, poplatky a poistenie. Zľavy sa nevzťahujú ani na paušálne detské ceny leteniek, ani na špeciálne akciové TOP FIRST MINUTE ceny leteniek. Zľavy sa taktiež nevzťahujú na pobytovo-poznávacie, poznávacie a pútnické zájazdy, na autobusovú dopravu, príplatky k autobusovej doprave a dopravu na letisko, na akékoľvek povinné príplatky a iné nepovinné príplatky a poplatky na doplnkové služby a víza. V prípade, že k zmluve o zájazde nie je zjednané komplexné cestovné poistenie Generali Poisťovňa, pobočka poisťovne z iného

## 7 Všeobecné zmluvné podmienky

členského štátu prostredníctvom ktorej v Slovenskej republike podniká Generali Česká pojišťovna a.s., KOMFORT alebo PLUS, znižuje sa aktuálne platná zľava na zájazd o 2%. Všetky predajné akcie platia len na letné pobytové zájazdy a len do vypredania akciových účastníckych miest na zájazdoch, ktoré sú počtom obmedzené. Stáli klienti sú tí, ktorí cestovali s CK aspoň raz v posledných piatich rokoch a vedia účasť na zájazde preukázať. Podmienky predajnej akcie Znížená záloha, Garancia bezplatného storna zájazdu a Bezplatnej výmeny zájazdu v rámci predajnej akcie GARANCIA ISTOTA do 1.3.2025 sa nevzťahujú na hotely v destináciách Andalúzia, Ibiza, Lanzarote a Malta. GARANCIA ISTOTA platí výhradne pre letné pobytové zájazdy s termínom odchodu od 1.6.2025 pri uzavretí Zmluvy o zájazde do 29.2.2025, ktorej súčasťou je zároveň komplexné cestovné poistenie KOMFORT alebo PLUS od poisťovateľa Generali Poisťovňa, a.s., Generali Poisťovňa, používateľ ochrannej známky Európska cestovná poisťovňa (ICO 54 228 573).

3. Cena „DVOJTERMÍNU“, t.j. 15 dňového (14 nocového) leteckého pobytového zájazdu predstavuje súčet dvoch, za sebou nasledujúcich 7 nocových termínov, od ktorého sa odpočítava čiastka špecifikovaná pri cenníku konkrétnej destinácie, znížená o aktuálnu výšku percentuálne poskytnutej zľavy.

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

5. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením celkovej ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

6. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50 % ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy o zájazde). Zvyšnú časť ceny za objednaný zájazd alebo za všetky objednané služby je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 46 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb. Nedodržanie splatnosti je porušením základných povinností cestujúceho.

7. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 46 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu. Táto povinnosť platí aj pri špeciálnych akciách s touto podmienkou.

8. Pri kúpe zájazdu prostredníctvom internetu cestujúci musí uhradiť zálohovú faktúru do 1 dňa od jej vystavenia a zaslať ním podpísanú zmluvu na elektronickú adresu určenú cestovnou kanceláriou, alebo formou doporučenej zásielky na sídlo CK do 2 dní od podpisu zmluvy. Ak tak neučiní, má CK právo odstúpiť od zmluvy. Pri kúpe zájazdu do 10 dní pred začatím zájazdu a pri posledných miestach je CK oprávnená požadovať priamy vklad na účet.

9. Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.

10. 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,

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 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 zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EURu pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu.

11. Cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 10, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.

12. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je CK oprávnený postupovať podľa odseku 4 tohto článku.

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

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

15. V prípade, že k zmluve o zájazde nie je v CK zjednané komplexné cestovné poistenie Generali Poisťovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu prostredníctvom ktorej v Slovenskej republike podniká Generali Česká pojišťovna a.s., KOMFORT alebo PLUS, znižuje sa aktuálne platná zľava na zájazd o 2%.

16. V prípade porušenia zmluvnej povinnosti vyplývajúcej podľa bodu 6. má CK právo účtovať zmluvnú pokutu vo výške 30 eur. Ostatné práva CK tým nie sú dotknuté.

