

**I. Vymedzenie pojmov a úvodné ustanovenia**

1. Cestovnou kanceláriou (alebo aj ako „CK“) sa rozumie cestovná kancelária GLOBTOUR GROUP a.s., so sídlom Panská 12, 811 01 Bratislava, IČO: 358941725, zapísaná v ORSR BA I, odd. Sa, vložka č. 3377/B, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastných miest alebo splnomocnených externých autorizovaných predajcov.
2. Cestujúcim sa rozumie fyzická osoba spôsobilá k právnym úkonom, ktorá písomne objednala zájazd, uzatvorila s CK zmluvu o zájazde a/alebo v prospech ktorej sa zmluva o zájazde uzatvorila alebo na ktorú sa zájazd previedol, pričom v tomto prípade podpisujúci potvrdzuje, že je riadne splnomocnený uzatvoriť zmluvu o zájazde v jej mene a v jej prospech; za nepľoheť osobu zmluvu podpisuje jej zákonný zástupca.
3. Infant je medzinárodný pojem pre dieťa od 0 do 2r., ktoré nemá nárok na žiadne služby (ubytovanie a stravovanie) a platí len povinné doplatky (poistenie, letiskové poplatky a iné).
4. Zmluvou o zájazde sa rozumie zmluva o zájazde uzatvorená v zmysle § 16 zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon“) a ktorá je tvorená týmito dokumentmi: Zmluva o zájazde, Zmluvné vzťahy CK GLOBTOUR GROUP a.s., Formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazdoch, Cenník; vzniká uzatvorením zmluvy o zájazde, resp. potvrdením písomnej objednávky. V prípade, ak sú jednotlivé ustanovenia v jednotlivých dokumentoch upravené odlišne, prednosť má vždy Zmluva o zájazde a ostatné majú prednosť v poradí, v akom sú uvedené v predchádzajúcej vete. Pri kúpe zájazdu prostredníctvom internetu (bez priameho kontaktu) zmluvný vzťah medzi cestujúcim a CK vzniká podpísaním zmluvy o zájazde. Zmluvou o zájazde sa CK zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd, a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú odmenu.
5. Zástupca CK, resp. delegát je osoba, ktorá je okrem iného poverená prijímaním a vybavovaním reklamácií, informuje na mieste zájazdu cestujúcich bližšie o pobytovej mieste, poskytovanými službami, s možnosťami fakultatívnych výletov a odpovedá na otázky cestujúcich. Informácie poskytuje na informačných stretnutiach. Na informačnej tabuli, resp. v informačných knihách CK na recepcii ubytovacích zariadení sú oznámené úradné hodiny, všetky schôdzky, ako aj kontaktné spojenie na delegáta. V niektorých pobytovej miestach nemá CK svojho delegáta, obdobne je tomu i v okrajových mimosezónnych termínoch vo všetkých destináciách. Na pobytovej miestach bez delegáta CK sa v prípade objektívnych problémov, môžu cestujúci obrátiť na zahraničných partnerov v zmysle informácií v pokynoch na cestu. Vzhľadom na spoluprácu s ďalšími CK môže byť v jednotlivých strediskách aj zástupca inej CK, pričom o tejto skutočnosti budú informovaní cestujúci v pokynoch CK.
6. Cenou zájazdu sa rozumie celková cena uvedená v zmluve o zájazde, ktorá obsahuje cenu za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci objednal (príplatkové služby) alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu. Cena nezahŕňa pobytovej taxu, tá je uvádzaná ako povinný príplatok, pokiaľ nie je uvedené inak, na úvodných stranách každej destinácie v časti doprava. V cenách apartmánov, pokiaľ nie je uvedené inak, je zahrnutá aj spotreba vody, elektriny, posteľná bielizeň, uteráky, 1x do týždňa výmena posteľnej bielizne a uterákov, toaletný papier (len pri príchode) a záverečné upratovanie. Akcie a zľavy sa nespočítavajú. Akékoľvek zľavy si môžete uplatňovať len v súlade s podmienkami pre poskytovanie zliav a výhradne pri uzatvorení zmluvy o zájazde. Nie je možné si ich nárokovávať dodatočne, t.j. po podpise zmluvy o zájazde. Akékoľvek zľavy nemožno uplatňovať voči ponukám last minute/ lastminute, platí najvyššia možná zľava, ak nie je uvedené inak. Cestujúci má pri mnohých objektoch možnosť zakúpiť si dvoj, resp. viactýždňový pobyt, pričom cena pobytu je súčtom cien jednotlivých týždňov, spadajúcich do príslušných cenových pásiem, ak nie je uvedené inak. V priebehu predaja zájazdov sa vyskytnú zájazdy typu „lastminute“ alebo „špeciálna ponuka“. Pri vyššie uvedených ponukách, ak nie je stanovené inak, je garantovaná dĺžka pobytu, destinácia, druh dopravy, služby delegáta. V rámci týchto ponúk bývajú využívané buď ubytovacie zariadenia publikované v katalógu alebo iné v príslušnom cieľovom mieste. Toto platí i pre ponuku systému "Fortuna" alebo "No Name". V cenách pobytov nie je zahrnuté komplexné cestovné poistenie, je uvádzané ako nepovinný príplatok.
7. Príplatkovou službou je taká služba, ktorá je v katalógu alebo Cenníku uvedená ako voliteľná služba, výber tejto služby cestujúcim je dobrovoľný a nie je viazaný na poskytnutie zájazdu.
8. Začiatkom zájazdu/začiatkom zájazdu sa rozumie začatie poskytovania prvej služby cestovného ruchu tvoriacej zájazd; za začiatok zájazdu na účely odstúpenia od zmluvy o zájazde sa považuje dátum, ktorý je uvedený v zmluve o zájazde.
9. Dĺžkou zájazdu sa pri ubytovacích zariadeniach rozumie samotný pobyt v zahraničí, pričom prvý a posledný deň sú určené na dopravu do a z pobytovej krajiny. Celková dĺžka leteckých a autobusových zájazdov vrátane dopravy zahŕňa teda aj dni určené na dopravu do miesta pobytu a späť, a to aj v prípadoch, keď je doprava organizovaná v neskorých nočných hodinách.
10. Obsah zmluvy o zájazde vyplýva z ponuky katalógu, dodatočnej ponuky CK (napr. akcie, dotlač), cestujúcim potvrdených objednávok (napr. forfaitové zájazdy).
11. Neodvrátiteľnou a mimoriadnou okolnosťou sa rozumie okolnosť, ktorú zmluvná strana, ktorá sa na ňu odvoláva, nemôže ovplyvniť a ktorej následky nemôže odvrátiť, ani keby prijala všetky primerané opatrenia (napr. vojna, terorizmus, prírodné katastrofy a pod.).
12. Lastminute zájazd je taký zájazd, ktorý je poskytnutý v krátkom časovom úseku po uzavretí zmluvy o zájazde. Zväčša ide o posledné voľné izby v danej ubytovacej kapacite a v danom termíne. To znamená, že výber izieb je veľmi obmedzený a môže sa stať, že cestujúci dostane neštandardnú izbu.
13. Minimálny počet účastníkov zájazdu je podmienka na realizáciu zájazdu CK. Ak sa nedosiahne tento minimálny počet účastníkov, ktorý je minimálne 35 účastníkov na zájazd, CK bude postupovať v zmysle článku VII. bodu 1. a zároveň cestujúcich v uvedenom termíne upovedomí a navrhne iný termín zájazdu, alebo iný zájazd. Doprava po Slovensku pri všetkých autobusových zájazdoch sa uskutoční pri minimálnom počte 10 účastníkov z jedného nástupného miesta. V okrajových termínoch na začiatku a konci sezóny sa preprava uskutoční pri minimálnom počte 25 cestujúcich.
14. Check-in je čas, od ktorého je možné sa prihlásiť sa a nasťahovať a check-out je čas, do ktorého je nevyhnutné odhlásiť sa a vysťahovať z ubytovacieho zariadenia. Nemožno garantovať bezprostrednú návštevnosť ubytovania (príp. opustenie izieb resp. apartmánov) na príchod či odchod cestujúceho, pretože podľa medzinárodných zvyklostí musia hostia opustiť izby v deň odchodu do 10:00 hod. (v niektorých prípadoch do 12:00 hod.) a možnosť nasťahovania sa v deň príchodu je najskôr až po 14:00 hod., resp. pri apartmánoch v niektorých destináciách ako napr. Taliansko až po 16:00 hod.
15. Hodnotenie triedy ubytovacích kapacít vyjadrené hviezdami, prípadne písmenami, je obrazom hodnotenia miestnych úradov turistického ruchu, prípadne hotelových sietí v zmysle platnej legislatívy krajiny pobytu. Toto však nie vždy zodpovedá hotelovým zvyklostiam a hodnoteniu v Slovenskej republike. Rozdiely sú tiež v kategorizácii ubytovacích zariadení v jednotlivých destináciách. Mnohokrát sa stáva, že ubytovacie zariadenie tej istej kategórie a triedy sa kvalitou a úrovňou svojich služieb môže v každej destinácii v rôznej miere líšiť. Pre objektívnu orientáciu cestujúcich používa CK podľa vlastného hodnotenia a označuje počtom slniečok ☀ celkový dojem z jednotlivých zariadení nasledovne:

