

**ZMLUVA O ZABEZPEČENÍ SLUŽIEB CESTOVNÉHO RUCHU, ZÁJAZDE**  
uzavretá v zmysle ust. § 1 odds. 2 písm. c) zákona č. 170/2018o zájazdoch, spojených službách  
cestovného ruchu a niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu

medzi:

**objednávateľom:**

Spoločnosť: **Univerzitná nemocnica Martin**  
Sídlo: Kollárova 2, 036 59 Martin  
Číslo účtu: SK84 8180 0000 0070 0028 1377  
IČO: 00365327  
IČ DPH: SK2020598019  
Zastúpená: Radou riaditeľov v zložení:  
MUDr. Dušan Krkoška, PhD., MBA, generálny riaditeľ  
Doc. MUDr. Dalibor Murgaš, PhD., medicínsky riaditeľ  
Ing. Stanislav Škorňa, ekonomický riaditeľ  
V mene organizácie sú oprávnení konať najmenej dvaja členovia  
štatutárneho orgánu spoločne.

a

**cestovnou kanceláriou:**

Spoločnosť: **SATUR TRAVEL, a.s.**  
Sídlo: Miletičova 1, 824 72 Bratislava  
IČO: 35787201  
DIČ: 2020256513  
IČ DPH: SK 2020256513  
Zastúpená: Mgr. Eleonóra Fedorová, predseda predstavenstva  
Bankové spojenie:

Zapísaná: Obchodný register Okresného súdu Bratislava 1, oddiel: Sa,  
vložka č.: 2427B

**Čl. I.**  
**Predmet zmluvy**

1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok cestovnej kancelárie zabezpečiť pre objednávateľa služby cestovného ruchu týkajúce sa zahraničného pobytu vo Francúzsku (ďalej len „pobyt“) v rozsahu uvedenom v prílohe č. 1 tejto zmluvy, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť a na základe podmienok dohodnutých v tejto zmluvy a objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť cestovnej kancelárii cenu dohodnutú v Článku III. tejto zmluvy.

**Čl. II.**  
**Postup pri zabezpečovaní pobytu**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že táto zmluva obsahuje úpravu podmienok zabezpečenia objednaných služieb cestovného ruchu pre destináciu Francúzsko, Alsasko, termín pobytu 20.9.-24.9.2019 s odchodom z Martina dňa 20.9.2019, za celkovú cenu 12 960,- € (slovom: dvanásťtisícdeväťstošesťdesiat) s DPH za celkový pobyt pri ubytovaní cestujúcich na základnom lôžku v dvojlôžkovej izbe v počte 21x dvojlôžková izba a 1x trojlôžková izba v termíne 20.9.-24.9.2019. Presná špecifikácia zabezpečovaných služieb cestovného ruchu je uvedená v prílohe č. 1. tejto zmluvy, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že k zabezpečeniu cestovných služieb cestovnou kanceláriou pre objednávateľa dôjde na základe tejto zmluvy a objednávky vystavenej objednávateľom v zmysle tejto zmluvy. Objednávateľ je povinný objednávku doručiť obstarávateľovi najneskôr do 26.7.2019.

3. Objednávka musí obsahovať:
  - označenie, že ide o objednávku,
  - označenie tejto zmluvy,
  - presnú špecifikáciu počtu zúčastnených osôb,
  - menný zoznam účastníkov pobytu vrátane dátumu narodenia, rodné číslo, adresy trvalého pobytu nie je súčasťou objednávky a bude uvedený v prílohe objednávky, pričom objednávateľ sa zaväzuje zaslať prílohu objednávky cestovnej kancelárii na adresu: zenisova@ba.satur.sk najneskôr do 16.8.2019.
  - dátum a podpis oprávnenej osoby.
4. Na základe návrhu poskytovaných služieb predložených cestovnou kanceláriou objednávateľovi, je objednávateľ povinný špecifikovať požadované služby podľa návrhu cestovnej kancelárie, a to písomne v lehote dvoch pracovných dní od doručenia návrhu cestovnej kancelárie.
5. Cestovná kancelária objednané služby zabezpečí priamo v rámci vlastného predmetu činnosti alebo prostredníctvom iných subdodávateľov, pričom v tomto prípade zodpovedá sama za kvalitu zabezpečovaných cestovných služieb tak, akoby ich poskytovala sama. V tomto prípade je cestovná kancelária povinná na požiadanie objednávateľa preukázať zabezpečenie týchto služieb a činností prostredníctvom iných subdodávateľov.
6. Cestovná kancelária sa zaväzuje zabezpečiť predmet tejto zmluvy na vysokej profesionálnej úrovni, pričom objednávateľ má právo sám alebo prostredníctvom ním poverenej osoby vždy na vlastné náklady kontrolovať stupeň a stav zabezpečenia predmetu zmluvy. Objednávateľ sa zároveň zaväzuje poskytnúť cestovnej kancelárii maximálnu súčinnosť pri plnení tejto zmluvy a zabezpečovaní jednotlivých cestovných služieb, činností a dodávok.
7. Cestovná kancelária ihneď, bez meškania informuje objednávateľa o vzniku akejkoľvek udalosti, ktorá by mohla brániť alebo sťažovať realizáciu predmetu zmluvy, resp. by mohla mať vplyv na zmluvné povinnosti a lehoty plnenia.