17. Emisný environmentálny príplatok – je účtovaný pri leteckých zájazdoch a jeho výška je stanovená na 40 € na osobu od 2 rokov pre Cyprus a 30 € na osobu od 2 rokov pre ostatné destinácie. Letecká preprava a teda aj charterové lety sú súčasťou

systému obchodovania s emisnými kvótami (EU ETS). Systém pokrýva emisie z letov s odletom alebo príletom na letisko nachádzajúce sa v Európskej únii, respektíve v EHP. Výška emisného príplatku pre sezónu 2025 sa odvíja od sadzby emisnej povolenky PCP v EUR, publikovanú ako "contract C-EUA Future High". Sazba emisnej povolenky je účtovaná za každú osobu nad 2 roky (cena je v eurách za metrickú tonu). Sazba emisnej povolenky v intervale:

Cyprus	Ostatné destinácie
26 - 50 € = 35 €	26 - 50 € = 25 €
51 - 75 € = 40 €	51 - 75 € = 30 €
76 - 100 € = 45 €	76 - 100 € = 35 €

V prípade sadzby emisnej povolenky pod 26 € a nad

100 € bude pre emisný environmentálny príplatok uplatňovaný alikvótny výpočet emisného príplatku podľa rovnakej metodiky. Zdroj: [www.theice.com/products/197/EUA-Futures](http://www.theice.com/products/197/EUA-Futures).

18. Poplatok za zvýšenie dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok (viď tabuľka) – nazývaný tiež ako palivový poplatok alebo palivový príplatok je poplatok, ktorý odráža zvýšenie ceny dopravných nákladov pre CK zo strany leteckých a autobusových dopravcov.

19. Kúpeľný poplatok, resp. turistická/ekologická taxa (daň) a servisný poplatok sú povinné v Chorvátsku, Čiernej Hore a Albánsku a platia sa pri kúpe zájazdu priamo v CK. Pobytová (hotelová) taxa/ekologická taxa (daň) je povinná v Taliansku, Grécku, na Malte a v Španielsku v závislosti od konkrétneho regiónu ako aj triedy hotela a musí byť uhradená priamo na mieste pobytu v hoteli. Aktuálna výška povinných príplatkov, aktuálnych ku dňu vydania katalógu, je uvedená v cenníkoch.

### III. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

1. K základným právam cestujúceho patrí:

- Právo na riadne poskytnutie úplne zaplateného zájazdu a služieb.
- 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.
- Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VI. týchto podmienok.
- Pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá splňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; 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, najne-

skôr však sedem dní pred začatím zájazdu; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. 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. Poplatky a príplatky podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK v dôsledku postúpenia zmluvy. CK je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov a príplatkov v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou a prehlásenie, že splňa 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 zaplatenie ceny zájazdu je CK oprávnená postupovať podľa ods. 4 článku II. v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená. Nový cestujúci nemá nárok na zohľadnenie akcií, zliav, cestovného poistenia a iných benefitov, ktoré boli spojené výhradne s osobou pôvodného cestujúceho alebo s podmienkami špeciálnych akcií.

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

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

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

- Poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je cestujúci povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla.
- 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.
- Zaplatiť celkovú cenu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť;
- V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezod-

## 9 Všeobecné zmluvné podmienky

kladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK, bezodkladne oznámiť CK zmenu údajov, najmä telefonického kontaktu, e-mailu a poštovej adresy.

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

f) V prípade zistenia nesprávnosti údajov podľa čl. III. bod 2 písm. e) bezodkladne o tom informovať CK.

g) Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.), mať u seba platný cestovný doklad s platnosťou min. 6 mesiacov od dátumu skončenia zájazdu.

h) Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK, ako aj pokynmi poskytovateľov služieb, 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 dodávateľ služieb alebo CK oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.

i) Niesť výlučnú zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovaní zariadení alebo inej osobe spôsobil.

j) Zaisťovať u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaisťovať 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 alebo obťažujúco voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčast' resp. vylúčenie cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

### IV. POVINNOSTI CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä okrem plnenia ustanovení vyplývajúcich zo zákona č. 170/2018 Z. z. Zákon o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov:

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

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

c) v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zá-

jazdu 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 („Pokyny na zájazd“) a to ich zaslaním na poštovú alebo elektronickú adresu cestujúceho uvedenú v zmluve o zájazde, alebo iným spôsobom dohodnutým s CK. Pokyny na zájazd sa 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. 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.