- ☀
- a) veľmi jednoduché ubytovacie zariadenie (spoločné hygienické zariadenie na chodbe)-CK neponúka,
- ☀☀
- b) jednoduché ubytovacie zariadenie vybavené starším nábytkom, vlastné hygienické zariadenie, obmedzená ponuka doplnkových služieb, vhodné pre menej náročných cestujúcich,
- ☀☀☀
- c) ubytovacie zariadenie strednej triedy so štandardnými doplnkovými službami (prevažne s bazénom, klimatizáciou a TV, príp. iné),
- ☀☀☀☀
- d) ubytovacie zariadenie vyššej strednej triedy, kde pestrosť a rozsah služieb uspokojia stredne náročných i náročnejších cestujúcich,
- ☀☀☀☀☀
- e) zariadenie vyššej triedy, kde poloha a celková úroveň ubytovacích, stravovacích a doplnkových služieb uspokojí aj náročných cestujúcich,
- ☀☀☀☀☀☀
- f) hotel vyššej triedy pre najnáročnejších cestujúcich.

16. Osobitné požiadavky cestujúceho uvádzané v zmluve o zájazde sa rozdeľujú na dve kategórie, a to na tie, ktoré vie CK zabezpečiť a existuje na ne právny nárok a na tie, ktoré CK nevie zabezpečiť ani garantovať. Týmito požiadavkami sú napr. izby vedľa seba, ubytovanie na prízemí, na poschodí, výhľad na bazén resp. na more(ktoré nie sú za príplatok). Tieto požiadavky cestujúceho CK len sprostredkuje poskytovateľom služieb a neposkytuje žiadnu kompenzáciu ani zľavu cestujúcemu v prípade, ak tieto nebudú zabezpečené, nakoľko na ne neexistuje právny nárok.

17. Výlety ponúkané v katalógu sú sprevádzané slovensky, resp. česky hovoriacim delegátom. V prípadoch, že sa výletu nezúčastní dostatočný počet záujemcov, môže sa stať, že výlet je sprevádzaný domácim sprievodcom v niektorom svetovom jazyku bez možnosti slovenského výkladu. CK nemôže garantovať, že všetky fakultatívne výlety sa organizujú aj v mimosezónnych mesiacoch. CK nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si cestujúci objedná na mieste u sprievodcu, hotela alebo inej organizácie (napr. fakultatívne výlety).

18. Letové časy a letový plán stanovuje letecká spoločnosť s prihliadnutím na pravidelné linky a ostatné prioritné lety, a to v závislosti od povolení získaných od príslušných letových úradov daných krajín a letových koordinátorov, pričom CK nevie pridelené časy ovplyvniť. Odlet, resp. prilet sa môže uskutočniť v akomkoľvek čase, tak v ranných ako aj nočných hodinách. Let môže z hľadiska dĺžky trvania čiastočne aj celkom zasahovať do predchádzajúceho/nasledujúceho dňa deklarovaného ako začiatok alebo koniec zájazdu. Nie je žiadnou výnimkou, že v dôsledku nepriaznivých letových podmienok alebo prepĺnením vzdušných koridorov dochádza k meškaniu odletov aj značného rozsahu, preto je dobu odletu, resp. priletu uvedenú v pokynoch nutné chápať iba ako orientačnú. Prvý a posledný deň leteckých zájazdov je určený na prepravu do/z miesta dovolenkového pobytu, a nie na samotnú dovolenku. Aj v prípade obsadenia izby v skorých ranných hodinách sa predchádzajúca noc počíta ako poskytnuté ubytovanie. CK nemá možnosť ovplyvniť prípadné zmeny spojené s leteckou prepravou. Nie je v kompetencii CK zabezpečiť rezerváciu miest v lietadle. Odporúča sa cestujúcim dostaviť sa na letisko min. 2 hodiny pred plánovaným časom odletu, pričom odbavovací pult sa uzatvára najneskôr 50 minút pred odletom a po uzatvorení odbavenia nie je v kompetencii personálu ani CK vybaviť pripustenie na let prípadných oneskorencov. V prípade oneskorenia cestujúceho alebo jeho omeškania, CK nezodpovedá za vzniknuté komplikácie a cestujúci nemá nárok na žiadnu kompenzáciu ani v prípade nevycestovania. Preprava batožiny, tehotných žien, chorých, sprevádzanie osôb - informácie o aktuálnych podmienkach a obmedzeniach prepravy osôb nájdete v prepravných podmienkach leteckého dopravcu, resp. na pobočkách CK. Na základe predpisov a dohôd platných v medzinárodnej leteckej doprave si CK vyhradzuje možnosť realizovať zmeny miesta odletu a priletu, trasy letu, realizácie a zmeny miesta medzipristátia, leteckej spoločnosti, typu lietadla a letového plánu.

