

## VŠEOBECNÉ ZÁRUČNÉ PODMIENKY PRE OBJEDNÁVKY SLUŽIEB

### DEFINÍCIA POJMOV

1. Cestovná kancelária (ďalej len „CK“): A-TOURS, s.r.o. sídlo: Mariánske námestie 190/15, 010 01 Žilina  
Register: okresného súdu v Žiline oddiel Sro vl.č.58555/L, IČO: 47052023
2. Objednávateľ: osoba, ktorá uzatvára objednávku, pričom nemusí objednané služby čerpať
3. Cestujúci: fyzická osoba, ktorá uzatvára objednávku služieb, alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej objednávky. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce z objednávky spoločne a nerozdielne.
4. 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.
5. Objednávka: tlačivo Objednávka služieb
6. Služba: služba alebo viac služieb cestového ruchu, ktoré nie sú zájazdom, alebo spojenou službou cestovného ruchu v zmysle zákona č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch ....
7. 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.
8. 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.

### I. OBJEDNAVKA

1. Objednávka vzniká medzi CK a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej objednávky služieb potvrdenej CK alebo inou CK splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK.  
Za riadne vyplnenú a podpísanú objednávku cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná zmluva jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom.  
Objednávka sa považuje za záväznú aj bez podpisu, ak ju objednávateľ zašle elektronicky a uhradí celkovú cenu objednaných služieb.  
Súčasťou objednávky sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od CK obdrží, alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí objednávku, a to najmä:
  - ponukový leták s uvedením termínu, trasy a ceny
  - podmienky pre zmenu alebo úplné storno
  - informácie o ochrane osobných údajov, rozsahu poistenia na webovom sídle [www.atours.sk](http://www.atours.sk).CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami.  
Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne cestujúcemu iná CK, splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie sú súčasťou objednávky, ak sú v rozpore s ponukou CK.
2. Iná CK splnomocnená cestovná kancelária, alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim plnenia, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami, ktoré vydala CK.
3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, podpisom objednávky potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť objednávku a že v prípade uzatvorenia objednávky v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas s účasťou na čerpaní služieb. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto objednávky. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenie objednávky bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci.

### II. CENA, ZMENA CENY, PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cena za služby, ktoré si cestujúci objednal (ďalej len „cena služieb“) sa rozumie celková cena uvedená v objednávke.  
Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny služieb môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením objednávky a na čo bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom.
2. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa v čase čerpania služieb. Nárok na zľavu pre študentov a dospelé osoby je potrebné preukázať príslušným dokladom: ISIC, ITIC, ZŤP, ZŤPS... v deň čerpania služieb.
3. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny objednaných služieb v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

4. CK má právo požadovať pri uzatváraní objednávky úhradu v plnej výške, ak sa jedná o služby, ktoré nie je možné stornovať (vstupenky ap) alebo hodnota objednaných služieb je nižšia ako 100 eur na osobu.
5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím čerpania služieb, je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.
6. Za deň zaplataenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu objednaných služieb 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 služieb zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí objednávky služieb s cenou prepravy ku dňu začatia prepravy
  - b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu a tieto neboli súčasťou ceny, napríklad poplatok za vstup autobusu do chránených území, nekalkulované diaľničné poplatky a poplatky za parkovanie keď v takom prípade bude cena služieb zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí objednávky s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia služieb,
  - c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa objednaných služieb, keď v takom prípade bude cena služieb zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí objednávky s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia čerpania služieb
8. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny služieb zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 7 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia objednávky do začatia poskytovania služieb.
9. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny služieb na trvanlivom nosiči v zmysle zákona spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny služieb musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 7 dní pred začatím čerpania služieb, inak CK nevznikne právo na zaplataenie rozdielu v cene služieb. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny služieb, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 tohto článku.
10. Ak zvýšenie ceny služieb podľa tohto článku prekročí 8 % ceny objednaných služieb, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. V ods. 1 písm. b/.
11. CK nie je povinná vrátiť zaplataenú cenu služieb, ak cestujúci nečerpá služby z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK.