### 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 v nevyhnutných a opodstatnených prípadoch považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.

b) Ak je CK nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) zákona, alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, 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 odstúpného,

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 mimo-riadnych okolností, ktoré CK nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK povinná:

- zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, alebo
- vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo
- poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo
- poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, 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, štrajkom, vojensko-politickými udalosťami, prírodnými katastrofami a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK, alebo zapríčinením tretej strany, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu).

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 dĺžky pobytu z dôvodu kratšieho pobytu v prvý resp. posledný deň pobytu sa považujú za neopodstatnené. Cena prenocovania vrátane všetkých stravovacích služieb je kalkulovaná za každé jedno začaté prenocovanie (aj čiastočne čerpané).

3. Pri nenastúpení na zájazd z dôvodu neuskutočnenia pôvodne plánovaného odletu, dochádza k prepadnutiu (zániku platnosti) obojsmernej letenky. Pri následnom individuálnom zakúpení jednosmernej letenky nie je nárokovateľná spätná cesta bez predchádzajúcej akceptácie zo strany leteckej spoločnosti. Zmenu obojsmernej letenky na jednosmernú potvrdzuje letecká spoločnosť cestovnej kancelárii a zmena je individuálne splatnená.

## VI. ODSÚPENIE OD ZMLUVY CESTUJÚCIM A ODSÚPNÉ

1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy 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.

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

- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 30 % z ceny zájazdu a poistné, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 46 dní a viac pred termínom začatia zájazdu,
- b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 40 % z ceny zájazdu a poistné, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 45 - 31 dní pred termínom začatia zájazdu,
- c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu a poistné, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 30 - 21 dní pred termínom začatia zájazdu,
- d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80 % z ceny zájazdu a poistné, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 20 - 15 dní pred termínom začatia zájazdu,
- e) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 90 % z ceny zájazdu a poistné, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 14 - 6 dní pred termínom začatia zájazdu,
- f) vo výške 100 % z ceny zájazdu a poistné, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 5 dní a menej pred termínom začatia zájazdu, pri poznávacích a pútnických zájazdoch 21 dní a menej pred termínom začatia zájazdu.

Pri určení počtu dní je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy o zájazde. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Nezapočítava sa deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd pri individuálnej doprave.

- 2. V prípade odstúpenia od zmluvy o zájazde iba niektorých osôb z viacerých uvedených v zmluve z jednotky ubytovacieho zariadenia na strane cestujúceho, odstupné sa rovná skutočným nákladom minimálne však 90 % z ceny objednaných služieb a poistné bez ohľadu na dátum odstúpenia, ak nezostanú obsadené a zaplatené všetky základné lôžka príslušnej jednotky ubytovacieho zariadenia. Obsadené zostávajú pevné lôžka, prioritne sa rušia prístelky.
- 3. V prípade, že cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať CK riadne 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, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstupného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.
- 5. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak

# 11 Všeobecné zmluvné podmienky

a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a CK 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.

6. 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 (tzv. Last minute) 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, týmto 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 ods. 3 tohto článku nie je potrebné, ak CK 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 CK 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, 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) 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 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) tohto článku zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhradza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
14. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
15. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.
16. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím
- a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
- b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.
- Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.
17. Pri riešení nárokov podľa tohto článku 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. Reklamácia je možné uplatniť aj u provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
- b) Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Klient má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy.
- 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 reklamácie po celý čas zájazdu.
- e) O vybavení reklamácie bude klientovi 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.
19. Reklamácia poškodenej alebo stratenej batožiny pri leteckej preprave sa riadi ustanoveniami NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 889/2002: Ak je batožina poškodená, omeškaná, stratená alebo zničená, musí to cestujúci čo možno najskôr písomne oznámiť leteckému dopravcovi. V prípade poškodenia zapísanej batožiny musí cestujúci písomne nahlásiť poškodenie do siedmich dní a v prípade omeškania do 21 dní, v oboch prípadoch od dátumu, ku ktorému bola batožina daná cestujúcemu k dispozícii. Pre reklamáciu letecký dopravca vyžaduje osobitný formulár s názvom PIR (Property Irregularity Report).