19. Vzhľadom k tomu, že autobusová doprava je charterová, ako i vzhľadom k nepredvídaným okolnostiam (nadmerné čakanie na hraničných prechodoch, dopravná situácia na cestách, prepĺnenosť prístupových komunikácií k jednotlivým ubytovacím zariadeniam, počasie, prírodné živly, prípadné technické problémy a pod.), môže dôjsť k omeškaniu dopravy pri ceste do ako i z letoviska oproti časom uvedeným v pokynoch na cestu, resp. pri návrate k predpokladaným príchodom na územie SR. Spresnený čas odchodu z pobytového miesta, príp. iné informácie týkajúce sa návratu sú uvedené na informačných tabuliach CK, ktoré sú umiestnené na recepciách ubytovacích zariadení. Všetci cestujúci sú povinní sa počas jazdy autobusu pripútať, ak je autobus vybavený bezpečnostným pásom. Cestujúcim zabezpečí CK prepravu z jednotlivých nástupných miest na území SR do miesta ich pobytu, t.j. až do prístupnej blízkosti ubytovacieho zariadenia. V hlavnej sezóne sa však môže stať, že sa autobusy nedostanú až do bezprostrednej blízkosti niektorých ubytovacích zariadení, nakoľko sú často miestne komunikácie zablokované parkujúcimi autami individuálne cestujúcich osôb. V rámci jednotlivých autobusov môže dochádzať pri ceste do letoviska, resp. pri návrate, k prestupom cestujúcich na niektorom nástupnom mieste na území SR, resp. na niektorom hraničnom prechode, resp. na inom vopred určenom mieste, odkiaľ cestujúci pokračujú v jazde po príchode prestupového autobusu. Trasa jednotlivých autobusov závisí od počtu cestujúcich z jednotlivých nástupných miest, alebo letovísk (v mimosezónnych termínoch autobusy zachádzajú do väčšieho počtu letovísk), pričom si vyhradzuje právo jej určenia, resp. zmeny. Zasadací poriadok je daný a cestujúci sa dozvie číslo svojho sedadla pri nástupe do autobusu. Deti do 12 rokov majú zákaz obsadzovať miesta v prvej rade autobusu. Každý cestujúci (i deti do 2r.) musí mať vlastné sedadlo. V autobusoch sú všetky sedadlá považované za plnohodnotné, t.j. aj tie, ktoré majú obmedzený rozsah sklopenia, resp. sa nachádzajú v zadnej časti a sú obsadzované bez nároku na zľavu. CK neorganizuje autobusovú dopravu na ostrovy. V prípade záujmu zabezpečuje autobusovú dopravu do príslušného trajektového prístavu. V cene autobusového lístka nie je zahrnutá cena lístka na trajekt, tú si cestujúci hradí individuálne. Batožinový limit na osobu je maximálne 15 kg. Nadrozmernú batožinu (bicykle, surfy a pod.) a zvieratá CK neprepravuje. Pri späťcestnej ceste je cestujúci povinný byť pripravený na odchod 30 minút pred plánovaným odchodom. Vybrané prepravy, resp. prepravy v termínoch, keď sú autobusy obsadené, zabezpečuje CK v spolupráci s inými CK.

20. Kategorizácia autobusov:

- Karosa – autobus s audio–video zariadením, vysokými sklopnými sedadlami, predajom teplých a studených nápojov,
- Luxusný klimatizovaný autobus – autobus s audio–video zariadením, vysokými sklopnými sedadlami, predajom teplých a studených nápojov, plnou klimatizáciou, izolačným zasklením. Luxusný klimatizovaný autobus môže byť aj značky KAROSA, ak spĺňa vyššie uvedené kritériá.

V prípade zvozu po území SR nie je možné garantovať klimatizovaný autobus. Do kategórie horeuvedeného patria nízkokapacitné autobusy (kapacita menej ako 40 miest), v ktorých nie je k dispozícii toaleta. Nízkokapacitné autobusy sú zaraďované na prepravu v prípadoch, ak nie je prihlásený dostatočný počet účastníkov, resp. ak si to vyžadujú prevádzkové podmienky.

21. Reklamačný poriadok upravuje postup, práva a povinnosti CK a cestujúceho pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií kvality a správnosti poskytovaných služieb CK. Pri vybavovaní reklamácií postupuje CK podľa platného reklamačného poriadku. CK je oprávnená reklamačný poriadok upravovať a meniť. Zmenu reklamačného poriadku CK zverejňuje vo svojich obchodných priestoroch a na svojej internetovej stránke alebo iným vhodným spôsobom. Reklamačný poriadok je k dispozícii v každej pobočke CK a na internetovej stránke CK.

## II. Cenové podmienky a ceny zájazdov

1. Ceny zájazdov organizovaných CK sú zmluvnými cenami dojednanými dohodou medzi CK a cestujúcim. Závazná a dohodnutá cena je uvedená v zmluve o zájazde.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom v zmysle § 19 ods. 1 zákona zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k:
  - a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných v rozsahu a spôsobom uvedeným v bode 10 a bode 11 tohto článku v závislosti od druhu dopravného prostriedku (nevzťahuje sa na cestujúcich, ktorí uhradili plnú cenu zájazdu),
  - b) zvýšeniu 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,
  - c) zmene kurzu eura použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 %, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začiatkom zájazdu (nevzťahuje sa na cestujúcich, ktorí zaplatili zájazd v plnej výške). Pre výpočet výmenného kurzu sa použije výmenný kurz zverejnený NBS.
3. Písomné oznámenie o zvýšení ceny vrátane dôvodu a spôsobu zvýšenia musí CK odoslať cestujúcemu najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.
4. Ak zvýšenie ceny prekročí 8 % z celkovej ceny zájazdu, uplatňuje sa postup podľa článku VI.
5. Cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúcemu zníženiu nákladov uvedených v odseku 2 vo výške rozdielu medzi pôvodnou cenou zájazdu a zníženou cenou zájazdu po odpočítaní skutočných nákladov, ktoré vznikli CK v súvislosti so zmenou ceny zájazdu.
6. Ceny zájazdov sú stanovené na osobu (ak nie je uvedené inak) a zahŕňajú len tie služby, ktoré sú pre každý zájazd taxatívne vymenované. K cenám autobusových zájazdov sa za dopravu s odchodom zo Slovenska účtuje príplatok za nástupné miesta podľa platného Cenníka uvedeného v katalógu. K základným cenám zájazdov sa pripočítavajú príplatky, resp. odpočítavajú zľavy uvedené v základnej ponuke. Tieto služby sa môžu doobjednať len na dobu celého pobytu. Zľavy sa nevzťahujú ani na špeciálne znížené ceny leteniek pre osoby na prístelkách. V prípade, že si cestujúci nezakúpi k zájazdu komplexné cestovné poistenie KOMFORT alebo PLUS v CK, zníži sa mu aktuálne platná zľava na zájazd o 2 %.
7. 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.
8. Splnomocnený externý predajca nie je oprávnený dohodnúť s cestujúcim ustanovenia zmluvy o zájazde, ktoré sú v rozpore s popisom alebo informáciami uvedenými v katalógu lebo iných materiáloch CK.
9. Na akciové ceny, publikované formou akciovej ponuky, sa nevzťahujú žiadne ďalšie zľavy.
10. Ceny leteniek sú závislé na kurze €=USD a sú kalkulované na základe referenčnej ceny paliva 500 USD/MT. Výška palivového príplatku sa odvíja od ceny leteckého paliva (JET A) na svetových trhoch obchodovateľného podľa FOB ROTTERDAM. Zmena cien leteckého benzínu sa odrazí na zmene ceny zájazdu nasledovným spôsobom:
  - pri cene leteckého benzínu do 600 USD/tona - nebude účtovaný žiaden poplatok
  - pri cene leteckého benzínu od 601 do 700 USD/tona - bude účtovaný doplatok do max. výšky 20 €
  - pri cene leteckého benzínu od 701 USD/tona- bude účtovaný doplatok do max. výšky 30€ a za každých ďalších 50 USD/tona bude účtovaný poplatok vo výške 10 €.