### III. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

#### 1. K základným právam cestujúceho patrí:

- a) Právo na riadne poskytnutie úplne zaplataených služieb.
- b) Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa z objednaných služieb, ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, ako bola zaplataená cena služieb.
- c) Právo odstúpiť od objednávky kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VI. týchto podmienok.
- d) Pred začatím čerpania služieb môže objednávateľ na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že služby bude namiesto neho čerpať iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na službe; súhlas tretej osoby s postúpením objednávky služieb musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení objednávky podľa prvej vety doručené CK v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím čerpania služieb; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplataenie zvyšku ceny služieb 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 objednávky. CK je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia objednávky. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s obsahom objednávky a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na čerpaní služieb alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplataenie ceny služieb, je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 čl. II v prípade, že cena služieb nebude uhradená.
- e) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. VII. týchto podmienok a uplataenie nárokov podľa čl. VIII týchto podmienok.

- f) Právo na kontakt na zástupcu CK, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu čerpania služieb 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 objednávateľa patrí najmä:**

- a) Poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely objednávky 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 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 čerpania služieb), ktorými je čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.
- c) Zaplatiť cenu služieb v plnom rozsahu za všetky objednané služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť.
- d) V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne 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 a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu 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 služieb.
- i) Nie byť sám zodpovedný a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas 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 poskytovania služieb: 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, rešpektovať zákaz fajčenia, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK 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 CK (čl. III. bod 1 písm. f).
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:**

- a) Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím čerpania služieb zmeniť podmienky objednávky, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK bude informovať cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok objednávky 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 služieb o viac ako osem percent, navrhne cestujúcemu zmenu objednávky. V takom prípade CK bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o
- i) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu objednaných služieb,
- ii) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od objednávky bez zaplatenia odstupného,
- iii) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny objednávky, objednávka zanikne,
- iiii) cene náhradných služieb, ak sú cestujúcemu ponúknuté.

Ak cestujúci odstúpi od objednávky a neprijme ponuku náhradných služieb, 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 objednávky.

## **2. Počas čerpania služieb:**

- a) CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu 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 služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK povinná:
- zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, alebo
  - vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo
  - poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo
  - poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo
  - zabezpečiť iné práva podľa zákona.
- b) CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK).
- c) CK má právo na úhradu ceny služieb poskytnutých nad rámec služieb dohodnutých v objednávke, ktoré boli poskytnuté na vyžiadanie objednávateľa, alebo so súhlasom objednávateľa počas čerpania služieb.

## **VI. Odstúpenie od zmluvy o zájazde cestujúcim a odstupné**

**Cestujúci** má právo kedykoľvek pred začatím poskytovania služieb odstúpiť od objednávky a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstupné, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy pred začatím poskytovania služieb, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu.

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

- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 20 % z ceny služieb,  
ak cestujúci odstúpi od objednávky v lehote 30 dní a viac pred začiatkom čerpania služieb ,
- b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny služieb,  
ak cestujúci odstúpi od objednávky v lehote 29 - 14 dní pred začiatkom čerpania služieb,
- c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 75 % z ceny zájazdu,  
ak cestujúci odstúpi od objednávky v lehote 13 - 7 dní pred začiatkom čerpania služieb,
- d) vo výške 100 % ceny služieb,  
ak cestujúci odstúpi od objednávky v lehote 6 a menej dní pred začiatkom čerpania služieb.
2. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej objednávke ruší svoju účasť na čerpaní služieb (napr. zrušenie účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstupného 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 odstupného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od objednávky.
- 2a V objednávke služieb môžu byť dohodnuté iné termíny a výšky poplatkov za odstúpenie od objednávky v závislosti od druhu objednaných služieb.

3. V prípade, že cestujúci nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny za nečerpané služby.
4. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej objednávky na novú, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od objednávky, pričom platia podmienky odstúpeného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.
5. **CK** môže pred začatím čerpania služieb odstúpiť od objednávky bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak
  - a) počet účastníkov je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa objednávky a cestovná kancelária odstúpi od objednávky v lehote určenej v objednávke, najneskôr však
    - \* 20 dní pred začiatkom čerpania služieb, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
    - \* 7 dní pred začiatkom čerpania služieb, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
    - \* 48 hodín pred začiatkom čerpania služieb, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo
  - b) neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť objednávku a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od objednávky bezodkladne pred začiatkom poskytovania služieb.