## 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 CK.
2. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené
- a) cestujúcim,
- b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
- c) neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
3. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu,

## 13 Všeobecné zmluvné podmienky

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. Pri cennostiach, spotrebnej elektronike a finančnej hotovosti uloženej v trezore resp. bezpečnostnej schránke na izbe sa zmluvné strany dohodli, že výška náhrady škody je zo strany CK limitovaná sumou maximálne 300 EUR na izbu.
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. Cestovná kancelária a prevádzkovateľ ubytovacích služieb nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú odzúdením resp. poškodením vecí, odložených bez dozoru a nevyužitím trezoru alebo bezpečnostnej schránky, ak nimi bolo ubytovacie zariadenie vybavené.
7. Cestovná kancelária ani prevádzkovateľ ubytovacích služieb nezodpovedajú za stav pláže, pobrežia, mora a okolie ubytovacích zariadení.
8. Poistný vzťah v rámci komplexného cestovného poistenia vzniká priamo medzi cestujúcim a poisťovnou spoločnosťou. CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov a plnení z tohto vzťahu.

### IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinností CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo zmluvy o zájazde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR). Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, dostupnej online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.
2. Všeobecné zmluvné podmienky a Všeobecné informácie sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde uzatvárannej s cestujúcim.
3. Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK, s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s cestujúcim iný rozsah vzájomných práv a povinností.
4. Podpisom zmluvy cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto Všeobecných zmluvných podmienok a dojednaní v nich obsiahnuté akceptuje.
5. CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku.
6. 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 neruči za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť.
7. CK v zmysle Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „nariadenie“) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) disponuje vypracovanými bezpečnostnými opatreniami, ktoré sú pravidelne aktualizované. Vymedzuje rozsah a spôsob bezpečnostných opatrení potrebných na eliminovanie a minimalizovanie hrozieb a rizík pôsobiacich na informačný systém s cieľom zabezpečiť: dostupnosť, integritu a spoľahlivosť systémov riadenia najmodernejšími informačnými technológiami; chrániť osobné údaje pred stratou, poškodením, odcudzením, modifikáciou, zničením a zachovať ich dôvernú; identifikovať potenciálne problémy a zdroje narušenia a predchádzať im. Spracúvanie osobných údajov cestujúcich sa vykonáva v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. b) nariadenia (spracúvanie je nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, alebo aby sa na základe žiadosti dotknutej osoby vykonali opatrenia pred uzatvorením zmluvy). Na uchovávanie osobných údajov, ktoré CK spracúva, sa vzťahuje zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach v spojení s Registratúrnym plánom CK. Osobné údaje nebudú použité na automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania. CK poskytne údaje cestujúceho uvedeným príjemcom: cestovným agentúram, ubytovacím zariadeniam, spolupracujúcim tretím stranám, Slovenskej obchodnej inšpekcii, súdu, orgánom činným v trestnom konaní, subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva CK zo zákona. Cestujúci je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o ich zmene. V prípade, ak cestujúci predávajúcejmu neposkytne osobné údaje, nie je možné uzatvoriť zmluvný vzťah. Osobné údaje bude CK spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii a to podľa toho, kde si cestujúci zakúpil zájazd. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude realizovaný podľa nariadenia a platného zákona o ochrane osobných údajov. V prípade ak CK bude pre cestujúceho vybavovať vízovú povinnosť, cestujúci je povinný poskytnúť na tieto účely kópiu cestovného dokladu.



# Všeobecné zmluvné podmienky 14

Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané, má:

**Právo odvolať súhlas** - v prípadoch, kedy sú osobné údaje spracúvané na základe súhlasu cestujúceho, ten má právo tento súhlas kedykoľvek odvolať. Súhlas môže odvolať elektronicky, na adrese zodpovednej osoby, písomne, oznámením o odvolaní súhlasu alebo osobne v sídle CK. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov, ktoré CK na jeho základe o cestujúcom spracúvala.

**Právo na prístup** - právo na poskytnutie kópie osobných údajov, ktoré o cestujúcom má CK k dispozícii, ako aj na informácie o tom, ako osobné údaje používa. Vo väčšine prípadov budú cestujúcemu jeho osobné údaje poskytnuté v písomnej listinnej forme, pokiaľ nepožaduje iný spôsob ich poskytnutia. Ak o poskytnutie týchto informácií požiadal elektronickými prostriedkami, budú mu poskytnuté elektronicky, ak to bude technicky možné.

**Právo na opravu** - ak údaje, ktorými disponuje CK sú nepresné, neúplné alebo neaktuálne, cestujúci môže požiadať, aby CK tieto informácie upravila, aktualizovala alebo doplnila.