## III. Platobné podmienky

1. CK má právo na zaplatenie ceny zájazdu pred začiatkom zájazdu a cestujúci má povinnosť uhradiť cenu zájazdu pred začiatkom zájazdu. Zaplatenie ceny zájazdu (príp. preddavku) musí cestujúci na požiadanie CK preukázateľným spôsobom doložiť.
2. CK je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri uzatvorení zmluvy o zájazde, ak sa zmluvné strany nedohodnú písomne inak. Výška preddavkov a časový rozvrh je dohodnutý takto:
  - a) pri vzniku zmluvného vzťahu je preddavok vo výške minimálne 50 % ceny zájazdu, pokiaľ zmluva o zájazde neuvádza inak,
  - b) najneskôr 46 kalendárnych dní pred začiatkom zájazdu je cestujúci povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny zájazdu,
  - c) v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 46 kalendárnych dní pred začiatkom zájazdu je cestujúci povinný uhradiť 100 % ceny zájazdu pri vzniku zmluvného vzťahu.
3. Cestujúci má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny zájazdu. V prípade, že cestujúci z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termíny a výšky platieb podľa bodu 2, CK je oprávnená odmietnuť poskytnutie služby a v prípade, ak cestujúci nezaplatí celú cenu zájazdu do začiatku zájazdu, CK bude považovať konanie cestujúceho za odstúpenie od zmluvy o zájazde v zmysle článku VII. bodu 2 písm. a) s povinnosťou cestujúceho uhradiť odstupné vo výške uvedenej v článku VII. bode 3.

## IV. Práva a povinnosti cestujúceho

1. K základným právam cestujúceho patrí najmä:
  - a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - b) právo vyžadovať od CK informácie, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - c) právo byť oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
  - d) právo kedykoľvek pred začiatkom zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa článku VII.,
  - e) právo na reklamáciu nedostatkov v zmluvne dohodnutých službách a porušení právnej povinnosti CK a jej vybavenie v súlade s článkom VIII.,
  - f) právo obdržať najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu písomne ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre cestujúceho dôležité a ktoré sú CK známe, ak nie sú obsiahnuté už v zmluvných dokumentoch, ako i potrebné doklady,
  - g) právo písomne oznámiť CK najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového cestujúceho, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou o zájazde a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva

cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu administratívneho poplatku a všetkých nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou cestujúceho vzniknú (článok VI., bod 4),

h) právo na ochranu osobných údajov, ktoré cestujúci uvádza v zmluve o zájazde a ostatných dokladoch, pred nepovolnými osobami.

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

- a) poskytnúť CK potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v zmluve o zájazde vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK,
- b) zabezpečiť u osôb mladších ako 18 rokov, ak necestujú s rodičmi, sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka a písomný súhlas zákonného zástupcu, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,
- c) vopred nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
- d) zaplatiť cenu zájazdu,
- e) prevziať od CK doklady potrebné pre čerpanie služieb,
- f) mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), byť zaočkovaný (pokiaľ je to vyžadované), dodržiavať pasové, colné, devízové, zdravotné, dopravné, bezpečnostné predpisy ako i zákony a zvyklosti krajín a miest, do ktorých cestuje. Povinnosť mať vlastný (individuálny) cestovný doklad sa vzťahuje na každého cestujúceho a účastníka zájazdu, bez ohľadu na vek účastníka zájazdu, a teda aj na deti bez ohľadu na ich vek, pričom doba platnosti cestovného dokladu musí zodpovedať požiadavkám krajiny, do ktorej alebo cez ktorú účastníci zájazdu cestujú. Cestujúci a účastník zájazdu sú uzrozumení so skutočnosťou, že v prípade ak bude znemožnená účasť na zájazde ktorémukoľvek účastníkovi zájazdu z dôvodu neplatnosti jeho cestovného dokladu, nedostatočnej doby platnosti jeho cestovného dokladu alebo z dôvodu, že každý účastník zájazdu nemá vlastný (individuálny) cestovný doklad, za túto skutočnosť CK nenesie zodpovednosť a rovnako nezodpovedá ani za škodu, či ujmu, ktorá v dôsledku nesplnenia tejto povinnosti účastníkovi zájazdu či cestujúcemu vznikne,
- g) riadiť sa pokynmi CK, sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK a dodržiavať stanovený program,
- h) počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo CK a uhradiť prípadnú spôsobenú škodu,
- i) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb,
- j) zdržať sa konania a správania, ktoré môže poškodiť, ohroziť, obmedziť alebo popudíť ostatných účastníkov zájazdu, alebo spôsobiť zhoršenie vlastného zdravotného stavu,
- k) dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase,
- l) bezodkladne oznámiť CK zmenu údajov, predovšetkým telefonického kontaktu a poštovej adresy, slúžiacim k prípadnému oznámeniu zmeny náležitostí zmluvy o zájazde alebo pokynov na cestu,
- m) pri kúpe zájazdu prostredníctvom internetu (bez priameho kontaktu) uhradiť zálohovú faktúru do 3 dní od jej vystavenia, a zaslať ním podpísanú zmluvu o zájazde doporučenou zásielkou na adresu CK do 3 dní od jej obdržania. V prípade, že cestujúci tento záväzok nesplní, CK má právo zrušiť rezerváciu. Pri kúpe zájazdu do 10 dní pred odchodom alebo pri posledných voľných miestach má CK právo požiadať cestujúceho o priamy vklad na účet.
- n) overiť si pred kúpou zájazdu aktuálne prepravné podmienky a ostatné dôležité dokumenty pri zdravotných obmedzeniach, ochoreniach alebo po úrazoch.

#### V. Práva a povinnosti CK

1. K právam a povinnostiam cestujúceho uvedených v článku IV. sa vzťahujú im zodpovedajúce povinnosti a práva CK.
2. CK je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde informovať o všetkých podstatných skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcov o kúpe zájazdu.
3. CK nie je povinná poskytnúť cestujúcemu plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
4. CK je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení pre prípad úpadku, na základe ktorej vzniká cestujúcemu právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK z dôvodu svojho úpadku:
  - a) neposkytne cestujúcemu dopravu z miesta pobytu v zahraničí do SR, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,
  - b) nevráti cestujúcemu zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil,
  - c) nevráti cestujúcemu rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý len z časti.
5. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za neodvratiteľných a mimoriadnych okolností, 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.
6. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nebanlivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu.

