



## Zmluva o zájazde

uzatvorená podľa § 16 a súv. 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

### CESTOVNÁ KANCELÁRIA

Obchodné meno:	CK Smajlikovo, s.r.o.		
Sídlo:	Štefánikova 4, 066 01 Humenné		
IČO: 53 175 573 / DIČ: 2121294109	IČ DPH: SK2121294109	IBAN: SK24 0900 0000 0051 7221 7372	
Tel.: 0911 562 244, 0918 717 413	E-mail:	https://www.	
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 40670/P			

### OBJEDNÁVATEĽ / CESTUJÚCI

Objednávateľ:	Gymnázium		
Fakturačná adresa:	Študentská 4, 069 01 Snina		
IČO: 00161179	DIČ: 2020794424		
IČ DPH:	IBAN:		
Kontaktná osoba: p. Kocan	Tel. kontakt: 057 762 3353		
E-mail: sekretariat@gym-sv.vucpo.sk	Web: www.gymnina.sk		

Predmet zmluvy je záväzok cestovnej kancelárie obstaráť pre cestujúceho zájazd a tomu zodpovedajúci záväzok objednávateľa zaplatiť v stanovenej lehote dohodnutú cenu.

### ŠPECIFIKÁCIA ZÁJAZDU

Názov zariadenia:	Rekreačné stredisko Mraznica	Termín zájazdu:	27.02.-03.03.2023
Doprava:	Cez CK	Odchod z:	Gymnázium Snina
Počet účastníkov:	48 detí + 5 dosp. os.	Poistenie:	nie
Zákl. balík (viď katalóg):	-	Extra balík (viď katalóg):	-

Rozsah služieb	Počet účastníkov	Cena	Cena spolu
Predajná cena vrátane skipassu	48	184,- eur	8.832,- eur
Dospelá osoba	4	0,- eur	0,- eur
Doprava (tam aj späť)	1	1.200,- eur	1.200,- eur
Poistenie	-	-	-
Zdravotník	1	0,- eur	0,- eur
<b>CENA CELKOM V EUR</b>			<b>10.032,- eur</b>

CENA CELKOM V EUR:			
Záloha:	1.500,- eur	Dátum splatnosti:	15.12.2022
Doplatok:	8.532,- eur	Dátum splatnosti:	10 dní pred nástupom

Finančné vyrovnanie bude po uskutočnení zájazdu podľa skutočného stavu osôb zúčastnených na zájazde – LK. V prípade zásahu vyššej moci škola má právo odstúpiť od zmluvy bez povinnosti storno poplatku a má nárok na vrátenie už zaplatenej zálohy.

Pokyny na cestu budú doručené:

e-mailom

osobne

poštou

Zároveň **s ú h l a s í m / n e s ú h l a s í m** so zaradením poskytnutých údajov do databázy CK za účelom marketingových a propagačných aktivít, berúc na vedomie, že poskytnutie údajov je pre tento účel dobrovoľné, udeľuje sa na dobu neurčitú a súhlas môžem kedykoľvek písomne odvolať.

Cestovná kancelária informovala a odporúča cestujúcemu uzavretie komplexného cestovného poistenia, ktoré rieši aj prípadne krytie nákladov spojených s odstúpením od zmluvy o zájazde, alebo iných nákladov, ktoré môžu vzniknúť cestujúcemu najmä v prípade nehody, ochorenia alebo smrti. V prípade neuzavretia cestovného poistenia cestujúci berie na vedomie, že v prípade škodovej udalosti alebo pri nenastúpení na cestu si nemôže nárokovať náhradu škody a ani žiadne iné nároky z titulu poistenia.

Cestujúci akceptovaním zmluvy vyhlasuje a potvrdzuje, že bol pred akceptovaním zmluvy oboznámený s písomnou ponukou zájazdov, ktoré obsahovali špecifikáciu zákonných podmienok zájazdu, vrátane informácii nachádzajúcich sa v katalógu CK Smajlíkovo, s.r.o.

Cestujúci akceptovaním zmluvy tiež potvrdzuje, že bol oboznámený so Všeobecnými zmluvnými podmienkami cestovnej kancelárie platnými v dobe podpisu tejto zmluvy, (VZP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde), oboznámil s nimi všetkých spolucestujúcich a tieto Všeobecne zmluvné podmienky akceptuje a súhlasí s nimi, to všetko aj v mene a na účet všetkých ostatných spolucestujúcich, ktorí ho splnomocnili k uzatvoreniu tejto Zmluvy.