**Právo na výmaz (na zabudnutie)** - právo požiadať CK o vymazanie osobných údajov cestujúceho, napríklad v prípade, ak osobné údaje, ktoré CK o ňom získala, už viac nie sú potrebné na naplnenie pôvodného účelu spracúvania. Právo je však potrebné posúdiť z pohľadu všetkých relevantných okolností.

**Právo na obmedzenie spracúvania** - za určitých okolností požiadať, aby CK prestali používať cestujúceho osobné údaje, napríklad v prípade, že osobné údaje, ktoré o cestujúcom CK má, môžu byť nepresné alebo keď cestujúci predpokladá, že CK už jeho osobné údaje nepotrebuje využívať.

**Právo na prenosnosť údajov** - za určitých okolností právo požiadať CK o prenos osobných údajov, ktoré cestujúci poskytol, na inú tretiu stranu podľa jeho výberu. Týka sa len osobných údajov,

ktoré CK získala na základe súhlasu cestujúceho alebo na základe zmluvy, ktorej je jednou zo zmluvných strán.

**Právo namietať** - právo namietať voči spracúvaniu údajov, ktoré je založené na legitímnych oprávnených záujmoch CK. Ak CK nemá presvedčivý legitímny oprávnený dôvod na spracúvanie a cestujúci podá námietku, CK nebude jeho osobné údaje ďalej spracúvať.

V prípade, že cestujúci chce podať námietku na spôsob, akým CK spracúva jeho osobné údaje, môže sa obrátiť na Zodpovednú osobu s korešpondenčnou adresou na adrese sídla CK, resp. na e-mail adrese: [gdpr@tiptravel.sk](mailto:gdpr@tiptravel.sk); [gdpr@tatratour.sk](mailto:gdpr@tatratour.sk); [gdpr@koala.sk](mailto:gdpr@koala.sk); [gdpr@seneca.sk](mailto:gdpr@seneca.sk); Zodpovedná osoba preskúma sťažnosť a bude s cestujúcim spolupracovať pri vyriešení.

Ak je cestujúci presvedčený, že jeho osobné údaje neboli spracúvané riadne v súlade s predpismi, môže sa obrátiť na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27; tel. číslo: +421 /2/ 3231 3214; e-mail: [statny.dozor@pdp.gov.sk](mailto:statny.dozor@pdp.gov.sk), <https://dataprotection.gov.sk>.

8. Tieto zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 22.11.2024.

9. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky sa vzťahujú aj na zmluvy o cestovných službách, okrem článku VI., bodu 5 a 6.

10. Neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných zmluvných podmienok sú Všeobecné informácie, ktoré slúžia k definícii pojmov, ktoré sa týkajú obsahu, rozsahu a kvalitatívnych štandardov služieb cestovného ruchu a ktoré nie sú definované zákonom.

## PALIVOVÝ PRÍPLATOK

Cestovná kancelária je oprávnená v súlade so Všeobecnými zmluvnými podmienkami CK, článku II., ods. 10, písm. a.) jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok alebo ku zvýšeniu platieb spojených so zabezpečením dopravy. Ceny leteckej dopravy boli kalkulované ku dňu 07.10.2024 pri cene leteckého paliva na úrovni 750 USD/MT. Spôsob výpočtu týchto nákladov (ďalej len „palivový príplatok“) pri leteckej doprave je nasledovný:

Cena paliva	Poznávacie a pútnické zájazdy	Albánsko, Čierna Hora	Bulharsko, Taliansko	Španielsko, Grécko, Malta	Turecko, Tunisko	Cyprus, Severný Cyprus	Španielsko - Kanárske ostrovy
do 750 USD/MT	0 EUR	0 EUR	0 EUR	0 EUR	0 EUR	0 EUR	0 EUR
751-850 USD/MT	20 EUR	20 EUR	20 EUR	25 EUR	25 EUR	30 EUR	30 EUR
851-950 USD/MT	30 EUR	30 EUR	30 EUR	35 EUR	35 EUR	40 EUR	40 EUR

V prípade nárastu ceny paliva nad 950 USD/MT sa uplatní alikvótny výpočet palivového príplatku. V prípade zavedenia palivového príplatku bude cestovná kancelária postupovať v súlade so Všeobecnými zmluvnými podmienkami CK.