#### VI. Zmeny dohodnutých služieb

1. Ak je CK nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy o zájazde, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde. Ak navrhovaná zmena zmluvy o zájazde vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Cestujúci má právo rozhodnúť, či so zmenou súhlasí, alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia odstúpeného. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej v návrhu zmeny; inak zmluva o zájazde zanikne.
2. Ak cestujúci nesúhlasí s navrhovanou zmenou zmluvy o zájazde podľa bodu 1, môže mu CK na základe novej zmluvy o zájazde poskytnúť iný zájazd najmenej v kvalite, ktorý zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve o zájazde, ak CK môže takýto zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej zmluvy o zájazde sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy o zájazde považujú za platby uskutočnené podľa novej zmluvy o zájazde. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je CK povinná rozdiel bezodkladne cestujúcemu vrátiť. Ak cestujúci takúto zmenu neprijme, CK je povinná cestujúcemu vrátiť platby uskutočnené cestujúcim v jeho mene, po započítaní splatných pohľadávok voči nemu, najneskôr do 14 odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.
3. CK si vyhradzuje právo v zmysle § 20 ods. 1 zákona jednostranne zmeniť zmluvné podmienky v jednotlivých službách v nevyhnutných prípadoch, pričom CK bude cestujúceho o nich bezodkladne informovať. Ide najmä o nepodstatnú zmenu trasy zájazdu, ubytovacieho zariadenia na vyššiu, prípadne rovnakú kategóriu a triedu, zmenu obsahu a časového rozvrhu poskytovania služieb allinclusive, časových harmonogramov programov a programu zájazdu, miesta nástupu a výstupu, času a miesta odletu alebo príletu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto, meškanie lietadla,

zmena leteckej spoločnosti a typu lietadla, zrušenie autobusovej dopravy a zmenu kategórie autobusu pri doprave po Slovensku, ako aj zmeny, ktoré slúžia na opravu zrejmych omylov a tlačových chýb. Ak navrhované zmeny vedú aj k zmene ceny zájazdu, postupuje sa primerane podľa bodu 1, bodu 2 a bodu 4 tohto článku.

4. Na základe individuálneho želania cestujúceho je CK schopná, ak je to možné, uskutočniť zmenu mena účastníka zájazdu, zmenu ubytovacieho zariadenia, zmenu služieb zájazdu alebo zmenu termínu zájazdu za dohodnutý administratívny poplatok vo výške 35 Eur/osobu. Administratívny poplatok nezahŕňa náklady súvisiace so zmenou objednávky cestujúceho a cestujúci sa požiadanim o vykonanie zmeny zaväzuje okrem dohodnutého administratívneho poplatku zaplatiť aj všetky súvisiace poplatky, ktoré vzniknú v dôsledku zmeny objednávky cestujúceho (administratívne poplatky iných poskytovateľov služieb, napr. poplatky za vykonanie zmien v rezervácii dopravcov, hotelov, konzulárnych a vízových oddelení a pod.).
5. CK má právo na refundáciu finančných prostriedkov za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v zmluve o zájazde s cestujúcim a ktoré boli poskytnuté so súhlasom cestujúceho počas zájazdu.

### **VII. Odstúpenie od zmluvy o zájazde**

1. CK môže pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, ak:

a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov a CK odstúpi v lehote nie kratšej ako:

- i) 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
- ii) 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
- iii) 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo

b) z dôvodu neodvratiteľných a mimoriadnych okolností, ktoré bránia CK plniť zmluvu o zájazde,

c) pri podstatnom porušení povinností cestujúcim, ak túto povinnosť nesplní ani v dodatočnej lehote poskytnutej mu CK.

Písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy o zájazde s uvedením dôvodov zasiela CK doporučeným listom na adresu cestujúceho uvedenú v zmluve o zájazde alebo elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú v zmluve o zájazde. Účinky odstúpenia od zmluvy o zájazde nastávajú dňom doručenia oznámenia cestujúcemu. V prípade vrátenia zásielky ako nedoručenej z akéhokoľvek dôvodu z adresy uvedenej v zmluve o zájazde cestujúcim, sa táto považuje za doručenie dňom jej odoslania CK. K rovnakému dňu nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy o zájazde.

2. Cestujúci má právo odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu:

- a) bez udania dôvodu,
- b) z dôvodu podstatného porušenia povinností CK,
- c) z dôvodu neodvratiteľných a mimoriadnych okolností v cieľovom mieste.

Oznámenie o odstúpení od zmluvy o zájazde spíše cestujúci buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho na predajné miesto pošle doporučenou poštou, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od zmluvy o zájazde nastávajú dňom spísania záznamu, príp. dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si cestujúci zájazd zakúpil. CK a cestujúci sa dohodli, že neposkytnutie príplatkovej služby nie je dôvodom na odstúpenie od zmluvy o zájazde a v prípade jej nedodania CK vráti cestujúcemu zaplatenú sumu za nedodanú príplatkovú službu bez ďalších náhrad.

3. Ak nie je dôvodom odstúpenia cestujúceho od zmluvy o zájazde podstatné porušenie povinností CK, ktoré sú určené zmluvou o zájazde, alebo neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti v cieľovom mieste, je cestujúci povinný zaplatiť CK odstupné. Ak CK odstúpi od zmluvy o zájazde z dôvodu podstatného porušenia povinností cestujúcim v zmysle článku VII. bod 1 písm. c), je cestujúci povinný zaplatiť CK zmluvnú pokutu. Výška odstupného poplatku a zmluvnej pokuty je stanovená podľa počtu dní pred začiatkom zájazdu nasledovne:

- 46 dní a viac pred začiatkom zájazdu: 30% z ceny objednaných služieb a poistné
- 45-31 dní pred začiatkom zájazdu: 40% z ceny objednaných služieb a poistné
- 30-21 dní pred začiatkom zájazdu: 50% z ceny objednaných služieb a poistné
- 20-15 dní pred začiatkom zájazdu: 80% z ceny objednaných služieb a poistné
- 14-6 dní pred začiatkom zájazdu: 90% z ceny objednaných služieb a poistné
- 5 dní a menej pred začiatkom zájazdu: 100% z ceny objednaných služieb a poistné

4. Ak nenastúpi cestujúci na zájazd, pobyt alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde z akéhokoľvek dôvodu (napr. zmešká let, autobus), alebo z dôvodu nesplnenia povinnosti podľa článku IV. bodu 5) písm. f), nezbavuje ho to povinnosti zaplatiť cenu zájazdu alebo nevyčerpanej služby.

5. Pri určení počtu dní pre výpočet odstupného a zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy o zájazde alebo márneho uplynutia lehoty na splnenie povinností cestujúcim. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň začiatku zájazdu uvedený v zmluve o zájazde.

6. CK má právo jednostranne započítať odstupné, resp. zmluvnú pokutu voči zaplatenému preddavku alebo zaplatenej ceny doposiaľ objednaných služieb. CK je zároveň povinná vrátiť cestujúcemu bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy o zájazde. Cestujúci vyjadruje s možnosťou započítania svoj súhlas.