Cestujúci akceptovaním zmluvy súhlasí so spracúvaním všetkých osobných údajov všetkých osôb, ktoré sú cestujúcimi v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov a v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov v informačnom systéme cestovnej kancelárie, ktoré poskytol prostredníctvom tejto zmluvy.

Cestujúci súčasne vyhlasuje, že je splnomocnený ostatnými osobami, ktoré sú cestujúcimi, ktorých osobné údaje sú uvedené v tejto zmluve, na uvedenie ich osobných údajov do tejto zmluvy a na udelenie ich súhlasu na ich použitie na účel spracovania a na dobu potrebnú na poskytnutie zájazdu a realizácie súvisiacich práv a povinností. Účelom spracovania je zabezpečenie poskytnutia služieb tvoriacich zájazdy. Osobné údaje budú poskytnuté tretím stranám za účelom plnenia služieb dohodnutých v tejto zmluve a to aj cezhranične. Informačnú povinnosť v zmysle zákona č.18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov si CK splnila vo VZP cestovnej kancelárie, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy, s ktorými sa pred podpisom tejto Zmluvy objednávateľ / cestujúci riadne oboznámil a všetkému porozumel.

Cestujúci prehlasuje, že bol riadne poučený o svojich právach súvisiacich s ochranou osobných údajov ako dotknutej osoby, tak ako sú tieto upravené vo VZP cestovnej kancelárie, v časti upravujúcej ochranu osobných údajov a o uvedenom bude informovať všetkých cestujúcich.

Cestujúci prehlasuje, že všetky údaje uvedené v Zmluve o zájazde sú úplné a pravdivé.

Subjekt prostredníctvom, ktorého sa cestujúci môže rýchlo kontaktovať s cestovnou kanceláriou a účinne s ňou komunikovať, žiadať o pomoc v ťažkostiach alebo reklamovať zájazd, ak porušenie zmluvy o zájazde zistí počas poskytovania zájazdu, je Peter Laurinčík, MBA, tel.: 0911 562 244, Ing. Patrícia Foffová, PhD., tel.: 0918 717 413.

V Humennom, dňa 03.10.2022

Podpis objednávateľa / cestujúceho

**GYMNÁZIUM**  
Študentská 4  
069 01 SNINA  
-1-

Podpis konateľa CK

**Všeobecné zmluvné podmienky pre účasť na zájazdoch  
cestovnej kancelárie CK Smajlíkovo, s.r.o.  
(ďalej len „všeobecné zmluvné podmienky“ alebo „VZP“)**

**Čl. I. Definícia pojmov**

1. **Cestovná kancelária:** je spoločnosť **CK Smajlíkovo, s.r.o.**, Štefánikova 4, 066 01 Humenné, IČO: 53 175 573, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 40670/P (ďalej len „CK Smajlíkovo“ alebo „CK“).
2. **Cestujúci:** fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo zmluvy tvoriace spojené služby cestovného ruchu alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne. V prípade, že na strane cestujúceho vystupuje viac osôb, používa sa aj na tieto osoby označenie v jednotnom čísle „cestujúci“.
3. **Zákon:** je 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:** je 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** je prevádzkareň alebo iný priestor, kde CK alebo CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán

**Čl. II. Zmluva o zájazde**

1. Zmluvou o zájazde sa CK zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd alebo cestovné služby a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu. 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.
2. Súčasťou zmluvy o zájazde sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu o zájazde, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, ponukový katalóg, alebo ponukový list, všeobecné informácie a Pokyny k zájazdu – podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách. CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami.
3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, podpisom zmluvy o zájazde potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu o zájazde a že v prípade uzatvorenia zmluvy o zájazde v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Konajúca osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov dotknutej osoby a že ju informovala o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy o zájazde. Konajúca osoba sa súčasne zaväzuje odovzdať všetkým cestujúcim kompletné informácie určené CK pre cestujúcich. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenie zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho alebo ako cestujúci.
4. Účastníci zájazdu môžu byť osoby mladšie ako 15 rokov len v doprovode osoby staršej ako 18 rokov. Osoby vo veku medzi 15 – 18 rokom sa môžu zúčastniť zájazdu len so súhlasom zákonného zástupcu, ak sa sám zákonný zástupca zájazdu neúčastní. Celkový zdravotný stav musí každý účastník zájazdu zvážiť sám a prípadné pochybnosti konzultovať s lekárom. Účastník spôsobilý na právne úkony ručí za splnenie zmluvných záväzkov ním prihlásených osôb ako za svoje vlastné.
5. Podpisom zmluvy cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu o zájazde 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 zmluvných podmienok cestovnej kancelárie **CK Smajlíkovo**.

### Čl. III. Cena zájazdu a služieb, platobné podmienky

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v zmluve o zájazde. Zo zliav poskytovaných CK, má cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde a na čo bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom.
2. Ak nie je uvedené v zmluve o zájazde inak, cena zájazdu nezahŕňa náklady cestujúceho, ktoré musí vynaložiť v súvislosti s dodržiavaním pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu.
3. Právo účasti na zájazde, resp. poskytnutie všetkých objednaných služieb, vzniká cestujúcemu až zaplatením celkovej ceny zájazdu, resp. zabezpečených služieb v plnej výške a splnením ostatných podmienok poskytnutia zájazdu resp. služieb.
4. CK má právo požadovať pri uzatváraní Zmluvy zaplatenie ceny zájazdu v plnej výške (100 %) celkovej ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb.
5. V prípade možnosti úhrady zálohy za objednaný zájazd a cestovné služby, zvyšok do plnej ceny je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 35 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania objednaných služieb.
6. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 35 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je cestujúci povinný zaplatiť 100% ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu. Rovnaká platobná povinnosť platí pri špeciálne deklarovaných akciách s podmienkou 100% platby ceny zájazdu pri vzniku zmluvného vzťahu.
7. Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:
  - a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenou prepravy ku dňu začatia zájazdu,
  - b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu, alebo
  - c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu.
9. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 8. tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.
10. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny zájazdu, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 tohto článku resp. čl. V ods. 2.
11. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8% ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. VI ods. 3.
12. CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu alebo nečerpal služby z dôvodov za ktoré nezodpovedá CK.

### Čl. IV. Práva a povinnosti cestujúceho

1. K základným právam cestujúceho patrí:
  - a) Právo na riadne poskytnutie objednaných a zaplatených služieb (zájazdu);

- b) Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK dozvedela neskôr, ako bola zaplatená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá;
  - c) Právo odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VII. týchto všeobecných zmluvných podmienok;
  - d) Právo na upresnenie údajov ohľadom objednaných služieb (pokiaľ nie sú uvedené priamo v zmluve) týkajúce sa napr.: ďalších poplatkov za služby, ktoré nie sú zahrnuté v objednanej službe, názov ubytovacieho zariadenia, jeho poloha, kategória a trieda, druh dopravy, spôsob a rozsah stravovania, harmonogram/program zájazdu;
  - e) 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;
  - f) Právo byť bezodkladne informovaný o prípadných zmenách programu zájazdu, rozsahu služieb a ceny;
  - g) Právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto VZP;
  - h) Pred začatím zájazdu má cestujúci právo na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zároveň musí tretia osoba v oznámení vyhlásiť, že spĺňa všetky podmienky účasti na zájazde. Toto právo však môže cestujúci uplatniť iba v lehote do 7 dní pred začiatkom zájazdu, po uplynutí tejto lehoty toto právo cestujúceho zaniká. 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 cestovná kancelária informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa prvej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli cestovnej kancelárii v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde.
2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:
- a) poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o zájazde a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je cestujúci povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla;
  - b) nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám;
  - c) zaplatiť cenu zájazdu v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle týchto VZP a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť;
  - d) v prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK;
  - e) prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených;
  - f) v prípade, ak cestujúci zistí nesprávnosť údajov podľa čl. IV. ods. 2 písm. e), je povinný o tom bezodkladne informovať CK;
  - g) Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.) ;
  - h) Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a ubytovacieho zariadenia; v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu;
  - i) Nieť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil;
  - j) Nieť výlučnú zodpovednosť za dodržiavanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny do ktorej cestuje, resp. cez ktorú má tranzit.

## Čl. V. Práva a povinnosti CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:
- a) poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu CK.
  - b) povinnosť po celý čas prevádzkovania CK mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.
  - c) povinnosť v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu poskytnúť cestujúcemu potvrdenia, poukážky, cestovné lístky, vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, ako aj plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu na cieľové miesto alebo

miesta (ďalej aj „Pokyny na zájazd“) a to ich zaslaním na 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 si vyhradzuje právo neposkytnúť cestujúcemu zájazd resp. služby cestovného ruchu dohodnuté v zmluve o zájazde v prípade, ak cestujúci riadne a včas neuhradí cenu za dohodnuté služby v lehote uvedenej v zmluve o zájazde resp. v súlade s podmienkami týchto všeobecných zmluvných podmienok, prípadne ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej zo strany CK. CK nie je povinná vyzývať cestujúceho na úhradu dohodnutej ceny za služby cestovného ruchu ani poskytnúť cestujúcemu dodatočnú lehotu na úhradu ceny zájazdu v prípade, ak si cestujúci zakúpil zájazd v akcii Lastminute, ktorého cena je splatná spravidla ihneď, ak zmluva o zájazde neurčuje inak.
3. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb.
4. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, ak:
  - a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však
    - 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
    - 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
    - 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo
  - b) neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť zmluvu o zájazde a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.
5. CK si ďalej vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností. V prípade, že CK zruší zájazd z tohto dôvodu, je povinná túto skutočnosť oznámiť cestujúcemu bezodkladne pred začatím zájazdu.
6. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. Oprávnenie cestujúceho podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa prvej vety. U zájazdov, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde (lastminute/ultralastminute) je vylúčené právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa tohto odseku.

## **Čl. VI. Zmena dohodnutých služieb**

1. 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.
2. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.
3. 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:
  - a) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,
  - b) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstupného,
  - c) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena b) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a
  - d) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.
4. 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.
5. CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností,

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

- zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľné a zodpovedajúce charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni sa situácia považuje za vyriešenú, 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 o zájazdoch.
6. CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených cestujúcim, treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK).
7. CK má právo na úhradu ceny za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v zmluve o zájazde s cestujúcim, ktoré boli poskytnuté na vyžiadanie alebo so súhlasom cestujúceho počas zájazdu.
8. Cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, z uvedeného dôvodu do prvého a posledného dňa čerpania služieb v rôznej miere zasahujú ubytovacie a stravovacie služby.

#### Čl. VII. Odstúpenie od zmluvy o zájazde cestujúcim a odstúpné

1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť (stornovať účasť na zájazde) a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpné, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu.

Výška odstúpného (storno poplatku):

- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 25 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 46 dní a viac pred termínom začatia zájazdu,
- b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 45 – 29 dní pred termínom začatia zájazdu,
- c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 75 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 28 – 15 dní pred termínom začatia zájazdu,
- d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 90 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 14 – 6 dní pred termínom začatia zájazdu,
- e) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 5 a menej dní pred termínom začatia zájazdu.

2. Pre stanovenie výšky storno poplatku je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy. Pri písomnom odstúpení je to deň doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy CK. Pri osobnom odstúpení je to dátum návštevy a potvrdenia CK o odstúpení na Zmluve o obstaraní zájazdu. Inou formou ako písomnou alebo písomne potvrdenou osobnou návštevou nie je možné od zmluvy odstúpiť. Odstúpné (storno poplatok) je splatné dňom nadobudnutia účinnosti odstúpenia od Zmluvy.

3. V prípade, že cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu za nečerpané služby.

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

- a) Počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však
  - 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
  - 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
  - 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni,
- b) Neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť zmluvu o zájazde a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

5. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta, ktoré je definované v Čl. I. ods. 6, je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstúpné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. Oprávnenie cestujúceho podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je

znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa prvej vety. U zájazdov, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde je vylúčené právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa tohto odseku.

#### **Čl. VIII. Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie zájazdu**

1. CK zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“).
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.
3. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou, Zákonom o zájazdoch alebo Zákonom o ochrane spotrebiteľa, alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
5. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť:
  - a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
  - b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.
7. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, cestujúci má právo
  - a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
  - b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde. Podstatným porušením zmluvy sa rozumie taký nesúlad so zmluvou o zájazde, ktorý výrazne ovplyvňuje poskytovanie zájazdu.
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 VZP. 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 VZP, 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 uhrádza náklady na potrebné ubytovanie, (ak je to možné rovnakej kategórie a



triedy), v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.

13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku VZP 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. V prípade, že si cestujúci zakúpil zájazd prostredníctvom cestovnej agentúry, je cestujúci 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.

15. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím

- a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
- b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

16. 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. Informácia o reklamačných postupoch:

- a) Cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
- b) Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Cestujúci má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.
- c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
- d) CK zabezpečuje v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.
- e) O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.
- f) Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.
- g) CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

## Čl. IX. Náhrada škody

1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa § 22 ods. 5 písm. b), ods. 6 alebo ods. 7 Zákona aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK; náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.

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

- a) cestujúcim,
- b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
- c) neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

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

4. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.

5. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu podľa Čl. VIII. ods. 10 VZP 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. 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.

#### **Čl. X. Ochrana pre prípad úpadku**

1. CK je v súlade so zákonom povinná po celý čas prevádzkovania CK zabezpečovať ochranu pre prípad úpadku v rozsahu a podľa podmienok zákona tak, aby boli v prípade úpadku uspokojené nároky cestujúcich. Nároky cestujúceho, ktoré mu vznikli voči CK v dôsledku úpadku, prechádzajú na poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku.
2. Cestujúci, ktorý zaplatil CK za služby cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu, má právo na bezodkladné plnenie plynúce z ochrany pre prípad úpadku, ak CK z dôvodu svojho úpadku:
  - nezabezpečí repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu,
  - nevráti cestujúcemu zaplatenú zálohu alebo cenu zaplatenú za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil,
  - nevráti cestujúcemu rozdiel medzi cenou zaplatenou CK a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu, ak bol zájazd poskytnutý len sčasti.

#### **Čl. XI. Ochrana osobných údajov**

1. Osobné údaje cestujúcich sú CK spracúvané v súlade so všeobecným nariadením o ochrane osobných údajov (GDPR) a platným zákonom o ochrane osobných údajov. Cestujúci poskytuje CK osobné údaje za účelom uzavretia a plnenia zmluvy o zájazde s CK. Na spracovanie osobných údajov poskytnutých v súvislosti s plnením zmluvy o zájazde nie je CK povinná vyžadovať osobitný súhlas. V prípade neposkytnutia požadovaných osobných údajov, nie je možné zabezpečiť splnenie zmluvných povinností vyplývajúcich CK zo zmluvy o zájazde. CK spracúva osobné údaje cestujúcich v rozsahu v akom boli poskytnuté a zaznamenané do zmluvy o zájazde. Cestujúci je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o ich zmene. Osobné údaje bude CK spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu.
2. CK poskytuje osobné údaje cestujúceho najmä leteckej spoločnosti, ubytovaciemu zariadeniu, spolupracujúcim tretím stranám (iným poskytovateľom služieb) a iným subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva CK zo zákona. CK postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi cestujúceho v súlade s ustanoveniami nariadenia a platného zákona o ochrane osobných údajov. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny a to v závislosti podľa toho kde si cestujúci zakúpil zájazd. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude realizovaný podľa nariadenia o ochrane osobných údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov. V prípade ak CK bude pre cestujúceho vybavovať vízovú povinnosť, cestujúci je povinný poskytnúť na tieto účely kópiu cestovného dokladu.
3. Vo vzťahu k osobám uvedeným v Zmluve, ktoré Zmluvu nepodpísali, osoba podpisujúca Zmluvu potvrdzuje, že má súhlas týchto osôb na poskytnutie ich osobných údajov CK za účelom ich spracúvania podľa ods. 1 a 2. tohto článku týchto VZP; inak zodpovedá za škodu, ktorá CK vznikne.
4. Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané, má právo od CK požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Cestujúci má súčasne právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov.

#### **Čl. XII. Cestovné poistenie**

1. Komplexné cestovné poistenie nie je zahrnuté do základnej ceny zájazdov. O možnostiach uzatvoriť individuálne poistenie cestujúceho na cestu a pobyt vrátane poistenia pre prípad, že cestujúcemu vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od Zmluvy v prípade nehody alebo ochorenia, bude cestujúci informovaný.
2. CK odporúča cestujúcemu pri cestách v tuzemsku a do zahraničia mať uzatvorené platné komplexné cestovné poistenie. Poistenie si cestujúci zabezpečuje buď sám alebo môže využiť služby kooperujúcej poisťovne Generali Poisťovňa, a.s.

#### **Čl. XIII. Záverečné ustanovenia**

1. Tieto VZP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde uzatvorenej medzi a CK a cestujúcim v zmysle čl. II. týchto VZP. Ak by bolo niektoré z ustanovení zmluvy v rozpore s týmito VZP, má prednosť ustanovenie zmluvy.
2. Vzťahy medzi cestujúcim a CK, ktoré nie sú upravené Zmluvou o zájazde a jej neoddeliteľnými súčasťami, sa riadia ustanoveniami zákona č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých

podmienkach podnikania v cestovnom ruchu o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení a platnými súvisiacimi predpismi.

3. Cestujúci ako spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum, ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu. Spotrebiteľ nájde zoznam oprávnených subjektov na takéto alternatívne riešenie sporov na webovej stránke Ministerstva hospodárstva:

4. Ustanovenia týchto VZP týkajúce sa spotrebiteľov sa neuplatnia pri osobách, ktoré nie sú spotrebiteľom.

5. Podpisom zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto Všeobecných zmluvných podmienok a dojednaní v nich obsiahnuté akceptuje.

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch CK Smajlíkovo nadobúdajú platnosť dňa 15.08.2020.

Objednávateľ / cestujúci svojim podpisom potvrdzuje, že bol so VZP cestovnej kancelárie riadne oboznámený a všetkému porozumel.

V Humennom, dňa: 3.10.2020

Podpisobjednávateľa / cestujúceho