### Čl. III.

#### Cena predmetu zmluvy

1. Zmluvné strany sa dohodli na cene predmetu zmluvy tak, ako je táto špecifikovaná v prílohe č. 1 tejto zmluvy, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť. Zmluvné strany berú na vedomie, že ide o celkovú cenu pobytu pre 45 osôb. Zmluvné strany sa dohodli, že cena predmetu zmluvy podľa prílohy č. 1 je záväzná do minimálneho počtu zúčastnených osôb na pobyte v **počte 45 osôb (v počte 21x dvojlôžková izba a 1x trojlôžková izba)**. V prípade záujmu o prekročenie maximálneho počtu zúčastnených osôb zo strany objednávateľa, bude účasť týchto osôb a všetky podmienky ich pobytu (vrátane ceny) dohodnutá dodatočne a tieto osoby nad rámec celkového počtu zúčastnených osôb na pobyte sa tohto budú môcť zúčastniť na pobyte len po predchádzajúcej písomnej dohode zmluvných strán.
2. Vyššie uvedená cena predmetu zmluvy pokrýva celý zmluvný záväzok a všetky náležitosti nevyhnutné na riadne a včasné zabezpečenie predmetu zmluvy.
3. V cene zmluvy sú zahrnuté náklady cestovnej kancelárie a všetky náležitosti nevyhnutné na riadne včasné zabezpečenie a odovzdanie predmetu tejto zmluvy objednávateľovi.

### Čl. IV.

#### Platobné podmienky

1. Zmluvné strany sa dohodli, že cestovná kancelária je oprávnená po doručení objednávky v zmysle Článku II. tejto zmluvy vystaviť 1. zálohovú faktúru vo výške 50 % ceny predmetu zmluvy podľa čl. III tejto zmluvy a objednávateľ je povinný túto zálohovú faktúru zaplatiť do 31.7.2019. 2. zálohovú faktúru vo výške 50% ceny predmetu zmluvy podľa čl. III tejto zmluvy a objednávateľ je povinný túto zálohovú faktúru zaplatiť do 31.8.2019.
2. Po uskutočnení pobytu predloží cestovná kancelária objednávateľovi vyúčtovaciu faktúru, ktorá bude obsahovať vyúčtovanie ceny predmetu zmluvy pri zohľadnení vykonaných zálohových platieb a dodatočne odsúhlasených položiek na mieste pobytu.
3. Vyúčtovacia faktúra podľa bodu 2 tohto článku zmluvy je splatná v lehote 15 dní od jej doručenia objednávateľovi. Faktúra musí obsahovať zákonom predpísané náležitosti. V prípade, ak faktúra nebude obsahovať dané náležitosti, ak nebude vystavená v súlade s touto zmluvou je objednávateľ oprávnený faktúru v lehote splatnosti vrátiť na doplnenie, resp. na opravu cestovnej

kancelárii. Nová lehota splatnosti začína plynúť dňom doručenia doplnenej resp. opravenej faktúry objednávateľovi.

4. Riadne uhradenie zálohových platieb v zmysle tejto zmluvy je podmienkou pre plnenie tejto zmluvy zo strany cestovnej kancelárie. V prípade neplnenia platobných povinností objednávateľom, cestovná kancelária nie je povinný zabezpečiť poskytnutie služieb podľa tejto zmluvy.

#### **Čl. V.**

##### **Lehoty a miesto plnenia**

1. Cestovná kancelária je povinný obstarat' predmet tejto zmluvy v lehote a miestach tak, ako je uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

#### **Čl. VI.**

##### **Zodpovednosť za škodu a vady**

1. Cestovná kancelária sa zaväzuje postupovať pri zabezpečovaní služieb s maximálnou starostlivosťou a vykonať, s prihliadnutím na okolnosti konkrétnej situácie a svoje možnosti, všetky opatrenia, ktoré sú potrebné na odvrátenie škody alebo jej zmiernenie.
2. Každá zmluvná strana zodpovedá za škodu, ktorá vznikne porušením ich zmluvných povinností druhej zmluvnej strane v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.
3. V prípade, ak si cestovná kancelária nebude počas prípravy alebo realizácie pobytu plniť svoje záväzky dohodnutým spôsobom, objednávateľ je povinný bezodkladne počas pobytu informovať o týchto skutočnostiach zodpovedného zástupcu cestovnej kancelárie, ktorého jej cestovná kancelária určila alebo priamo kontaktnú osobu v tejto zmluve na strane cestovnej kancelárie.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že ak sa cestovnej kancelárii nepodarí závädy v poskytovaní služieb odstrániť priamo na mieste, a to v priebehu pobytu, dotknutí účastníci pobytu spíšu za účelom reklamácie poskytnutých služieb písomný záznam, na základe ktorého cestovná kancelária poskytne objednávateľovi najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie zodpovedajúcu finančnú náhradu, pri zohľadnení skutkového stavu. K reklamácii bude priložený písomný záznam spísaný na mieste.
5. V prípade, že cestovná kancelária nedodrží podmienky dohodnuté v tomto článku Zmluvy, je cestovná kancelária povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a skutočne zabezpečenými cestovnými službami, pokiaľ tieto cestovné služby neboli poskytnuté riadne a včas alebo ak zabezpečené náhradné cestovné služby boli na nižšej úrovni.

#### **Čl. VII.**

##### **Storno podmienky a storno poplatky**

1. Odstúpenie od zmluvy objednávateľom a storno poplatky sa budú riadiť úpravou, ktorá je obsiahnutá v Zmluvných podmienkach Cestovnej kancelárie SATUR, a.s., ktoré sú ako príloha č. 2 neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy, vždy primerane k rozsahu zrušenia zmluvy /t.j. počtu osôb, ktorých sa zrušenie zmluvy týka/.

#### **Čl. VIII.**

##### **Osobitné protikorupčné a daňové ustanovenia**

1. Zmluvné strany sa nesmú dopustiť, nesmú schváliť ani povoliť žiadne konanie, ktoré by spôsobilo, že by zmluvné strany a/alebo osoby ovládané zmluvnými stranami porušili akékoľvek platné protikorupčné všeobecne záväzné právne predpisy. Tato povinnosť sa vzťahuje najmä na neoprávnené plnenia zástupcom alebo zamestnancom orgánov verejnej správy a/alebo blízkym osobám zástupcov alebo zamestnancov orgánov verejnej správy.
2. Každá zmluvná strana sa zaväzuje, že neponúkne, neposkytne, ani sa nezaviaže poskytnúť žiadnemu zamestnancovi, zástupcovi alebo tretej strane konajúcej v mene druhej zmluvnej strany, a rovnako neprijme ani sa nezaviaže prijať od žiadneho zamestnanca, zástupcu alebo tretej strany konajúcej v mene druhej zmluvnej strany žiadny dar, ani inú výhodu, či už peňažnú



alebo inú, na ktorú príjemca nemá právny nárok pri dojednávani, uzatváraní alebo pri plnení Zmluvy.

3. Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne vzájomne sa informovať, pokiaľ si budú vedomé alebo budú mať konkrétne podozrenie na korupciu pri dojednávani, uzatváraní alebo pri plnení Zmluvy.
4. V prípade, že niektorá zo zmluvných strán poruší akúkoľvek svoju povinnosť podľa bodu 1. až 3. tohto článku Zmluvy, alebo pokiaľ má zmluvná strana dôvodnú príčinu domnievať sa, že povinnosti druhej zmluvnej strany podľa bodu 1. až 3. tohto článku Zmluvy boli alebo sú porušované, môže dotknutá zmluvná strana (tá, ktorá povinnosť neporušila) Zmluvu vypovedať s okamžitou účinnosťou.

#### Čl. IX. Záverečné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa dohodli, že neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy ako príloha č. 2 sú Zmluvné podmienky Cestovnej kancelárie SATUR, a.s., ktoré sa budú vo vzájomných zmluvných vzťahoch uplatňovať primerane povahe tejto zmluvy. Objednávateľ vyhlasuje, že sa oboznámil s prílohou č. 2 tejto Zmluvy a s podmienkami tam uvedenými súhlasí. V prípade, že táto zmluva upravuje totožné oblasti ako Zmluvné podmienky Cestovnej kancelárie SATUR, a.s., odlišne, uplatní sa prednostne úprava obsiahnutá v tejto zmluve.
1. Túto zmluvu je možné meniť a dopĺňať len formou písomných dodatkov, podpísaných oboma zmluvnými stranami.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia všeobecne záväznou právnou úpravou platnou v SR. Príslušným súdom na riešenie sporov medzi zmluvnými stranami je všeobecný súd príslušný v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky informácie, ktoré im boli zverené v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy, budú považovať za dôverné, budú dodržiavať mlčanlivosť o týchto informáciách a chrániť ich pred zverejnením tretím osobám a nepoužijú ich na iné účely ako na účely vyplývajúce z plnenia predmetu tejto zmluvy.
4. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú:
  - Príloha č. 1 – Cenová ponuka Francúzsko, Alsasko 2019
  - Príloha č. 2. - Zmluvné podmienky Cestovnej kancelárie SATUR, a. s.
5. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých po jej podpísaní obdrží každá zmluvná strana po dvoch rovnopisoch.
6. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami a účinnosť dňom zaslania objednávky a dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
7. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu pred jej podpisom prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak bezvýhradného súhlasu s jej obsahom ju podpísali slobodne, vážne, nie v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok.

V Bratislave, dňa 1.8. 2019

V Bratislave, dňa 2.8. 2019

za objednávateľa:

\_\_\_\_\_

Ing. Stanislav Škorňa  
ekonomický riaditeľ UNM

Ing. Stanislav Škorňa  
ekonomický riaditeľ UNM

za cestovnú kanceláriu:

\_\_\_\_\_

Mgr. Eleonóra Fedorová  
Generálna riaditeľka  
SATUR TRAVEL, a. s.

SATUR TRAVEL, a.s.  
824 72 BRATISLAVA 26, Mlynská 1  
56

Univerzitná nemocnica Martin  
Kollárova 2, 036 58 Martin

## Ponuka ALSASKO - FRANCÚZSKO

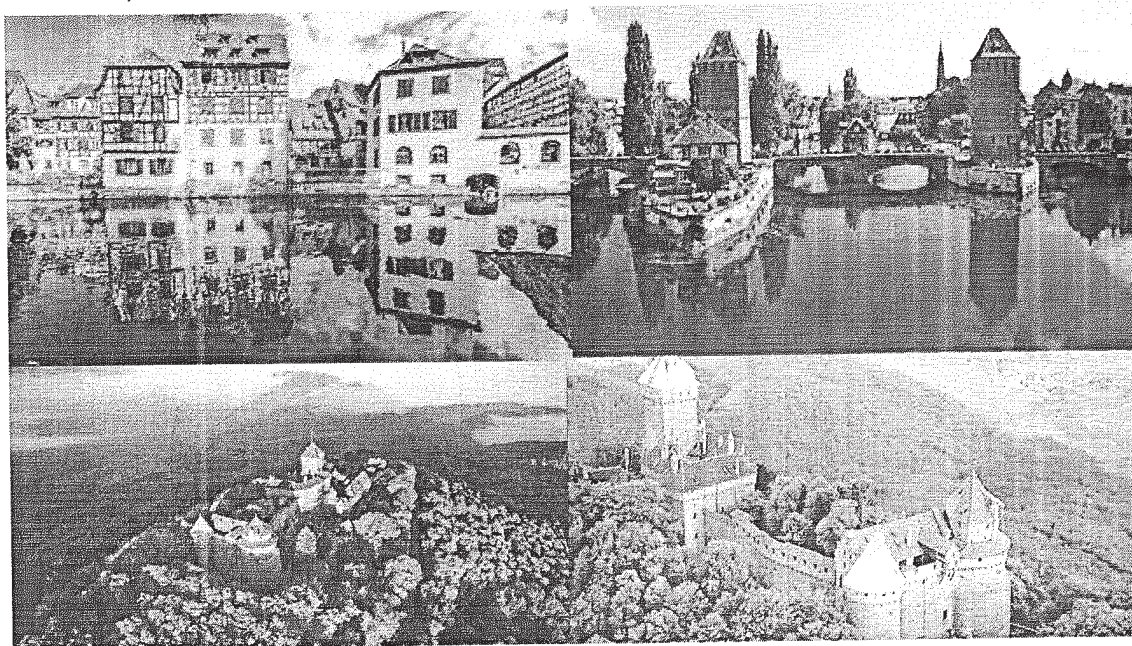
**Termín: 20.9. – 24.9.2019**

**Počet osôb: 45 + 1 sprievodca**

Alsasko je svojráznym regiónom, kde sa prekrývajú francúzska ležérnosť a nemecká precíznosť. V priebehu dejín prešlo mnohými ťažkými skúškami a bolo miestom stretnutia silných vojsk. Z tohto dôvodu tu vznikli majestátné hrady a pevnosti, väčšinou postavené na vysokých skalách. Alsasko je vinárskym rajom, ale taktiež známy syrom Munster, gastronómickou špecialitou "choucroute" (kyslá kapusta) či "tarte flambée" (slaným kolačom). V neposlednej miere je Alsasko známe malebnými historickými mestečkami s farebnými stredovekými uličkami a s balkónmi rozkvitnutých pelargónii.

### Navrhovaný program:

1. Deň – odchod z Martina v ranných hodinách, príchod so zdravotnými prestávkami do hotela vo večerných hodinách
2. Deň - raňajky, STRASBOURG je hlavným mestom regiónu GRAND EST (Alsace, Champagne, Ardenne, Lorraine). Mesto má krásne historické centrum s úchvatnými pamiatkami a veľkolepou architektúrou. Je sídlom viacerých významných európskych inštitúcií, sídli tu Európsky Parlament, Rada Európy a Európsky súd pre ľudské práva. Historické centrum Štrasburgu bolo zapísané v roku 1988 do zoznamu svetového dedičstva UNESCO. Počas prehliadky budete mať možnosť uvidieť katedrálu Notre-Dame de Strasbourg, námestie Kleber, Rohanský palác, kostol sv. Pavla, staré mesto, štvrť Petite France. Podvečer odchod zo Štrasburgu a krátka zastávka pri pevnosti **CHATEAU DU HAUT KOENIGSBOURG**. Jedna sa o mohutný pieskovec hrad situovaný na skalnatom výbežku vo výške 750 m nad morom s krásnym výhľadom na Porýnie. Bol postavený v 12. storočí a v priebehu dejín prešiel niekoľkými zmenami. Jedna sa o štvrtú najnavštevovanejšiu pamiatku vo Francúzsku. Ubytovanie v okolí Štrasburgu.



*Tradične dobrá dovolenka*

MORE POZNÁVANIE ZIMA PLAVBY EXOTIKA HORY WELLNESS

WWW.SATURSKICENTRUM.DK60.303.355

3. Den – tento deň bude venovaný vínnej ceste so zastávkami na najzaujímavejších miestach v oblasti. **KAYSERBERG** – mestečko je rodiskom držiteľa Nobelovej ceny Alberta Schweitzera a leží v malom údolí obklopenom vinicami. Nad ním sa týči ruina hradu Château de Kayserberg. Mesto sa preslávilo ako jeho rodisko. **RIQUEWIHR** – jedna z najvyhlásenejších vinárskych dedín, má titul najkrajšej dedinky Francúzska. Mesto vyzerá aj dnes viac menej ako v 16.storočí, bolo jedným z mála miest v tejto oblasti, ktoré nebolo ťažko poškodené počas 2.svetovej vojny. Degustácia miestnych vín a miestnych špecialít. **RIBEAUVILLE** - romantické mestečko uprostred viníc s drevenými domami a malebnými zákutiami. Nachádzajú sa tu dva gotické kostoly St.Grégoire a Eglise des Augustins. V mestskej radnici je cenná zbierka starožitností. Ubytovanie v okolí Colmar.
4. Deň – po raňajkách pokračujeme do Colmaru prehliadka mestečka **COLMAR**, ktoré patrí k najkrajším a najzachovalejším stredovekým mestám Alsaska. Navštívime malebnú štvrť farebných domov, ktorá je pretkaná kanálmi a nazýva sa "La Petite Venise" (Malé Benátky). Objavíte tu krásne zákutia, ktoré sú vytvorené okolo kanálov a počas prehliadky uvidíte najznámejšie pamiatky Colmaru: « Maison des Têtes » - Dom hlavičiek z roku 1609 (jeho názov pochádza zo 111 hlavičiek a grotesknych masiek ktoré ozdobujú fasadu), radnicu, Dominikánsky kostol, Place de La Cathédrale, stredoveký kostol sv. Martina, slávny Dom Pfister z roku 1537, ktorý je symbolom mesta, starú colnicu. Colmar je takisto rodiskom sochára Bartholdi, ktorého najznámejším dielom je Socha slobody. Fakultatívne možnosť návštevy Bartholdiho múzea alebo Múzea hračiek. Posledné nákupy pred odchodom na Slovensko, vo večerných hodinách odchod na Slovensko
5. Deň – príchod na Slovensko do Martina v doobedňajších hodinách



\* zmena programu vyhradená

*Tradične dobrá dovolenka*

MORE POZNÁVANIE ZIMA PLAVBY EXOTIKA HORY WELLNESS

WWW.SATUR.SK (021) 222210000 (021) 222210000



### **Cenová ponuka:**

DPH pre CK je v špeciálnom režime podľa §65 zákona o DPH.

**Platnosť ponuky:** min. 120 dní

Cena na osobu v dvojľôžkovej izbe: **288 EUR bez DPH**

#### **Cena zahŕňa:**

Autobusovú dopravu z/do Martina, všetky náklady spojené s dopravou (pohonné hmoty, diaľničné známky, náklady na vodiča, 3x ubytovanie v 3\* hoteli s raňajkami, 1 ochutnávku vína a ochutnávku miestnej špeciality kouglof, služby sprievodcu a jeho náklady, pobytovú taxu, poistenie insolventnosti CK.

Cena nezahŕňa: cestovné poistenie a vstupy.

Celková cena zákazky pri 45 osobách + 1 sprievodca: **12 960 EUR bez DPH**

DPH pre CK je v špeciálnom režime podľa §65 zákona o DPH a sa neučtuje.

*Tradične dobrá dovolenka*

MORE POZNÁVANIE ZIMA PLAVBY EXOTIKA HORY WELLNESS

WWW.SATUR.SK | CALL CENTRUM 0960 532 232

# ZMLUVNÉ PODMIENKY CESTOVNEJ KANCELÁRIE SATUR TRAVEL, A.S.

## I. ZMLUVA O ZÁJAZDE

- Pre potreby týchto zmluvných podmienok sa cestovnou kanceláriou (ďalej len „CK“) rozumie obchodná spoločnosť SATUR TRAVEL a.s., IČO: 35 787201, so sídlom: Miletičova 1, Bratislava 824 72, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 2427/B.
- Pre potreby týchto zmluvných podmienok sa cestujúcim (ďalej len „cestujúcim“) rozumie fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne. V prípade, že na strane cestujúceho vystupuje viac osôb, používa sa aj na nich označenie v jednotnom čísle „cestujúci“ a v tomto prípade sú všetky osoby na strane cestujúceho povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne.
- Pre potreby týchto zmluvných podmienok sa objednávatelom zájazdu (ďalej len „objednávatel“) rozumie osoba, ktorá s CK uzatvorila zmluvu o zájazde, avšak táto osoba, môže ale nemusí byť cestujúcim. Ak objednávatel nie je cestujúcim, zodpovedá objednávatel za zaplatenie celej ceny zájazdu spoločne a nerozdielne s cestujúcim.
- Pre potreby týchto zmluvných podmienok sa rozumie:
  - Zákon: zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
  - Trvanlivý nosič: prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo CK uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.
  - Predajné miesto: prevádzkareň alebo iný priestor, kde obchodník obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.
- Zmluva o zájazde vzniká medzi CK a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej (akceptovanej) zmluvy o zájazde potvrdennej CK alebo inou CK splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK. Za riadne vyplnenú a podpísanú (akceptovanú) zmluvu o zájazde cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná (akceptovaná) zmluva o zájazde jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom, alebo objednávatelom. Súčasťou zmluvy o zájazde sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci, alebo objednávatel, od CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci, alebo objednávatel, uzatvorí zmluvu, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvu o zájazde, ponukový katalóg s cenníkom, tieto zmluvné podmienky, ponuka tzv. lastminute zájazdov, všeobecné informácie a písomné pokyny - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle [www.satur.sk](http://www.satur.sk). CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito zmluvnými podmienkami. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne cestujúcemu, alebo objednávatelovi, iná CK splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie sú súčasťou zmluvy o zájazde, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných dokladoch vydaných CK.
- Iná CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v zmluve o zájazde alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných prospektoch a dokumentoch.
- Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, prípadne objednávatel, podpisom (akceptovaním) zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu o zájazde a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadрила súhlas s účasťou na zájazde. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenie zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, prípadne ako objednávatel.
- Podpisom zmluvy objednávatel, alebo cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu o zájazde sa s jej obsahom, ako aj so všetkými jej súčasťami (čl. I. bod 5 ), oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto ZMLUVNÝCH PODMIENOK CESTOVNEJ KANCELÁRIE SATUR TRAVEL a.s.
- Zmluvný vzťah uzavretý bez priameho kontaktu. Na zmluvné vzťahy založené prostredníctvom telefónu, poštovej korešpondencie, elektronickej komunikácie, internetu, alebo iným spôsobom bez priameho kontaktu sa okrem týchto zmluvných podmienok vzťahujú aj platné Zmluvné podmienky CESTOVNEJ KANCELÁRIE SATUR TRAVEL a.s. pre zmluvný vzťah uzavretý bez priameho

kontaktu, ktoré sú záväznou súčasťou zmluvy o zájazde v prípade, že došlo k uzavretiu zmluvného vzťahu spôsobom definovaným v tomto bode.

## II. CENA ZÁJAZDU A SLUŽIEB, PLATOBNÉ PODMIENKY

- Cenu za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci, alebo objednávatel, 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. Ak nie je uvedené v zmluve inak, cena zájazdu nezahŕňa náklady cestujúceho, ktoré musí tento vynaložiť v súvislosti s dodržiavaním pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu.
- Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.
- Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.
- CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50 % ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci (objednávatel) zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy). Zvyšnú časť ceny za objednaný zájazd alebo za všetky objednané služby je cestujúci (objednávatel) povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 46 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.
- V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 46 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb je cestujúci (objednávatel) povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.
- Za objednané služby je možné zaplatiť v hotovosti, prostredníctvom platobných kariet ak to predajné miesto CK umožňuje, bankovým prevodom alebo iným dohodnutým spôsobom, pričom za deň zaplatenia sa považuje ten deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.
- Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:
  - 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,
  - 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
  - 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.
- Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 7 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.
- Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči v zmysle zákona spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu a/alebo objednávatelovi preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci (objednávatel) 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.
- Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8 % ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. V ods. 1 písm. b/.
- CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci neúčastnil zájazdu, alebo nečerpal služby, z dôvodu za ktoré nezodpovedá CK.

## III. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

- K základným právam cestujúceho patrí:
  - Právo na riadne poskytnutie úplne zaplateného zájazdu a služieb.
  - Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa

CK neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá.

- c) Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VI. týchto podmienok.
  - d) Pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené CK v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. CK je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou o zájazde a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny zájazdu, je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 čl. II v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená.
  - e) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. VII. týchto podmienok a uplatnenie nárokov podľa čl. VIII. týchto podmienok.
  - f) Právo na kontakt na zástupcu CK, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby cestujúci prehlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK.
2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:
    - a) Poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o zájazde a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je cestujúci povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla.
    - b) Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.
    - c) Zaplatiť cenu zájazdu v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť;
    - d) V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK.
    - e) Prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.
    - f) V prípade, že zistí nesprávnosť údajov podľa čl. III. bod 2 písm. e), je povinný o tom bezodkladne informovať CK.
    - g) Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.).
    - h) Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.
    - i) Niešť 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) Zaisťovať u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaisťovať sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.
    - k) Rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim

cim apod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vyhlásená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčast cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

#### IV. POVINNOSTI CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:
  - a) poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu (čl. III. bod 1 písm. f).
  - b) povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.
2. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

#### V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):
  - a) Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK bude informovať cestujúceho, alebo objednávateľa o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.
  - b) Ak je CK nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) zákona alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde. V takom prípade CK bezodkladne informuje cestujúceho, alebo objednávateľa jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o:
    - i) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,
    - ii) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpného,
    - iii) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a
    - iiii) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.
  - c) CK si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy o zájazde, ak nebol prihlásený minimálny počet 10 účastníkov, ak sa zmluvné strany nedohodli na inom počte, („výhrada minimálneho počtu účastníkov“), za podmienok dohodnutých týchto zmluvných podmienkach.
2. Počas čerpania služieb:
  - a) CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK povinná: • zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sa situácia považuje za vyriešenú, alebo • vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo • poskytnúť cestujúcemu záväzok zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo • poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo • zabezpečiť iné práva podľa zákona.
  - b) CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK).
  - c) Cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

#### VI. ODSÚPENIE OD ZMLUVY O ZÁJAZDE CESTUJÚCIM A ODSÚPNÉ

1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpné, ktorého

výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu.

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

- 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. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve o zájazde ruší svoju účasť na zájazde (napr. zrušenie účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstúpeného aj príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb. Pre určenie počtu dní pri výpočte odstúpeného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy. Rovnako sa postupuje aj v prípade zrušenia jednej zmluvy o zájazde, kde tento cestujúci mal spoločné ubytovanie alebo služby s iným cestujúcim na základe inej zmluvy zájazdu.
3. V prípade, že cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpať vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu za nečerpané služby.
4. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej zmluvy na nové podmienky, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstúpeného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.
5. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak
- 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.
6. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstúpené v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. Oprávnenie cestujúceho podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa prvej vety. U zájazdov, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde je vylúčené právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa tohto odseku.

## VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU

1. CK zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“).
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.
3. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, týmto zákonom alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak CK oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
5. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na

miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť

- a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
  - b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté 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 odstúpeného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.
8. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
- a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a), všetko tohto článku,
  - b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b) tohto článku,
  - c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
  - d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.
9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.
10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7, všetko tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobilo cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
12. Ak v dôsledku neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK 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 sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
14. CK sa nemôže odvolávať na neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
15. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.
16. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím
- a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánov a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
  - b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.
- Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.
17. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. VIII, je cestujúci povinný poskytnúť CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčin-

CK neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá.

- c) Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VI. týchto podmienok.
  - d) Pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené CK v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. CK je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou o zájazde a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny zájazdu, je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 čl. II v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená.
  - e) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. VII. týchto podmienok a uplatnenie nárokov podľa čl. VIII. týchto podmienok.
  - f) Právo na kontakt na zástupcu CK, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby cestujúci prehlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK.
2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:
    - a) Poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o zájazde a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je cestujúci povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla.
    - b) Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.
    - c) Zaplatiť cenu zájazdu v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť;
    - d) V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK.
    - e) Prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.
    - f) V prípade, že zistí nesprávnosť údajov podľa čl. III. bod 2 písm. e), je povinný o tom bezodkladne informovať CK.
    - g) Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.).
    - h) Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušení programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužívané 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) Zaisťovať u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaisťovať sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.
    - k) Rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne voči spolocestujúcim

cim apod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčast cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

#### IV. POVINNOSTI CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:
  - a) poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu (čl. III. bod 1 písm. f).
  - b) povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.
2. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

#### V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):
  - a) Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK bude informovať cestujúceho, alebo objednávateľa o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.
  - b) Ak je CK nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) zákona alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde. V takom prípade CK bezodkladne informuje cestujúceho, alebo objednávateľa jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o:
    - i) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,
    - ii) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odpustného,
    - iii) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a
    - iiii) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.
  - c) CK si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy o zájazde, ak nebol prihlásený minimálny počet 10 účastníkov, ak sa zmluvné strany nedohodli na inom počte („výhrada minimálneho počtu účastníkov“), za podmienok dohodnutých týchto zmluvných podmienkach.
2. Počas čerpania služieb:
  - a) CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK povinná:
    - zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) 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.
  - b) CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK).
  - c) Cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

#### VI. ODSÚPENIE OD ZMLUVY O ZÁJAZDE CESTUJÚCIM A ODSÚPNÉ

1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpné, ktorého

výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu.

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

- 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. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve o zájazde ruší svoju účasť na zájazde (napr. zrušení účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstúpeného aj príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb. Pre určenie počtu dní pri výpočte odstúpeného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy. Rovnako sa postupuje aj v prípade zrušenia jednej zmluvy o zájazde, kde tento cestujúci mal spoločné ubytovanie alebo služby s iným cestujúcim na základe inej zmluvy o zájazde.
3. V prípade, že cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu za nečerpané služby.
4. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej zmluvy na nové podmienky, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstúpeného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.
5. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak
- 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 a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.
6. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstúpené v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. Oprávnenie cestujúceho podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa prvej vety. U zájazdov, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde je vylúčené právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa tohto odseku.

## VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU

1. CK zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“).
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.
3. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedených služieb cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, týmto zákonom alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak CK oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
5. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na

miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť

- a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
  - b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté 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 odstúpeného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.
8. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
- a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a), všetko tohto článku,
  - b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b) tohto článku,
  - c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
  - d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.
9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.
10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7, všetko tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
12. Ak v dôsledku neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK 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 sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
14. CK sa nemôže odvolávať na neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
15. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.
16. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím
- a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánov a zástupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
  - b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.
- Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej neobstaranosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.
17. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. VIII, je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčin-

nejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

#### 18. Informácia o reklamačných postupoch:

- 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 zázajdu, alebo inej reklamovanej služby.
- 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.
- Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zázajdu, alebo inej reklamovanej služby.
- CK zabezpečuje v mieste zázajdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zázajdu.
- O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.
- Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zázajde.
- CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

### VIII. NÁHRADA ŠKODY

- Cestujúci má okrem práva na primeranú záľavu podľa čl. VII ods. 5 písm. b), ods. 6 alebo ods. 7 aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zázajde, za ktoré zodpovedá CK; náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.
- CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zázajde bolo spôsobené
  - cestujúcim,
  - treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zázajdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
  - neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
- Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služieb cestovného ruchu poskytovanej v rámci zázajdu, 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.
- Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zázajdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.
- Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú záľavu podľa čl. VII, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná záľava podľa tohto zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

### IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinností CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo zmluvy o zázajde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR). Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>
- Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zázajdu a služby poskytované CK, s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s cestujúcim (objednávateľom) iný rozsah vzájomných práv a povinností.
- Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu a cenníku CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zázajde s objednávateľom. CK nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu, cenníku a iných materiáloch, ktoré CK vydáva a ktoré sú poskytnuté tretími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektach, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť.
- Akceptovaním zmluvy o zázajde cestujúci, alebo objednávateľ, potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu o zázajde, 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 a dojednávania v nich obsiahnuté akceptuje.
- CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku.

- Cestujúci (objednávateľ) v zmysle všeobecného nariadenia o ochrane údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov poskytuje CK osobné údaje na účel uzavretia tejto zmluvy s CK, plnenia a dodatočného potvrdenia podmienok tejto zmluvy, spracovania objednávky, realizácie dodávky, zúčtovania platieb a nevyhnutnej komunikácie medzi zmluvnými stranami. CK poskytne údaje cestujúceho uvedeným príjemcom: cestovným agentúram, ubytovacím zariadeniam, spolupracujúcim tretím stranám, Slovenskej obchodnej inšpekcií, súdu, orgánom činným v trestnom konaní, subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva z CK zo zákona. CK postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi cestujúceho v súlade s ustanoveniami nariadenia a platného zákona o ochrane osobných údajov. Cestujúci je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o ich zmene. V prípade, ak cestujúci CK neposkytne osobné údaje, nie je možné uzatvoriť zmluvný vzťah. Osobné údaje bude CK spracovávať a archívovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii a to podľa toho kde si cestujúci zakúpil zázajdu. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude v ošetrovaní 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. Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané CK, 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 namietat proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov. Ak sú žiadosti cestujúceho v postavení dotknutej osoby zjavne neopodstatnené alebo neprimerané, najmä pre ich opakujúcu sa povahu, CK môže požadovať primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo odmietnuť konať na základe žiadosti. Ak sa cestujúci domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa ho týka, je v rozpore so všeobecným nariadením o ochrane údajov, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým sa rozumie Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava. Prípadné otázky týkajúce sa ochrany osobných údajov môže objednávateľ adresovať zodpovednej osobe CK prostredníctvom e-mailovej adresy [zodpovednaosoba@ba.satur.sk](mailto:zodpovednaosoba@ba.satur.sk).
- Uzatvorením zmluvy vzniká medzi cestujúcim a CK vzťah, na základe ktorého CK využíva osobné údaje cestujúceho aj na účely oslošovania s marketingovými ponukami CK. Právnym základom spracúvania osobných údajov je oprávnený záujem podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) nariadenia a zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov. Oprávneným záujmom je informovať dotknuté osoby o vlastných podobných produktoch a službách. Doba spracúvania osobných údajov je po dobu trvania zmluvného vzťahu. Osobné údaje budú poskytované nasledujúcim príjemcom: cestovným agentúram, subjektom, kde poskytnutie osobných údajov vyplýva z prevádzkovateľovi zo zákona. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii a to podľa toho kde si cestujúci zakúpil zázajdu. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude v ošetrovaní podľa nariadenia o ochrane osobných údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov. V záujme prispôsobovania marketingových ponúk individuálnym potrebám objednávateľa bude CK na základe histórie objednávok cestujúceho vytvárať personalizované marketingové ponuky. Na vytváranie personalizovaných marketingových ponúk budú využívané aktivity cestujúceho na webových sídlach (cookies a googleanalytics).
- Po zrealizovaní zázajdu resp. služby poskytovanej CK Vám môže byť emailom doručený dotazník, ktorý slúži výlučne na overenie kvality poskytovaných služieb.
- Tieto zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 01.01.2019. Zmluvné vzťahy, ktoré vznikli medzi cestujúcim a CK pred 01.01.2019 a právne vzťahy z nich vyplývajúce, sa riadia právnou a zmluvnou úpravou platnou a účinnou pred 01.01.2019.