7. CK si vyhradzuje právo vylúčiť účastníka zájazdu bez nároku na náhradu, ak závažne poruší právne predpisy Slovenskej republiky alebo navštíveného štátu, prípadne závažne narúša program či priebeh zájazdu. Závažným narušením programu či priebehu zájazdu sa rozumie protiprávne konanie alebo konanie pod vplyvom omamných alebo návykových látok, alkoholu alebo konanie proti dobrým mravom alebo nerešpektovanie organizačných pokynov sprievodcov, delegátov či miestnych zástupcov CK k programu a priebehu zájazdu.

### **VIII. Reklamácie, reklamačný poriadok, zodpovednosť za škody**

1. CK zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu. CK nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si cestujúci objedná na mieste u sprievodcu, hotela alebo inej organizácie (napr. fakultatívne výlety). Ak pláž nie je súčasťou hotelového areálu a majetkom hotela s prístupom výhradne len pre hotelových hostí, CK ani hotel nezodpovedajú za jej čistotu, údržbu a vybavenie.

2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde alebo právnymi predpismi alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával (ďalej spolu ako „podmienky zájazdu“), cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo určenému zodpovednému zástupcovi.

3. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu s podmienkami zájazdu, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí cestovnej kancelárii neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

4. Určenie lehoty podľa bodu 3 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 bodu 3, 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 bodu 5, 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 bodu 2, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa bodu 2.
7. Ak CK nevykoná nápravu podľa bodu 3 ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 5, cestujúci má právo
  - a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
  - b) ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde, odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas.
8. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
  - a) nevykoná nápravu podľa bodu 3 a bodu 5 písm. a),
  - b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 5 písm. b),
  - c) cestujúci v súlade s bodom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
  - d) cestujúci podľa bodu 7 písm. a) vykoná nápravu sám.Záznam podpíše zástupca CK alebo dodávateľ služby a cestujúci, ktorý obdrží jeden exemplár. Zástupca CK sa vyjadrí k predmetu chybné poskytnutej služby. Tento potvrdený záznam je cestujúci povinný predložiť pri uplatnení práva na reklamáciu. Zástupca CK nie je povinný vyjadriť sa k bodom, ktoré sa netýkajú služieb CK obsiahnutých v zmluve o zájazde. Písomný záznam nie je v zmysle platnej právnej úpravy reklamáciou ani vybavením reklamácie.
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 bodu 8.
10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa bodu 5 písm. b), bodu 6 alebo bodu 7. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde.
11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa bodu 6 a bodu 7 písm. b) zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou.
12. Ak v dôsledku neodvrátiateľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhrádza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa bodu 12 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 neodvrátiateľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa bodu 12, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
15. Svoje reklamačné nároky musí cestujúci písomne uplatniť u CK bezodkladne, najneskôr v lehote uvedenej podľa bodu 9. Na všetky reklamácie CK odpovie bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa ich doručenia.
16. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené cestujúcemu, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poisťovnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.
17. CK upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov a na možnosť jeho vzniku z dôvodov zhoršenej prejazdnosti ciest a hraničných prechodov, z dôvodu nepriaznivého počasia, plných vzdušných koridorov resp. z technických a prevádzkových dôvodov. Obe strany sa dohodli, že meškanie dopravného prostriedku nezakladá dôvod na odstúpenie od zmluvy o zájazde.
18. V prípade nutnosti využitia inej dopravy ako bolo dohodnuté v zmluve o zájazde (napr. pri poruche autobusu), CK hradí cestovné náklady v rámci územia SR vo výške cestovného vlakom 2. triedy, resp. autobusom pravidelnej autobusovej linky.
19. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu aj právo na náhradu škody v zmysle § 23 a nasl. zákona.
20. CK nezodpovedá za škodu, ktorá bola spôsobená cestujúcim, účastníkmi zájazdu, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu alebo v dôsledku neodvrátiateľných alebo mimoriadnych okolností.
21. Zmluvné strany sa dohodli, že ak má CK uhradiť škodu, rozsah náhrady škody je obmedzený v zmysle § 23 ods. 4 zákona na trojnásobok celkovej ceny zájazdu, okrem prípadov zranenia, úmyselne spôsobenej škody alebo škody spôsobenej z nebanlivosti.
22. Orgánom dozoru a subjektom alternatívneho riešenia sporov: Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P.O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava.
23. Ak cestujúci nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, alebo ak sa domnieva, že CK porušila jeho práva, môže sa obrátiť na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
24. CK nemôže zabezpečiť absolútny pokoj v ubytovacích objektoch, nakoľko niektoré strediská sú presýtené zábavnými podnikmi, barmi, vinárňami, diskotékami či nočnými klubmi, ktorých prevádzka je obvykle hlučná.
25. Popis jednotlivých ubytovacích zariadení a ich okolia, ako aj popis hotelových služieb zodpovedá skutočnosti známej k 15.11.2018. CK nemôže zodpovedať za prípadné zmeny, ktoré nastali neskôr, napr. začatie stavebnej činnosti, ktorú nemá možnosť ovplyvniť ani obmedziť.
26. CK rovnako nemá vplyv na nepredvídané vplyvy životného prostredia na kvalitu služieb (napr. živelné pohromy a búrky, ktoré môžu viesť k dočasným výpadkom elektrickej energie, vody a pod., zmena majiteľa, ktorá môže ovplyvniť zmenu rozsahu a kvality služieb, krátkodobé znečistenie mora a pod.). Neovplyvniteľnou skutočnosťou, s ktorou sa cestujúci môžu v jednotlivých destináciách stretnúť, je výskyt hmyzu a drobných živočíchov v ubytovacích zariadeniach, a to i napriek intenzívnemu úsiliu poskytovateľov služieb na ich odstránenie.
27. CK ako i majitelia - prevádzkovatelia jednotlivých ubytovacích kapacít taktiež nemôžu niesť zodpovednosť za vzhľad, či úpravu pozemkov susediacich s danou kapacitou, nakoľko tieto pozemky nie sú jej súčasťou.

28. Cestujúci zodpovedá a je povinný uhradiť škodu, ktorú spôsobil v ubytovacom zariadení. Pokiaľ cestujúci svojvoľne ubytujú v izbe „neoprávnené osoby“, alebo nerešpektujú štandardne požadované pravidlá ubytovacieho zariadenia, preberajú na seba všetky riziká a sankcie uplatňované zo strany ubytovacieho zariadenia.

### **IX. Cestovné poistenie**

1. Súčasťou všetkých zájazdov CK na základe dohody zmluvných strán je komplexné cestovné poistenie vrátane poistenia odstúpného pre účastníkov zájazdu. Ceny komplexného cestovného poistenia sú uvedené v katalógu. Presný rozsah komplexného cestovného poistenia pre cestujúcich CK je k dispozícii vo všetkých pobočkách CK ako i v informáciách poisťovacej spoločnosti, ktoré obdrží cestujúci od CK.
2. Cestujúci pri podpise zmluvy o zájazde obdrží od CK poisťné podmienky a rozsah komplexného cestovného poistenia, s ktorými sa zaväzuje oboznámiť sa a aj v zastúpení s ním spolucestujúce osoby.
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.
4. V prípade, že cestujúci odmietne komplexné cestovné poistenie, ktoré je súčasťou zájazdov CK, zároveň tým cestujúci preberá plnú zodpovednosť za prípadné škody, ktoré sú inak predmetom poisťného plnenia komplexného cestovného poistenia, ktoré je v ponuke CK.