## **VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU**

1. CK zodpovedá za porušenie objednávky, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu okrem leteckej dopravy, kde za dodržanie včasnosti a kvality služieb zodpovedá príslušná letecká spoločnosť.
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade s objednávkou, zákonom alebo osobitným predpisom, alebo ak nemá vlastnosti, ktoré objednávateľ s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, objednávateľ je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.
3. CK je povinná v primeranej lehote určenej objednávateľom vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu s objednávkou, týmto zákonom alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním objednávateľa, ak je to vzhľadom na okolnosti možné, alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia objednávky a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi objednávateľovi, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem objednávateľa.
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 objednávky, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť
  - a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v objednávke, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
  - b) nižšej kvality, ako je uvedená v objednávke, 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 objednávke, alebo ponúknutá zľava z ceny 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 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 objednávky bez zaplatenia odstúpeného a požadovať primeranú zľavu z ceny za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie objednávky.
- 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) objednávateľ 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. Objednávateľ má právo uplatniť reklamáciu služieb do troch mesiacov od skončenia čerpania služby, alebo ak služby nezačal čerpať, odo dňa, keď sa mali služby čerpať. Ak je to možné, objednávateľ pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.

10. Objednávateľ má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7, tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie objednávky spôsobil cestujúci, je povinná objednávateľovi do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia objednávky; tým nie je dotknuté právo objednávateľa požadovať náhradu škody.
11. Ak je súčasťou objednávky aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnatel'nou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre objednávateľa.
12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa objednávky, 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 čerpania služieb.
14. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
15. Objednávateľ je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú Poskytovania služby, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si služby zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.
16. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím
  - a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
  - b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.
17. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. VIII, je objednávateľ povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
18. Informácia o reklamačných postupoch:
  - a) Objednávateľ 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 reklamovaných služieb,
  - b) Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Objednávateľ má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane podmienok a spôsobe reklamácie.
  - c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaných služieb.
  - d) CK poskytne objednávateľovi kontakt na poverenú osobu oprávnenú prijímať a vybavovať reklamácie po celý čas čerpania služieb.
  - e) O vybavení reklamácie bude objednávateľovi vydaný písomný doklad.
  - f) Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou objednávkou.
  - g) CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

## VIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Spory, ktoré môžu vzniknúť z objednávky služieb 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). Objednávateľ 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>
2. Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na služby poskytované CK, s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s cestujúcim iný rozsah vzájomných práv a povinností.
3. Podpisom objednávky objednávateľ potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril objednávku služieb sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto Všeobecných zmluvných podmienok a dojednania v nich obsiahnuté akceptuje.
4. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v ponuke CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia objednávky služieb s objednávateľom.
5. Objednávateľ v zmysle všeobecného nariadenia o ochrane údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov poskytuje CK osobné údaje na účel uzavretia objednávky služieb s CK, plnenia a dodatočného potvrdenia podmienok tejto objednávky, 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 (iným poskytovateľom služieb), Slovenskej obchodnej inšpekcii, súdu, orgánom činným v trestnom konaní, 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. Objednávateľ je povinný osobné údaje cestujúcich uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o ich zmene. V prípade, ak objednávateľ neposkytne CK osobné údaje, nie je možné uzatvoriť zmluvný vzťah. Osobné údaje bude CK spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii a to podľa toho kde objednávateľ služby zakúpil. 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. 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.
7. Ak sa cestujúci domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa ho týka, je v rozpore so všeobecným nariadením o ochrane údajov, alebo zákonom, 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 cestujúci adresovať zodpovednej osobe CK.
8. Tieto všeobecné zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 20.11.2019. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukách, ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok sú aktuálne ku dňu ich spracovania do tlače a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich vydania