### **X. Ochrana osobných údajov**

1. CK, dodávateľa služieb a poisťovacia spoločnosť spracúvajú osobné údaje fyzických osôb- cestujúceho a všetkých osôb zúčastnených na zájazde (spolu aj ako „dotknuté osoby“) na základe § 13 ods. 1 písm. b) a f) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v z. n. p. (ďalej aj ako „zákon o ochrane osobných údajov“), a to za účelom plnenia zmluvy o zájazde. Ak dotknutá osoba udelila súhlas na spracúvanie osobných údajov na marketingové účely, CK, dodávateľa služieb a poisťovacia spoločnosť spracúvajú osobné údaje dotknutej osoby na základe § 13 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane osobných údajov, a to na marketingové účely. CK zamýšľa (t. j. môže ale nemusí) preniesť osobné údaje do všetkých krajín, v ktorých sa bude realizovať zájazd v zmysle zmluvy o zájazde, a to vrátane krajín, v ktorých bude prebiehať cesta/doprava, ktorá je predmetom zmluvy o zájazde.
2. Poskytnutie osobných údajov dotknutej osoby je požiadavkou, ktorá je potrebná na uzavretie zmluvy o zájazde. Dotknutá osoba nie je povinná poskytnúť svoje osobné údaje, avšak v takom prípade je CK oprávnená odmietnuť poskytnutie služby.
3. Osobné údaje dotknutých osôb budú spracované počas doby trvania zmluvy o zájazde a ďalších 5 rokov po zániku zmluvy o zájazde za účelom ochrany práv a oprávnených záujmov CK. Po uplynutí tejto doby budú osobné údaje spracované za účelom ich archivácie v zmysle zákona č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon o archívoch“), ak sa zmluvné strany nedohodli inak.
4. Dotknutá osoba má právo na prístup k osobným údajom v zmysle § 21 zákona o ochrane osobných údajov, ktoré sú o nej spracúvané, má právo na opravu týchto údajov v zmysle § 22 zákona o ochrane osobných údajov, právo na vymazanie osobných údajov v zmysle § 23 zákona o ochrane osobných údajov alebo obmedzenie spracúvania osobných údajov v zmysle § 24 zákona o ochrane osobných údajov, právo na prenos svojich osobných údajov v zmysle § 26 zákona o ochrane osobných údajov, právo namietať spracúvanie osobných údajov v zmysle § 27 zákona o ochrane osobných údajov, právo kedykoľvek svoj súhlas odvolať v zmysle § 14 ods. 3 zákona o ochrane osobných údajov ako aj právo podať návrh na začatie konania podľa § 100 zákona o ochrane osobných údajov.

### **XI. Dôležité upozornenia, vybavenie a služby**

1. Vybavenie, veľkosť a poloha izieb aj v zariadeniach tej istej triedy nie sú vždy rovnaké.
2. Apartmány sú kompletne vybavené základným nábytkom a kuchynskými potrebami podľa predpokladaného počtu osôb v apartmáne. Vo vybavení nie sú čistiace prostriedky, mydlo, toaletný papier, utierky, deky a uteráky (vo vybraných destináciách ani posteľné prádlo). Počas pobytu nie je v apartmánoch zabezpečené upratovanie, vynášanie smetí ani výmena uterákov.
3. V mnohých ubytovacích zariadeniach sa pod pojmom trojposteľová, resp. štvorposteľová izba myslí dvojposteľová izba s prístelkami, pričom treba brať do úvahy, že podlahová plocha týchto izieb je rovnaká ako podlahová plocha dvojlôžkových izieb. Treba si však uvedomiť, že menšie pohodlie je zohľadnené zľavou pre tretiu, prípadne ďalšie osoby. Prístelka je dodatočné lôžko, ktoré nie je vždy plnohodnotné a je možné ho využiť vo väčšine ubytovacích zariadení. Prístelkou môže byť okrem riadneho lôžka i pohovka, rozkladací gauč, poschodová posteľ, ležadlo, vysúvací posteľ alebo rozťahovacia (tzv. „ruská“) posteľ a podobne. Rozmer manželských lôžok sa taktiež môže líšiť (šírka sa pohybuje od 120 cm). Niektoré hotely disponujú aj rodinnými izbami. Jedná sa o rozľahovo väčšie izby, vo väčšine prípadov úplne alebo čiastočne oddelené dve miestnosti, kde sa nachádzajú lôžka pre minimálne 4 osoby. Veľkou výhodou týchto izieb je ich cenová dostupnosť, treba si však uvedomiť, že ich počet je obmedzený, preto sa odporúča ich včasná rezervácia. Pri ubytovaní jedného cestujúceho v dvojlôžkovej alebo v jednolôžkovej izbe sa účtuje príplatok za neobsadené lôžko, a to aj v prípade, že toto lôžko nie je v izbe umiestnené. Jednposteľové izby sú väčšinou menšie a často bez balkóna.
4. Pokiaľ je ubytovanie vybavené klimatizáciou, môže sa stať, že v niektorých ubytovacích zariadeniach bude v činnosti len v určitých hodinách (centrálne – hotelom riadená klimatizácia) alebo za príplatok.
5. Obyvatelia južných krajín nepoužívajú vodu z vodovodu na pitie a varenie. V niektorých hoteloch, najmä na ostrovoch, môže byť voda tečúca z vodovodu mierne slaná a jej dodávka časovo obmedzená. Výnimočne môže dochádzať k problémom so zásobovaním vodou a k dočasným výpadkom elektrickej energie. Na prípravu teplej vody sa často používajú solárne zariadenia.
6. Kúpeľne ubytovacích zariadení, najmä nižších tried, často nie sú vybavené mydlom. Posteľná bielizeň a uteráky sa vymieňajú v závislosti od kategórie hotela, zväčša však 1x za pobyt.
7. Izby s výhľadom na more, resp. izby obrátené na morskú stranu sú väčšinou s balkónom a priamym alebo bočným výhľadom na more, ktorému môže čiastočne brániť zeleň alebo časť budovy. Príplatok „morská strana“ negarantuje z izby výhľad na more. Označuje len orientáciu izby v smere na more (aj z bočnej strany) a nezaručuje ani polohu izby prízemie, resp. poschodie.
8. Internetové pripojenie je v niektorých ubytovacích zariadeniach možné buď káblové alebo cez WiFi. Využívanie týchto technológií v dovolenkových destináciách je určené skôr na príležitostné využitie a ich kvalita/rýchlosť závisí od technického stavu siete, momentálnej prevádzky a ďalších ovplyvňujúcich faktorov.
9. Cestujúci je povinný rešpektovať prevádzkové hodiny bazénov a toboganov vymedzené ubytovacím zariadením, dodržiavať pokyny pri ich využívaní a nenechávať deti bez dozoru. V niektorých ubytovacích zariadeniach je využívanie bazéna podmienené použitím kúpacjej čiapky. V mnohých stredomorských krajinách sa striktno dodržiava popoludňajší odpočinok, tzv. siesta, čo môže mať vplyv na prevádzku bazénov, ktoré sa počas tohto oddychového času nemôžu využívať. Počet ležadiel a slnečníkov nezodpovedá kapacite hotela.

10. Stravovanie je zabezpečené formou raňajok, polpenzie (raňajky a večere), plnej penzie (raňajky, obedy a večere), resp. formou ultraallinclusive, resp. allinclusive, resp. allinclusivelight. Pri ubytovacích zariadeniach nižšej triedy je nutné počítať s menším výberom a jednoduchosťou stravy. Stravovanie typu „švédske stoly“ znamená formu výberu jedla samoobslužným spôsobom, príp. vlastným výberom, pri ktorom hotelová obsluha vybrané jedlo nakladá. V mnohých krajinách sa pre tento spôsob stravovania používa i výraz bufet. Ubytovacie zariadenia, ktoré ponúkajú stravovanie formou bufetu, resp. švédskych stolov, v okrajových mimosezónnych termínoch, vzhľadom na nízku obsadenosť hotela, môžu zmeniť stravovanie na formu obsluhy. Stravovanie typu kontinentálne raňajky pozostáva z teplého nápoja, pečiva alebo chleba, masla a džemu. Hlavne v Taliansku je zvykom podávať raňajky typu kontinentálne - sladké, ktoré pozostávajú zo sladkých croissantov, teplých nápojov, masla a džemu. Rozšírené kontinentálne raňajky obsahujú navyše šunku, salámu, syr alebo vajíčko. Vo väčšine hotelov platí zákaz vynášania jedla a nápojov z reštaurácie hotela. V dôsledku neskorého príchodu, resp. skorého odchodu cestujúcim, môže byť cestujúcim servírovaná neskorá večera, resp. skoré raňajky formou potravinových balíčkov.
11. Stravovanie a služby allinclusive, resp. ultraallinclusive – zahŕňa plnú penziu (raňajky, obedy, večere) formou švédskych stolov, občerstvenie počas dňa, nealkoholické a alkoholické miestne nápoje, ďalej ide o služby zdarma ako napríklad: ležadlá a snečníky pri bazéne resp. na pláži, rôzne športové či animačné aktivity a pod.
12. Stravovanie a služby allinclusivelight - zahŕňa stravovanie formou plnej penzie (raňajky, obedy a večere formou bufetových stolov) s neobmedzeným, resp. obmedzeným množstvom vybraných nealkoholických a alkoholických nápojov (pivo, víno, nealko) miestnej výroby počas servírovania hlavných jedál, prípadne ďalšie hotelové služby (napr. športoviská, animácie a pod.). Tieto služby sa poskytujú zvyčajne najskôr od 14:00 hod. (resp. od času ubytovania) v deň príchodu a najneskôr do 10:00 hod. v deň odchodu.
13. Rozsah, obsah, kvalita, miesto a časové rozvrhnutie služieb ultraallinclusive, allinclusive a allinclusivelight je plne v kompetencii hotela a môže sa líšiť v závislosti od kategórie, triedy, ceny ubytovacieho zariadenia a zvyklostí danej krajiny. Služby ultraallinclusive, allinclusive a allinclusivelight sú uvedené pri každom ubytovacom zariadení, ich obsah však môže byť manažmentom ubytovacieho zariadenia počas sezóny upravený, preto je popis len orientačný. Vo väčšine hotelov v režime allinclusive je potrebné nosiť plastový náramok. Za jeho stratu alebo zneužitie zodpovedá v plnej miere cestujúci. V prípade zmeškania stravy zahrnutéj v cene zájazdu z dôvodu svojvoľného neskorého príchodu alebo skorého odchodu cestujúceho z hotela, nie je možné zmeškanú stravu nahradiť. Nevyužitie služby v rámci allinclusive nie je možné refundovať. Pri ubytovaní v apartmánach stravovanie nie je zahrnuté v cene zájazdu. Preto sú tieto vybavené kuchynským kútom, pričom ale treba brať do úvahy, že vybavenie kuchynky slúži len na prípravu jednoduchých jedál.
14. Pláže sú spravidla verejné, prístupné aj miestnym obyvateľom. Môže sa stať, že hlavne v popoludňajších hodinách môžu byť čiastočne znečistené (ohorok, ohryzok z jablka...). Čistota a udržiavanie verejných pláží je vždy v kompetencii miestnych samospráv a CK to nevie ovplyvniť. Používanie ležadli a snečníkov je vo väčšine prípadov za poplatok, pokiaľ pri ubytovacom zariadení nie je uvedené inak, pričom počet ležadli a snečníkov nezodpovedá kapacite hotela. Vybavenosť pláží je rôzna, pričom sprchy a WC nemusia byť súčasťou vybavenia pláže, prípadne poskytujú tieto služby iba za poplatok.
15. Každá osoba (vrátane detí bez ohľadu na vek) musí mať vlastný platný cestovný pas, resp. občiansky preukaz. Minimálna platnosť pasu/občianskeho preukazu musí byť najmenej 6 mesiacov po návrate zo zájazdu. Hoci SR je členom Európskej únie, odporúča sa zobrať si na cestu do cieľovej krajiny, ktorá je členom EÚ, okrem občianskeho preukazu aj cestovný pas. Majitelia iných ako slovenských cestovných dokladov sú povinní sa informovať na príslušnom zastúpení SR o vízovej povinnosti a v prípade potreby si vybaviť víza ešte pred odchodom na pobyt. CK nezodpovedá za platnosť cestovných dokladov a víz cestujúceho. V prípade, že cestujúci v priebehu zájazdu stratí doklady alebo mu budú odcudzené, je povinný sám a na vlastné náklady zabezpečiť si nové, resp. náhradné doklady na spätnú cestu.
16. Očkovanie nie je povinné, vo vlastnom záujme sa však cestujúci môžu informovať u svojho praktického lekára, resp. v Ústave cudzokrajných chorôb v Bratislave.

#### **X. Záverečné ustanovenia**

1. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače k 15.11.2018 a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do uzatvorenia zmluvy o zájazde s cestujúcim. Všetky informácie uvedené v katalógu sú zostavené na základe poznatkov a informácií, ktoré má CK k dispozícii ku dňu vydania katalógu. CK si vyhradzuje právo na prípadné zmeny, ktoré sa mohli vyskytnúť po uzávierke katalógu. Zdvorilo Vás uistujeme, že budeme o nich bezodkladne informovať najneskôr do termínu zakúpenia Vášho zájazdu. CK sa ospravedlňuje za prípadné neúmyselné chyby a preklepy, ktoré sa mohli pri spracovaní zmluvných dokumentov vyskytnúť.
2. Tieto zmluvné vzťahy sú platné a účinné od 01.01.2019 a spolu so Zmluvou o zájazde, Formulárom štandardných informácií pre zmluvy o zájazdoch a Cenníkom sa považujú za neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde.