

## **I. ÚVODNÉ USTANOVENIA**

1. Tieto všeobecné zmluvné podmienky (ďalej ako „zmluvné podmienky“) sú vypracované na základe ustanovení zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „zákon o zájazdoch“), zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej ako „občiansky zákonník“), zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“).

2. Cestovnou kanceláriou sa pre účely týchto obchodných podmienok je spoločnosť:

**ProDiamond, s. r. o.**

IČO: 46 249 176

DIČ: 2023298046

IČ DPH: SK2023298046

so sídlom: Orechová Potôň 580, 930 02 Orechová Potôň

zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka číslo: 35598/T

kontaktné údaje:

ProDiamond, s.r.o.

e-mail (adresa elektronickej pošty): [info@exploring-golf.com](mailto:info@exploring-golf.com)

web: [www.exploring-golf.com](http://www.exploring-golf.com)

(ďalej ako „cestovná kancelária“).

Cestovná kancelária je podľa § 2 písm. c) zákona o zájazdoch obchodníkom – t. j. osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy o zájazde alebo zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo z jej poverenia.

3. Predmetom týchto zmluvných podmienok je úprava vzájomných práv a povinností medzi cestovnou kanceláriou a fyzickou osobou, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo zmluvy tvoriace spojené služby cestovného ruchu alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu (ďalej ako „cestujúci“), v súvislosti s uzatvorením kúpnej zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej ako „zmluva o zájazde“), predmetom ktorej je dohoda cestovnej kancelárie a cestujúceho, na základe ktorej sa cestovná kancelária zaväzuje, že za dohodnutú cenu obstará cestujúcemu zájazd, a cestujúci sa zaväzuje, že za obstaranie zájazdu zaplatí cestovnej kancelárii dohodnutú cenu zájazdu, pričom informácie o

zájazdoch ponúkaných cestovnou kanceláriou a informácie o cenách zájazdov ako aj tieto zmluvné podmienky sú dostupné aj prostredníctvom webovej stránky umiestnenej na internetovej adrese: [www.exploring-golf.com](http://www.exploring-golf.com) (ďalej ako „internetová stránka“).

4. Ustanovenia odlišné od zmluvných podmienok je možné dohodnúť v zmluve o zájazde, tak aby bol zachovaný súlad s právnymi predpismi, predovšetkým zákonom o zájazdoch. V takom prípade majú odlišné dojednania v zmluve o zájazde prednosť pred ustanoveniami týchto zmluvných podmienok.

5. Ustanovenia týchto zmluvných podmienok tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde. Tieto zmluvné podmienky a zmluva o zájazde sa vyhotovujú v slovenskom jazyku, pokiaľ sa v jednotlivom prípade s ohľadom na požiadavku cestujúceho cestovná kancelária a cestujúci nedohodnú aj na vyhotovení zmluvy o zájazde a zmluvných podmienok v inom ako slovenskom jazyku. Zahraničný cestujúci (cudzinec) akceptuje, že práva a povinnosti zmluvných strán podľa zmluvy o zájazde sa riadia právnym poriadkom SR.

6. Ak nie je v týchto zmluvných podmienkach alebo v zmluve o zájazde uvedené niečo iné:

- a. zájazd znamená kombináciu aspoň dvoch služieb cestovného ruchu, ktorými sú napríklad ubytovanie, stravovanie, doprava, ktoré sú ponúkané na podklade ponuky zájazdu zverejnenej na stránke cestovnej kancelárie (ďalej len „ponuka“)
- b. cestujúci je povinný za zájazd zaplatiť cenu uvedenú v ponuke;
- c. spoločný zájazd znamená zájazd viacerých cestujúcich, ktorý tvoria počas zájazdu skupinu;
- d. cieľom zájazdu je spoznávanie alebo iná zážitková cesta;
- e. podmienkou realizácie zájazdu je naplnenie vopred stanoveného minimálneho počtu
- účastníkov, v zmysle týchto zmluvných podmienok alebo ponuky;
- f. spôsob dopravy ako aj ubytovanie v cieľovej destinácii sa zo strany cestovnej kancelárie
- zabezpečuje až po uzatvorení možnosti zakúpenia zájazdu alebo po naplnení počtu účastníkov.

## II. PREDZMLUVNÉ INFORMÁCIE

1. Predzmluvné informácie, ktoré cestovná kancelária pred uzatvorením zmluvy o zájazde cestujúcemu poskytuje, v závislosti od druhu zájazdu, zahŕňajú o. i. nasledovné:

- a) informácie o základných znakoch služieb cestovného ruchu, ktorými sú:
  1. cieľové miesto alebo miesta, trasa cesty v predpokladaných časoch a miestach zastávok, termín začatia a skončenia zájazdu, dĺžka pobytu aj s dátumami, a ak ide o

- zájazd, ktorého súčasťou je ubytovanie, aj počet nocí, počas ktorých je poskytnuté ubytovanie;
2. druh a kategória dopravného prostriedku, trieda a dopravné spojenia, čas odchodu a návratu, a ak ešte nie je určený presný čas, približný čas odchodu a návratu a predpokladané miesta a trvanie zastávok, pričom tieto cestovná kancelária doplní v prípade, ak s ohľadom na druh zájazdu nie je možné tieto poskytnúť pri podpise zmluvy o zájazde;
3. názov, poloha, kategória, trieda, vybavenosť a základné charakteristické znaky ubytovacieho zariadenia; pričom kategória hotelov v ponuke ako aj v Zmluve o zájazde sa uvádza podľa triedy hodnotenia v cieľovej destinácii. Ak nie je možné uviesť všetky informácie v ponuke alebo v zmluve o zájazde, budú oznámené neskôr pred začiatkom zájazdu;
4. spôsob, rozsah a forma stravovania;
5. program v mieste pobytu, výlety, exkurzie alebo iné služby zahrnuté v celkovej cene zájazdu;
6. informácia, či sa niektoré zo služieb cestovného ruchu poskytnú cestujúcemu v rámci skupiny, a ak je to možné, informácia o približnej veľkosti skupiny, ak to nie je zrejmé z kontextu;
7. informácia o cudzom jazyku, ak je iná služba cestovného ruchu podľa § 2 písm. a) štvrtého bodu poskytovaná v cudzom jazyku;
8. informácia o všeobecnej vhodnosti cesty pre osoby so zníženou pohyblivosťou a na žiadosť cestujúceho aj presné informácie o vhodnosti cesty, s prihliadnutím na potreby cestujúceho,
- b) názov alebo obchodné meno, sídlo právnickej osoby, telefónny kontakt a adresa elektronickej pošty cestovnej kancelárie; pri predaji zájazdu prostredníctvom inej cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúry sa poskytujú uvedené informácie aj o tejto cestovnej kancelárii alebo o cestovnej agentúre;
  - c) celková cena zájazdu vrátane daní, všetkých nákladov a poplatkov, alebo ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde, upozornenie o druhoch dodatočných nákladov, ktoré ešte môžu byť zahrnuté do celkovej ceny zájazdu;
  - d) platobné podmienky vrátane povinnosti cestujúceho zaplatiť zálohu a jej výšku, platobné podmienky pre zaplatenie zvyšnej časti ceny alebo o povinnosti poskytnúť na žiadosť inú finančnú zábezpeku a o podmienkach, ktoré sa na ňu vzťahujú;
  - e) podmienka dosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich na realizáciu zájazdu a lehota podľa § 21 ods. 3 písm. a) zákona o zájazdoch (tzn. lehota pred začatím zájazdu, v ktorej je cestovná kancelária oprávnená od zmluvy o zájazde odstúpiť bez povinnosti

nahradiť cestujúcemu škodu), v ktorej musí byť cestujúci písomne informovaný o odstúpení od zmluvy o zájazde z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich;

- f) všeobecné údaje, ktoré sa týkajú pasových požiadaviek a vízových požiadaviek vrátane predpokladanej lehoty na vydanie víz, a o zdravotných požiadavkách v cieľovom mieste;
- g) právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začatím zájazdu súčasne so zaplatením odstupného dohodnutého v zmluve o zájazde alebo odstupného podľa § 21 ods. 1 zákona o zájazdoch, ak ho cestovná kancelária požaduje;
- h) poistenie pre prípad krytia nákladov spojených s odstúpením od zmluvy o zájazde zo strany cestujúceho alebo iných nákladov, ktoré môžu vzniknúť cestujúcemu najmä v prípade nehody, ochorenia alebo smrti.

2. Cestovná kancelária je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde alebo pred zaslaním ponuky, ktorej prijatie môže viesť k uzatvoreniu zmluvy o zájazde, poskytnúť cestujúcemu informácie o ochrane pre prípad úpadku, ktorú má zabezpečenú cestovná kancelária, s ktorou cestujúci uzatvára zmluvu o zájazde.

3. Ak sa zmluva o zájazde uzatvára telefonicky, cestovná kancelária predávajúca zájazd je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde poskytnúť cestujúcemu informácie uvedené v prílohe č. 1 časti B zákona o zájazdoch v spojení informáciami podľa odseku 1. a odseku 2. tohto článku.

4. Ak cestovná kancelária zasiela prostredníctvom prepojených online rezervačných systémov meno a priezvisko, platobné údaje a elektronickú adresu cestujúceho ďalšiemu obchodníkovi alebo ďalším obchodníkom podľa § 3 ods. 1 písm. b) piateho bodu zákona o zájazdoch, je cestovná kancelária aj každý z týchto obchodníkov povinný poskytnúť cestujúcemu pred uzatvorením zmluvy o zájazde alebo pred zaslaním ponuky, ktorej prijatie môže viesť k uzatvoreniu zmluvy o zájazde, informácie podľa odseku 1. tohto článku, ak sú relevantné pre nimi ponúkané služby cestovného ruchu. Cestovná kancelária je povinná zároveň poskytnúť cestujúcemu informácie prostredníctvom formulára uvedeného v prílohe č. 1 časti C zákona o zájazdoch.

5. Informácie podľa odseku 1. písm. a), c) až e) a g) tohto článku tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde a môžu byť zmenené len so súhlasom oboch zmluvných strán. Cestovná kancelária oznámi zmeny predzmluvných informácií cestujúcemu jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom pred uzatvorením zmluvy o zájazde.

6. Ak cestovná kancelária neposkytne pred uzatvorením zmluvy o zájazde informáciu podľa odseku 1. tohto článku písm. c), cestujúci tieto dodatočné poplatky a dodatočné náklady nehradí.

**III. ZMLUVA O ZÁJAZDE**

1. Zmluvou o zájazde sa cestovná kancelária zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd, a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu. Uzatvorením zmluvy o zájazde sa cestovná kancelária zaväzuje zabezpečiť cestujúcemu objednaný zájazd a služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s týmito zmluvnými podmienkami.

2. Zmluva o zájazde vzniká medzi cestovnou kanceláriou a cestujúcim na základe písomne vyhotovenej zmluvy o zájazde podpísanej cestovnou kanceláriou a cestujúcim alebo inak akceptovanej zmluvy o zájazde potvrdenej cestovnou kanceláriou. Pod inou akceptáciou zmluvy o zájazde sa na účely týchto zmluvných podmienok rozumie prijatie ponuky Zájazdu zo strany cestujúceho, ktoré je potvrdené zo strany cestovnej kancelárie formou elektronickej komunikácie. V takomto prípade zmluva vzniká doručením súhlasu cestujúceho s obsahom ponuky cestovnej kancelárií na trvanlivom médiu (email). Za podpísanú alebo inak akceptovanú zmluvu o zájazde cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj podpísaná alebo inak akceptovaná zmluva o zájazde jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom alebo objednávateľom zájazdu.

3. V prípade ak má cestujúci záujem pred začatím zájazdu previesť práva a povinnosti zo zmluvy o zájazde na tretiu osobu, je povinný to oznámiť cestovnej kancelárii najneskôr 7 dní pred dohodnutým začatím zájazdu, pričom súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Náklady, poplatky a príplatky spojené s postúpením zmluvy o zájazde, ako aj zaplatenie zvyšku ceny zájazdu znášajú v plnej miere pôvodný cestujúci, nový cestujúci a ostatní cestujúci uvedení na predmetnej zmluve o zájazde spoločne a nerozdielne. V prípade ak je zmluva o zájazde uzatvorená medzi cestovnou kanceláriou a viacerými osobami na strane cestujúceho, sú cestujúci oprávnení a povinní zo všetkých práv a povinností spoločne a nerozdielne. Zmena osoby cestujúceho sa vykoná až po úplnej úhrade všetkých nákladov spojených so zmenou osoby cestujúceho. V prípade, že takéto postúpenie zmluvy o zájazde nie je možné z dôvodov na strane tretej strany, je cestovná kancelária oprávnená od zmluvy o zájazde odstúpiť a požadovať od cestujúceho úhradu všetkých nákladov, poplatkov a príplatkov, ktoré cestovnej kancelárii vzniknú v súvislosti s odstúpením od zmluvy o zájazde.

4. Uzatvorením zmluvy o zájazde sa cestovná kancelária zaväzuje obstaráť cestujúcemu, resp. osobám, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzatvorila, všetky dohodnuté služby v rozsahu a kvalite dohodnutej medzi zmluvnými stranami.

5. Osoby mladšie ako osemnásť (18) rokov uzatvárajú zmluvu o zájazde prostredníctvom svojho zákonného zástupcu a zájazdu sa môžu zájazdu zúčastniť len v sprievode osoby, ktorá v čase uzatvorenej zmluvy o zájazde dovŕšila vek osemnásť (18) rokov, a to len na základe splnomocnenia podpísaného zákonnými zástupcami maloletej alebo mladistvej osoby (najmä rodičmi). Osoby mladšie ako osemnásť (18) rokov sa môžu zájazdu zúčastniť

aj bez sprievodu osoby staršej ako osemnásť (18) rokov, na vlastnú zodpovednosť a výlučne na základe splnomocnenia podpísaného zákonnými zástupcami maloletej alebo mladistvej osoby (najmä rodičmi).

#### **IV. CENA ZÁJAZDU – PLATOBNÉ PODMIENKY**

1. Cena zájazdu je zmluvnou cenou dojednanou medzi cestovnou kanceláriou a cestujúcim, pričom zahŕňa všetky služby, ktoré si cestujúci objednal a ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej ako „cena zájazdu“). Záväzná dohodnutá cena zájazdu je uvedená v zmluve o zájazde, pričom aktuálny cenník za jednotlivé zájazdy je dostupný na internetovej stránke cestovnej kancelárie.

2. Cena zájazdu zahŕňa všetky cestovnou kanceláriou poskytnuté služby v rámci zájazdu ako sú letecká doprava, transfery z letiska priletu na miesto pobytu a späť. Cestujúci má nárok na zľavy z ceny zájazdu, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, pričom v prípade ak nie sú súčasťou verejne dostupnej ponuky či ponúkanej ceny či predmetom individuálnych dojednaní medzi cestovnou kanceláriou a cestujúcim, cestujúci si ich musí aj uplatniť najneskôr v deň uzatvorenia zmluvy o zájazde, inak nárok na poskytnutie zľavy zaniká. Pri poskytovaní zliav alebo špeciálnych cien pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.

3. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, pokiaľ sa v jednotlivom prípade zmluvné strany nedohodnú 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, pričom cestovná kancelária na toto cestujúceho upozorní vopred.

4. Ak nie je uvedené v zmluve o zájazde inak, cena zájazdu nezahŕňa transfer z miesta pobytu cestujúceho na letisko odletu, náklady cestujúceho, ktoré musí vynaložiť v súvislosti s dodržiavaním pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu. Cena zájazdu nezahŕňa povinné poplatky (napr. letiskové a bezpečnostné poplatky, miestne servisné poplatky, palivové príplatky) a nepovinné poplatky (napr. poplatok za komplexné cestovné poistenie, ostatné poplatky za služby spojené so zájazdom), ak v ponuke konkrétneho zájazdu nie je uvedené inak.

5. Právo na účasť na zájazde a na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením úplnej ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok cestovnej kancelárie týkajúcich sa účasti na zájazde a poskytovaní služieb. Pre účely nástupu na zájazd je cestujúci povinný mať pri sebe aj oboma zmluvnými stranami podpísanú zmluvu o zájazde a doklad o zaplatení celkovej ceny zájazdu. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo prostredníctvom svojho povereného zamestnanca, alebo

partnera (sprievodcu alebo inej osoby) vyžadovať preukázanie a predloženie týchto dokladov cestujúcim pri nástupe cestujúceho na zájazd.

6. Cestovná kancelária má právo požadovať pri uzatvorení zmluvy o zájazde zálohu vo výške najmenej 35% z ceny zájazdu. Zálohu je potrebné uhradiť do dvadsaťštyri (24) hodín od uzatvorenia zmluvy o zájazde. V prípade ak je zmluva o zájazde uzatváraná v lehote kratšej ako tridsať (30) dní pred začatím zájazdu, celú dohodnutú cenu zájazdu (100%) a prípadne ďalšie poplatky spojené so zájazdom je cestujúci povinný zaplatiť jednorazovo do dvadsaťštyri (24) hodín od uzatvorenia zmluvy o zájazde. V prípade ak je zmluva o zájazde uzatváraná v lehote kratšej ako šesťdesiat (60) dní pred začatím zájazdu, celú dohodnutú cenu zájazdu (100%) a prípadne ďalšie poplatky spojené so zájazdom je cestujúci povinný zaplatiť do tridsiatich (30) dní pred začatím zájazdu v maximálne dvoch (2) splátkach. V prípade ak je zmluva o zájazde uzatváraná v lehote kratšej ako deväťdesiat (90) dní pred začatím zájazdu, celú dohodnutú cenu zájazdu (100%) a prípadne ďalšie poplatky spojené so zájazdom je cestujúci povinný zaplatiť do tridsiatich (30) dní pred začatím zájazdu v maximálne troch (3) splátkach. Cestujúci berie na vedomie, že cestovná kancelária je oprávnená pri uzatváraní zmluvy o zájazde požadovať od cestujúceho zaplataenie 100% ceny zájazdu už pri uzatváraní zmluvy o zájazde aj v prípade ak je zmluva o zájazde uzatváraná v dlhšej lehote ako tridsať (30) dní pred začatím zájazdu. Cestujúci berie na vedomie, že cestovné poistenie musí byť cestujúcim uhradené v plnej výške už pri uzatvorení zmluvy o zájazde.

7. Cestovná kancelária je oprávnená požadovať od cestujúceho, aby prípadné fakultatívne výlety a fakultatívne a doplnkové služby súvisiace so zájazdom boli zaplatené cestujúcim vopred, resp. spoločne s cenou zájazdu.

8. Za deň zaplataenia ceny zájazdu sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky zodpovedajúce dohodnutej cene zájazdu pripísané na účet cestovnej kancelárie, prípadne ak sa v jednotlivom prípade cestovná kancelária a cestujúci tak dohodnú, prevzaté cestovnou kanceláriou v hotovosti.

9. Cestovná kancelária je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť alebo znížiť cenu zájazdu, a to najneskôr dvadsať (20) dní pred začatím zájazdu, a to len ako dôsledok nasledovných zmien:

- a) zmien ceny prepravy cestujúceho vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie (v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzatvorení zmluvy o zájazde s cenou prepravy ku dňu začatia zájazdu);
- b) zmien výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch (v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená

o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzatvorení zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu);

- c) výmenných kurzov mien použitých pri stanovení ceny zájazdu (v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zmeny kurzu takejto meny voči kurzu eura pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzatvorení zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu).

10. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 9. tohto článku, ku ktorému došlo v čase od uzatvorenia zmluvy o zájazde do dňa začatia zájazdu (nástupu cestujúceho na zájazd).

11. Ak zvýšenie ceny zájazdu prekročí 8% ceny zájazdu, navrhne cestovná kancelária cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde, pričom cestujúci nie je povinný takúto zmenu zmluvy o zájazde prijať a je oprávnený od zmluvy o zájazde v takomto prípade odstúpiť. Cestovná kancelária môže cestujúcemu, ktorý prejavil záujem od zmluvy o zájazde odstúpiť ponúknuť aj náhradné riešenie – náhradný zájazd (preferenčne v rovnakej alebo vyššej kvalite ako pôvodný zájazd), pričom v prípade akceptovania náhradného zájazdu podľa predchádzajúcej vety cestovná kancelária a cestujúci uzatvoria dodatok k zmluve o zájazde, v ktorom bude zmena zájazdu zohľadnená.

12. V prípade ak cestujúci po zaplatení zálohy 35% z ceny zájazdu nedoplatí aj zvyšok ceny zájazdu podľa odseku 6. tohto článku, cestovná kancelária je oprávnená od zmluvy o zájazde odstúpiť, pričom v takom prípade si je cestovná kancelária oprávnená ponechať už uhradenú zálohu za zájazd ako storno poplatok za predčasné ukončenie zmluvy o zájazde pre porušenie povinností na strane cestujúceho. Ustanovenie čl. VIII ods. 3 týmto nie sú dotknuté.

## **V. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO**

1. Cestujúci má právo:

- a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb v dohodnutom rozsahu – právo na poskytnutie a účasť na riadne zaplatenom zájazde;
- b) právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa objednaného a zaplateného zájazdu a služieb – vrátane práva na oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa cestovná kancelária neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena zájazdu – informačná povinnosť v zmysle zákona o zájazdoch týmto nie je dotknutá;
- c) právo na reklamáciu nedostatkov a nesprávnych plnení v súlade s podmienkami stanovenými v týchto zmluvných podmienkach;
- d) právo zrušiť svoju účasť na objednanom zájazde odstúpením od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu za podmienok stanovených v týchto zmluvných podmienkach;

- e) právo obdržať v stanovenej lehote bližšie informácie (organizačné pokyny, usmernenia a iné) k zájazdu – cestujúci má právo na kontakt na zástupcu cestovnej kancelárie, na ktorého sa cestujúci môžu obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc;
- f) právo nahlásiť vopred účasť na zájazde inými osobami ako štátnymi občanmi SR (cudzincami), v opačnom prípade cestovná kancelária nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám – iní ako slovenskí štátni občania 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.
- g) uzavrieť poistenie liečebných nákladov pred nástupom na zájazd a byť poistený počas celej doby trvania zájazdu prostredníctvom cestovnej kancelárie, ak takúto možnosť poistenia cestovná kancelária ponúka alebo sprostredkováva;

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí:

- a) povinnosť poskytnúť cestovnej kancelárii súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb – 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 cestovnej kancelárii všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov cestovnej kancelárii vznikla;
- b) prevziať od cestovnej kancelárie všetky potrebné doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených;
- c) zodpovedať za platnosť svojich cestovných dokladov – v prípade straty cestovných dokladov je cestujúci povinný obstaráť si nové cestovné doklady na vlastné náklady;
- d) splniť si očkovacie a zdravotné povinnosti do vybraných krajín, pre ktoré sú tieto povinnosti stanovené;
- e) riadiť sa pokynmi cestovnej kancelárie, jej sprievodcu počas zájazdu, dodržiavať stanovený program, príslušné právne predpisy a poriadok navštívenej krajiny, miesta i ubytovacieho zariadenia – cestujúci je povinný 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.). V prípade porušenia zmluvy o zájazde, pokynov sprievodcov alebo závažnom narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb je cestovná kancelária 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 – v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb je cestovná kancelária 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;

- f) dodržiavať colné, pasové bezpečnostné, dopravné, zdravotné, hygienické a iné predpisy navštívanej krajiny, resp. tranzitnej krajiny;
- g) mať pri sebe všetky potrebné platné cestovné doklady požadované pre vstup navštívanej krajiny, najmä platný cestovný doklad, platné víza a očkovací preukaz (ak sú vyžadované), doklad o poistení; tieto doklady je cestujúci povinný obstaráť si sám, pokiaľ mu cestovná kancelária takúto službu osobitne neponúkla a neposkytla;
- h) niesť zodpovednosť a hradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku;
- i) zaistiť u osôb mladších ako pätnásť (15) rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje;
- j) rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne alebo vulgárne voči spolucestujúcim a pod. – pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť cestovnej kancelárie za neúčast cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

3. Cestujúci sa zúčastňuje zájazdov a s nimi spojených programov na vlastné nebezpečenstvo. Cestujúci zodpovedá počas celého zájazdu za svoj majetok, a to aj za prípadne poškodenie, stratu či odcudzenie.

## VI. PRÁVA A POVINNOSTI CESTOVNEJ KANCELÁRIE

1. K základným právam cestovnej kancelárie patrí:

- a) právo na obdržanie riadnej a včasnej úhrady ceny za zájazd;
- b) právo neposkytnúť cestujúcemu zájazd, resp. služby cestovného ruchu dohodnuté v zmluve o zájazde v prípade, ak cestujúci riadne a včas neuhradí cenu za dohodnuté služby v lehote uvedenej v zmluve o zájazde, resp. v súlade s podmienkami týchto zmluvných podmienok, prípadne ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej zo strany cestovnej kancelárie;
- c) cestovná kancelária nie je povinná poskytnúť cestujúcemu služby, ktoré neboli výslovne dohodnuté;
- d) cestovná kancelária nie je povinná vyzývať cestujúceho na úhradu dohodnutej ceny za služby cestovného ruchu ani poskytnúť cestujúcemu dodatočnú lehotu na úhradu ceny zájazdu v prípade, ak si cestujúci zakúpil zájazd v akcii tzv. „last minute“, ktorého cena je splatná spravidla ihneď, pokiaľ zmluva o zájazde neurčuje inak;
- e) cestovná kancelária 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;

- f) cestovná kancelária nezodpovedá za správanie cestujúceho počas zájazdu – v prípade pokiaľ sa cestujúci dopustí vulgárneho, agresívneho, alebo inak nevhodného správania (vrátane užívania nedovolených omamných a psychotropných látok, neprimeraného a pokojný priebeh zájazdu narúšajúceho užívania dovolených omamných látok a alkoholických nápojov), cestovná kancelária (prípadne cestovná kancelária zastúpená sprievodcom) nie je povinná počas akéhoto správania cestujúcemu poskytovať služby zájazdu alebo služby cestovného ruchu (pričom cestovná kancelária/sprievodca je v prípade podobného správania počas fakultatívnych výletov, alebo iných aktivít oprávnený cestujúceho vylúčiť/vykázať z aktivity);
- g) cestovná kancelária nezodpovedá za včasnosť a dochvilnosť cestujúceho na jednotlivých aktivitách spojených so zájazdom, alebo so zájazdom samotným – v prípade omeškania či oneskoreného dostavenia sa cestujúceho na akúkoľvek vopred oznámenú, dohodnutú, či koordinovanú aktivitu (nástup na zájazd, odlet, prílet, cestovanie, presun, výlet, a pod.), cestovná kancelária nie je povinná klientovi zabezpečiť náhradnú prepravu, službu, a nezodpovedá za prípadný dopad omeškania či oneskorenia cestujúceho na jeho možnosť využiť služby zájazdu či služby cestovného ruchu;
- h) cestovná kancelária nie je povinná zabezpečiť, aby preprava sprievodcu na zájazd bola zabezpečená rovnakým dopravným prostriedkom a spojom (tzn. aj v rovnaký deň a čas) ako preprava cestujúceho;
- i) cestovná kancelária nie je povinná zabezpečiť, aby skupina cestujúcich zúčastňujúcich sa rovnakého zájazdu na základe osobitných zmlúv o zájazde bola prepravovaná na zájazd spoločne – rovnakým dopravným prostriedkom a spojom (tzn. v rovnaký deň a čas). Na žiadosť cestujúcich vynaloží cestovná kancelária maximálne úsilie na náklady cestujúcich zabezpečiť, aby požadovaná skupina cestujúcich zúčastňujúcich sa rovnakého zájazdu na základe osobitných zmlúv o zájazde bola prepravovaná na zájazd spoločne, avšak táto možnosť závisí od možností zmluvných prepravcov.
- j) cestovná kancelária nezabezpečuje pre cestujúceho registráciu na let (check-in), ktorú je cestujúci povinný vykonať pred nástupom do lietadla sám, s výnimkou registrácií pre vybrané aerolínie o ktorých cestovná kancelária informuje cestujúceho, že ich vie pre neho zabezpečiť (ryanair, wizzair, easy jet, alebo iné podľa informácie od cestovnej kancelárie), pričom tento vykoná na náklady cestujúceho. Cestovná kancelária nenesie zodpovednosť za problémy spojené so zaregistrovaním sa na let (check-inom), prestupom na tranzitnom letisku a prepravou do cieľovej destinácie (avšak cestovná kancelária v žiadnom prípade nezodpovedá za akékoľvek následné zmeny, úpravy alebo zrušenie vykonané zo strany leteckej spoločnosti). Poplatky za check-in znáša cestujúci, pokiaľ nie je v zmluve o zájazde dohodnuté inak;
- k) pri väčšine zájazdov sú cestujúci ubytovaní v hoteloch strednej a vyššej kategórie (podľa kategorizácie hotelov podľa ich zaradenia do triedy v krajine, kde sa hotel nachádza, zvyčajne trieda \*\*\* a vyššie), v izbách pre dve osoby (pričom ubytovanie v izbách je prednostne riešené ako dvojice muž/muž a žena/žena – uvedené sa nevzťahuje pre manželské páry alebo páry). Každému samostatne prihlásenému cestujúcemu v prípade,

že nebude možné cestujúceho doubytovať s osobou rovnakého pohlavia alebo cestujúci nesúhlasí s doubytovaním, cestovná kancelária zabezpečí za príplatok ubytovanie vo vlastnej izbe počas celého trvania zájazdu a cestujúci sa zaväzuje uhradiť príplatok za vlastnú izbu vo výške uvedenej v kalkulácii doplatku ceny zájazdu alebo uvedenej v inej písomnej forme (vrátane elektronickej pošty);

- l) s prihliadnutím na charakter zájazdov a v závislosti od možností danej lokality cestujúci berie na vedomie, že cestovná kancelária je oprávnená zmeniť ubytovacie zariadenie, ak je zmenené ubytovanie a ostatné služby s tým spojené v rovnakej alebo vyššej kategórii alebo štandarde a súčasne zmenené ubytovanie sa nachádza v rovnakej alebo blízkej lokalite, a to pred aj priamo počas zájazdu – pričom tento postup cestovná kancelária uplatní predovšetkým v prípade, ak ide o objektívne okolnosti ako napríklad neočakávané zmeny v destinácii zájazdu, zrušenie ubytovania hotelom a pod. (zmena ubytovacieho zariadenia, ak je obstarané ubytovanie a ostatné služby s tým spojené v rovnakej alebo vyššej kategórii, nie je dôvodom na odstúpenie od zmluvy o zájazde zo strany cestujúceho, ani na uplatnenie reklamácie z dôvodu vadného plnenia);
- m) cestovná kancelária nezodpovedá za zmeny a zrušenie letov leteckými spoločnosťami;
- n) cestovná kancelária neposkytuje cestujúcemu žiadnu garanciu či záruku konkrétnych miest v lietadle, ale cestujúci si môžu dokúpiť konkrétne sedadlá, ak má letecká spoločnosť tie sedadlá voľné, prípadne to zabezpečí cestovná kancelária sú súhlasom a na náklady cestujúceho;
- o) cestovná kancelária je oprávnená v konkrétnych a vážnych prípadoch odmietnuť predaj konkrétneho zájazdu konkrétnemu cestujúcemu (napríklad v prípade negatívnej historickej skúsenosti s príslušným cestujúcim – ak porušil pravidlá ustanovené zmluvou o zájazde či zmluvnými podmienkami pri skoršom zájazde, alebo v prípade, že sa jedná o cestujúceho, u ktorého existujú iné odôvodnené obavy na pokojný priebeh zájazdu a zachovanie komfortu a spokojnosti ostatných cestujúcich);
- p) cestovná kancelária nie je povinná vrátiť cestujúcemu cenu za zájazd v prípade ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu, alebo nečerpal služby spojené so zájazdom z dôvodov, ktoré nie sú predpokladané zmluvou o zájazde, alebo týmito zmluvnými podmienkami;
- q) cestovná kancelária nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu zájazdu zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení primeraného 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 cestovnej kancelárie).

2. K základným povinnostiam cestovnej kancelárie patrí:

- a) v prípade zabezpečovania prepravy lietadlom cestovná kancelária posiela letenky cestujúcemu najskôr dvadsaťjeden (21) dní pred a najneskôr sedem (7) pred plánovaným odletom;
- b) poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu cestovnej kancelárie (sprievodcu);
- c) mať po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie uzatvorenú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku;
- d) povinnosť v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu poskytnúť cestujúcemu potvrdenia, poukážky, cestovné lístky, vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, ako aj plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu na cieľové miesto alebo miesta a to ich zaslaním na adresu cestujúceho uvedenú v zmluve o zájazde, alebo iným spôsobom dohodnutým s cestovnou kanceláriou;
- e) cestovná kancelária musí informovať cestujúceho o všeobecných údajoch, ktoré sa týkajú pasových požiadaviek a vízových požiadaviek vrátane predpokladanej lehoty na vydanie víz, a o zdravotných požiadavkách v cieľovom mieste;
- f) cestovná kancelária nie je povinná obstaráť, ani poskytnúť cestujúcemu, ani osobám, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzavrela žiadne plnenia nad rámec tých, ktoré boli vopred dohodnuté a zaplatené;
- g) cestovná kancelária zašle cestujúcemu najneskôr sedem (7) dní pred začiatkom zájazdu podrobnejšie rozpísaný program zájazdu.

## VII. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB A ZRUŠENIE ZÁJAZDU

### 1. Pred začiatkom čerpania služieb (pred zájazdom):

- a) v prípade, že nastanú okolnosti, ktoré znemožňujú cestovnej kancelárii poskytnúť zájazd alebo služby podľa uzatvorenej zmluvy o zájazde, je cestovná kancelária povinná zabezpečiť ich zmenu alebo ich zrušiť, pričom je povinná oznámiť tieto skutočnosti bez zbytočného odkladu cestujúcemu;
- b) cestovná kancelária si vyhradzuje právo pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a cestovná kancelária bude informovať cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom – za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa považuje najmä 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, zmena trasy letu, uskutočnenie a zmena miesta medzipristátia, zmena leteckej spoločnosti, typu lietadla a letového plánu, posun oznamovaného času a/alebo priletu, zmena obsahu a rozsahu zabezpečovaných služieb z dôvodu bezpečnostných a hygienických opatrení;
- c) cestovná kancelária si vyhradzuje právo zrušiť zájazd alebo služby v prípade, ak nebol prihlásený minimálny počet piatich (5) účastníkov, ak zmluva o zájazde alebo predzmluvné

informácie o zájazde neurčujú vyšší minimálny počet účastníkov, pričom o tejto skutočnosti je povinná zaslať cestujúcemu oznámenie najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní, najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní, a najneskôr 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni.

- d) cestovná kancelária si vyhradzuje právo zrušiť zájazd alebo služby aj v prípade, ak neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia cestovnej kancelárii plniť zmluvu o zájazde a cestovná kancelária oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

## 2. Počas čerpania služieb (počas zájazdu):

- a) cestovná kancelária 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 nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je cestovná kancelária 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 pri ohrození jeho života, zdravia a majetku.

- b) v prípade, ak dôjde k preobsadeniu ubytovacej kapacity (overbooking) ubytovacieho zariadenia, je cestovná kancelária povinná zabezpečiť pre cestujúceho náhradné ubytovanie minimálne rovnakej alebo vyššej kategórie a v podobnej oblasti. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu;

- c) cestovná kancelária má právo na úhradu ceny za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v zmluve o zájazde s cestujúcim, ktoré boli poskytnuté na vyžiadanie alebo so súhlasom cestujúceho počas zájazdu;

- d) cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, z uvedeného dôvodu do prvého a posledného dňa čerpania služieb v rôznej miere zasahujú ubytovacie a stravovacie služby.

3. Cestovná kancelária si, okrem prípadu uvedeného vyššie, vyhradzuje právo zrušiť zájazd aj v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

4. Ak cestovná kancelária zruší zájazd, je cestovná kancelária povinná túto skutočnosť cestujúcemu písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do dvadsaťjeden (21) dní pred začiatkom zájazdu. V kratšej lehote tak cestovná kancelária môže urobiť iba ak sú pre to dôvody hodné osobitého zreteľa.

5. Ak cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začatím alebo ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde podľa týchto zmluvných podmienok, má cestujúci právo žiadať, aby mu cestovná kancelária na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve o zájazde, ak cestovná kancelária môže taký náhradný zájazd ponúknuť a ak cestujúci s ponúknutým náhradným zájazdom prejaví súhlas. Pri uzatvorení novej zmluvy o zájazde sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy o zájazde považujú za platby podľa novej zmluvy o zájazde. Nová zmluva o zájazde bude vygenerovaná na základe objednávky, ktorú za cestujúceho vyplní cestovná kancelária, ak cestujúci výslovne písomne neinformuje cestovnú kanceláriu, že objednávku náhradného zájazdu vyplní a odošle sám. Ak je cena náhradného zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je cestovná kancelária povinná tento rozdiel cestujúcemu bezodkladne vrátiť.

## **VIII. ODSÚPENIE OD ZMLUVY A STORNO POPLATKY**

1. Cestovná kancelária má právo pred začatím čerpania služieb od zmluvy o zájazde odstúpiť bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, a to z dôvodov uvedených v zmluve o zájazde, týchto zmluvných podmienkach, zo zákonných dôvodov, z dôvodu zrušenia zájazdu, porušenia platobných povinností cestujúceho (nezaplatenie ceny za zájazd riadne a včas) alebo v prípade iného porušenia povinností podľa zmluvy o zájazde alebo podľa týchto zmluvných podmienok cestujúcim, a to písomným oznámením zaslaným na adresu elektronickej pošty uvedenou v zmluve o zájazde. Odstúpenie od zmluvy o zájazde je účinné dňom odoslania oznámenia o odstúpení na adresu elektronickej pošty cestujúceho uvedenú v zmluve o zájazde.

2. Cestujúci má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu, ak nesúhlasí s návrhom podstatnej zmeny zmluvy o zájazde, alebo z dôvodu porušenia povinností cestovnej kancelárie vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde alebo zákona. Cestujúci oznámenie o odstúpení od zmluvy vykoná zaslaním na adresu elektronickej pošty cestovnej kancelárie uvedenou v zmluve o zájazde, alebo iným preukázateľným spôsobom doručí cestovnej kancelárii. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia oznámenia o zrušení zájazdu do elektronickej pošty cestovnej kancelárie alebo dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde na adresu cestovnej kancelárie.

3. Pri odstúpení od zmluvy o zájazde zo strany cestovnej kancelárie z dôvodu porušenia povinností cestujúcim, alebo zo strany cestujúceho z iných dôvodov ako je porušenie povinností cestovnou kanceláriou, ktoré sú určené zmluvou o zájazde alebo zákonom, je

cestujúci povinný uhradiť cestovnej kancelárii nasledovné odstupné (storno poplatky) (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):

- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 30 % z ceny zájazdu a povinných príplatkov, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote stodvadsať (120) dní a viac pred termínom začatia čerpania služieb;
- b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 60 % z ceny zájazdu a povinných príplatkov, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote stodevätnásť (119) až šesťdesiat (60) dní pred termínom začatia čerpania služieb;
- c) vo výške 100 % ceny zájazdu a povinných príplatkov, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote päťdesiatdeväť (59) a menej dní pred termínom začatia čerpania služieb.

4. 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 časti ceny zájazdu za nečerpané služby, a je povinný uhradiť 100% ceny zájazdu vrátane ceny nečerpaných služieb.

5. V prípade, že účinnosť zmluvy o zájazde nastane v lehote kratšej ako 60 dní pred dňom začatia zájazdu alebo poskytnutia služby, a cena bola znížená z dôvodu ich poskytovania v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde, cestujúci nemá právo odstúpiť od zmluvy bez povinnosti uhradiť odstupné v zmysle ods. 3.

6. Cestovná kancelária má právo odpočítať odstupné (storno poplatok) od už zaplatenej zálohy alebo zaplatenej ceny zájazdu alebo objednaných služieb. Ak je odstupné nižšie ako zaplatená cena zájazdu alebo objednaných služieb, je cestovná kancelária povinná vrátiť rozdiel zo zaplatenej ceny zájazdu alebo objednaných služieb cestujúcemu v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde alebo odstúpenia cestovnej kancelárie od zmluvy o zájazde a čísla účtu cestujúceho, na ktorý má byť rozdielna suma poukázaná. Ak je odstupné (storno poplatok) vyšší ako zaplatená cena zájazdu alebo objednaných služieb, je cestujúci povinný bezodkladne, najneskôr do 7 dní, zaplatiť cestovnej kancelárii rozdiel medzi odstupným a zaplatenou cenou zájazdu alebo objednaných služieb.

7. Ak nie je odstupné zaplatené v celom rozsahu inak, je cestujúci, ktorý uzavrel zmluvu o zájazde, povinný zaplatiť odstupné aj za osoby uvedené v zmluve o zájazde, za ktoré zmluvu podpísal, a to aj v prípadoch, ak sa neskôr zistilo chýbajúce oprávnenie (splnomocnenie) na uzavretie takejto zmluvy o zájazde, alebo ak sa niektorá z uvedených osôb nezúčastnila zájazdu. Ak je cestujúcich podľa predošlej vety viac, zodpovedajú za splnenie uvedenej povinnosti spoločne a nerozdielne.

## **IX. ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU A REKLAMAČNÉ KONANIE**

1. Cestovná kancelária zodpovedá cestujúcemu za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu.

2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom alebo osobitným predpisom, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť cestovnej kancelárii alebo jej poverenému zástupcovi.

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

4. Určenie lehoty podľa odseku 3. tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

5. Ak cestovná kancelária 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. Zmena ubytovacieho zariadenia, ak je obstarané ubytovanie a ostatné služby s tým spojené v rovnakej alebo vyššej kategórii alebo štandarde, zmena stanoveného programu zájazdu z dôvodov, za ktoré cestovná kancelária nezodpovedá alebo zmeny zásahom vyššej moci, nezabezpečenie služieb sprievodcu, zmena leteckej spoločnosti, typu lietadla a trasy a času letu, sa však nebudú považovať za služby nižšej kvality.

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 nižšej kvality nemožno zabezpečiť, alebo 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 cestovná kancelária poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2. tohto článku.

7. Ak cestovná kancelária 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 cestovnej kancelárie náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených;
- b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.

8. Cestovná kancelária je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak:

- a) nevykoná nápravu podľa odseku 3. a odseku 5. písm. a) tohto článku;
- b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b) tohto článku;
- c) cestujúci v súlade s odsekom 6. prvou vetou tohto článku 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. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia ako bolo dohodnuté v zmluve o zájazde, vzniká cestujúcemu právo na reklamáciu, ktorú je povinný uplatniť v zmysle reklamačných postupov uvedených v týchto zmluvných podmienkach. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch (2) rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8. tohto článku.

10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5. písm. b), odseku 6. alebo odseku 7. tohto článku. Ak cestovná kancelária nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do tridsiatich (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, cestovná kancelária v prípadoch podľa odseku 6. a odseku 7. písm. b) tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, cestovná kancelária uhradza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch (3) 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 cestovná kancelária o ich osobitných potrebách informovaná najmenej štyridsaťosem (48) hodín pred začatím zájazdu.

14. Cestovná kancelária sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12. tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

15. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť, ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet cestovnej kancelárii bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia cestovnej kancelárii.

16. Cestovná kancelária je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12. zákona o zájazdoch, 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.

17. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, cestovná kancelária je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli cestovnej kancelárii poskytnutím pomoci cestujúcemu.

18. Ak nenastúpi cestujúci na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde alebo počas zájazdu alebo pobytu dobrovoľne nevyčerpá službu, nemá voči cestovnej kancelárii žiadne nároky zo zodpovednosti za vady. To isté platí v prípade, že cestujúci nemôže nastúpiť na zájazd alebo vyčerpať službu pre porušenie svojich povinností.

19. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie sú závislé na činnosti a postupe cestovnej kancelárie alebo okolnosti na strane cestujúceho, v dôsledku ktorých cestujúci úplne alebo z časti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká cestujúcemu nárok na vrátenie alebo zľavu z ceny týchto služieb.

20. Ak v dôsledku porušenia alebo nesplnenia povinností stanovených právnymi predpismi platnými a účinnými v mieste pobytu bude cestujúci z krajiny alebo miesta pobytu vyhostený alebo bude voči nemu uplatnené iné preventívne alebo sankčné opatrenie, alebo v dôsledku porušenia pokynov alebo inštrukcií zo strany cestujúceho bude cestujúcemu predčasne ukončená účasť na zájazde, nemá cestujúci voči cestovnej kancelárii právo na náhradu akejkoľvek škody alebo nákladov alebo inej ujmy, ktorá mu v tejto súvislosti vznikne.

21. Cestovná kancelária výslovne upozorňuje na možné meškanie dopravných prostriedkov z dôvodu zhoršenia zjazdnosti ciest, zaťaženia hraničných priechodov, organizácie leteckej dopravy, nepriaznivého počasia, prípadne z technických a prevádzkových dôvodov. Cestovná kancelária nenesie zodpovednosť za škodu spôsobenú meškáním dopravných prostriedkov. Z dôvodu meškania dopravných prostriedkov nemá cestujúci právo odstúpiť od zmluvy o zájazde.

22. Pri riešení nárokov podľa tohto článku je cestujúci povinný poskytovať cestovnej kancelárii maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýchkoľvek nárokov, alebo škôd alebo aby sa ich rozsah znížil.

23. Informácia o reklamačných podmienkach a postupoch v súlade s ustanovením § 622 Občianskeho zákonníka:

- a) cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle cestovnej kancelárie alebo v pobočke (prevádzke) cestovnej kancelárie. Reklamáciu je možné uplatniť aj u predajcu cestovnej kancelárie, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby;
- b) reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, ak nie je možné vybaviť reklamáciu a vykonať nápravu ihneď, prostriedkami diaľkovej komunikácie (elektronickou poštou) alebo poštou. V prípade vydania potvrdenia o uplatnení reklamácie podpis zástupcu cestovnej kancelárie znamená len overenie pravosti potvrdenia. Cestujúci má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie. Ak sa reklamácia uplatňuje poštou, považuje sa reklamácia za prijatú v deň odopretia jej prevzatia;
- c) osobami poverenými prijímať reklamácie sú poverení pracovníci cestovnej kancelárie v mieste uplatnenia reklamácie a predajca cestovnej kancelárie, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu alebo inej reklamovanej služby;

- d) o vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaná písomná odpoveď najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie, alebo v lehote uvedenej na písomnom potvrdení o prevzatí reklamácie;
- e) reklamačné konanie prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzatvorenou zmluvou o zájazde;
- f) cestovná kancelária vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

24. Ak cestujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým cestovná kancelária vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že cestovná kancelária porušila jeho práva, má možnosť obrátiť sa na cestovnú kanceláriu so žiadosťou o opätovné prešetrenie reklamácie. Ak cestovná kancelária na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, cestujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

## X. NÁHRADA ŠKODY

1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu, ktorá je definovaná vyššie aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú náhradu nemajetkovej ujmy, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá cestovná kancelária; náhradu škody poskytne cestovná kancelária cestujúcemu bezodkladne.

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

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

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

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

nedbanlivosti. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu podľa týchto zmluvných podmienok, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie cestovnej kancelárie bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

5. Cestovná kancelária nenesie žiadnu zodpovednosť za škody, náklady alebo iné ujmy, ktoré cestujúcemu vzniknú v dôsledku toho, že si v prípade odopretia vstupu na palubu lietadla, zrušenia letu alebo jeho meškania, neuplatnil svoje práva voči príslušnému leteckému dopravcovi, ktoré mu priznáva Nariadenie (Rady) č. 261/2004 zo dňa 11.2.2004. Každý letecký dopravca je povinný informovať pasažierov o ich právach vyplývajúcich z ich uvedeného nariadenia.

## **XI. OCHRANA PRE PRÍPAD ÚPADKU**

1. Cestovná kancelária je v súlade so zákonom o zájazdoch povinná po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie zabezpečovať ochranu pre prípad úpadku v rozsahu a podľa podmienok zákona o zájazdoch.

2. Cestujúci, ktorý zaplatil cestovnej kancelárii za služby cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu, má právo na bezodkladné plnenie plynúce z ochrany pre prípad úpadku, ak cestovná kancelária z dôvodu svojho úpadku:

- nezabezpečí repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu;
- nevráti cestujúcemu zaplatenú zálohu alebo cenu zaplatenú za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil;
- nevráti cestujúcemu rozdiel medzi cenou zaplatenou cestovnej kancelárii a cenou čiastočne
- poskytnutého zájazdu, ak bol zájazd poskytnutý len sčasti.

3. Cestovná kancelária si splnila svoju povinnosť zabezpečiť ochranu pre prípad úpadku ak poskytne cestujúcemu pri uzatváraní zmluvy o zájazde doklad, ktorý obsahuje informácie o ochrane pre prípad úpadku cestovnej kancelárie.

## **XII. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

1. Osobné údaje cestujúcich sú cestovnou kanceláriou spracúvané v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov) (ďalej ako „nariadenie GDPR“) a v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „zákon o ochrane osobných údajov“).

2. Prevádzkovateľom osobných údajov je cestovná kancelária. Kontaktné údaje na prevádzkovateľa osobných údajov sú nasledovné:

- e-mail (adresa elektronickej pošty): [gdpr@exploring-golf.sk](mailto:gdpr@exploring-golf.sk)
- adresa: Orechová Potôň 580, 930 02 Orechová Potôň
- telefón: +421 952 486 908
- Cestujúci sa môže kedykoľvek obrátiť na cestovnú kanceláriu vo veci spracúvania osobných údajov písomne alebo elektronicky na vyššie uvedených adresách.

3. Cestujúci poskytuje cestovnej kancelárii osobné údaje za účelom:

- a) uzatvorenia a plnenia zmluvy o zájazde.
  - Tento účel zahŕňa napríklad aj zabezpečenie služieb podľa zmlúv o zájazde, zabezpečovanie víz a leteniek, uzatváranie poisťných zmlúv, spracúvanie účtovných záznamov a účtovníctva, plnenie povinností z pracovnoprávných vzťahov, evidencia, triedenie, vyhodnocovanie a archivácia, riešenie reklamácií a sporov, a kontrola a audit z dôvodov zlepšovania kvality poskytovaných služieb.
  - Na spracovanie osobných údajov poskytnutých v súvislosti s plnením zmluvy o zájazde nie je cestovná kancelária povinná vyžadovať osobitný súhlas. V prípade neposkytnutia požadovaných osobných údajov, nie je možné zabezpečiť splnenie zmluvných povinností vyplývajúcich cestovnej kancelárii zo zmluvy o zájazde. Cestovná kancelária spracúva osobné údaje cestujúceho v rozsahu v akom boli poskytnuté a zaznamenané do zmluvy o zájazde.
  - Cestujúci je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať cestovnú kanceláriu o ich zmene.
- b) oslovovania s marketingovými ponukami cestovnej kancelárie.
  - Súhlas so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely je dobrovoľný. Právnym základom spracúvania osobných údajov je oprávnený záujem podľa čl. 6 ods.1 písm. f) nariadenia GDPR a zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení.
  - Oprávneným záujmom je informovať dotknuté osoby o vlastných podobných produktoch a službách cestovnej kancelárie. V záujme prispôsobovania marketingových ponúk individuálnym potrebám cestujúceho bude cestovná kancelária na základe histórie objednávok cestujúceho vytvárať personalizované marketingové ponuky. Na vytváranie personalizovaných marketingových ponúk budú využívané aktivity cestujúceho na webových sídlach (cookies a googleanalytics).
- c) realizácie prieskumu spokojnosti.
  - Po realizovaní zájazdu resp. zabezpečovanej služby poskytovanej cestovnej kancelárii, môže byť cestujúcemu elektronickou poštou doručený dotazník, ktorý slúži výlučne na overenie kvality zabezpečovaných a poskytnutých služieb, alebo na

overenie spokojnosti cestujúceho so zájazdom. Cestujúci je oprávnený odvolať súhlas so spracúvaním osobných údajov na účely prieskumu spokojnosti s využívanými službami.

- d) zverejnenie v marketingových materiáloch o zájazde.
  - Po realizovaní zájazdu môžu byť fotografie alebo videozáznamy zo zájazdu zverejnená na webovom sídle alebo stránkach sociálnych sietí propagujúcich služby cestovnej kancelárie, alebo fotografie na tlačených propagačných materiáloch o zájazde. Cestujúci je oprávnený odvolať súhlas so spracúvaním osobných údajov na propagačné účely zájazdu.

4. Na účely uzatvorenia a plnenia zmluvy o zájazde spracúva cestovná kancelária údaje nevyhnutné na dosiahnutie tohto účelu, to najmä údaje o totožnosti cestujúceho, záznamy z priebehu zájazdov, kópie cestovných a iných identifikačných dokladov, a kontaktné údaje. Na účely marketingových aktivít a realizácie prieskumu spokojnosti spracúva cestovná kancelária údaje o totožnosti cestujúceho, kontaktné údaje, fotografie a videá zo zájazdov, informácie o minulých zájazdoch a využitých službách cestovnej kancelárie, a záznamy z komunikácie s cestujúcim prostredníctvom telefonických hovorov, SMS správ, osobných hovorov a elektronickej pošty týkajúce sa preferovaných zájazdov, službách, destináciách alebo iných skutočnostiach umožňujúcich cieľenie ponúkaných zájazdov.

5. Cestovná kancelária poskytuje osobné údaje cestujúceho najmä uvedeným príjemcom: cestovným agentúram, leteckým spoločnostiam, ubytovacím zariadeniam, prepravným spoločnostiam, veľvyslanectvami a konzulárnymi úradmi, spolupracujúcim tretím stranám (iným poskytovateľom služieb, cestovným agentúram, lokálnym sprievodcom), Slovenskej obchodnej inšpekcii, súdom, orgánom činným v trestnom konaní a iným subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva z cestovnej kancelárie zo zákona o zájazdoch, občianskeho zákonníka, zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona o zásielkovom predaji, alebo z iných všeobecne záväzných právnych predpisov, poskytovateľom účtovných a audítorských služieb, IT služieb, marketingových služieb, administratívnych a poradenských služieb, prevádzkovateľom sociálnych sietí (ako napr. facebook, instagram, sieť X, google) a webového sídla, ako aj ďalším osobám, ktoré majú zmluvný vzťah s cestovnou kanceláriou a spracúvajú osobné údaje v mene cestovnej kancelárie na základe zmluvy o spracúvaní osobných údajov. Cestovná kancelária postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi cestujúceho v súlade s ustanoveniami nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny a to v závislosti podľa toho, kde si cestujúci zakúpil zájazd, najmä do cieľových a tranzitných krajín. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude realizovaný podľa nariadenia GDPR a platného zákona o ochrane osobných údajov. V prípade ak cestovná kancelária bude pre cestujúceho vybavovať vízovú povinnosť, cestujúci je povinný poskytnúť na tieto účely kópiu cestovného dokladu.

6. Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané, má právo od cestovnej kancelárie 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, právo na prenosnosť týchto údajov a právo na neúčinnosť automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania. Žiadosti a oznámenia môže dotknutá osoba zasielať na kontaktné údaje uvedené v ods. 2. Cestovná kancelária zašle vyjadrenie na žiadosť najneskôr do 30 dní od doručenia žiadosti, v odôvodnených prípadoch však môže byť táto lehota, aj opakovane, predĺžená o ďalších 30 dní. Ak sú žiadosti cestujúceho v postavení dotknutej osoby zjavne neopodstatnené alebo neprimerané, najmä pre ich opakujúcu sa povahu, cestovná kancelária môže požadovať primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo odmietnuť konať na základe žiadosti. Detailnú informačnú povinnosť cestovnej kancelárie vo vzťahu k ochrane osobných údajov cestujúcich si cestovná kancelária plní prostredníctvom internetovej stránky v časti „ochrana osobných údajov“.

7. Cestujúci má právo podať návrh na začatie konania dozornému orgánu - Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Slovenská republika, e-mail: [statny.dozor@pdp.gov.sk](mailto:statny.dozor@pdp.gov.sk), webové sídlo: <https://dataprotection.gov.sk/> . Cestujúci má právo kedykoľvek odvolať svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov, a to prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej na adresu uvedenú v bode 2 s uvedením osobných údajov dotknutej osoby minimálne v rozsahu meno a priezvisko, adresa bydliska spolu s informáciou, v akom rozsahu odvoláva svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov, alebo iným vhodným spôsobom pri. V prípade, že rozsah nebude uvedený, má sa za to, že dotknutá osoba odvoláva svoj súhlas so spracúvaním všetkých osobných údajov a na akékoľvek účely. Ak cestujúci odmietne poskytnúť osobné údaje požadované na účel uzatvorenia alebo plnenia zmluvy o zájazde, alebo súhlas so spracúvaním osobných údajov odvolá ešte pred ukončením plnenia zmluvy o zájazde, cestovná kancelária nie je povinná uzatvoriť zmluvu o zájazde alebo inú s tým súvisiacu zmluvu, ani poskytovať ďalšie služby; o tejto skutočnosti cestovná kancelária cestujúceho vopred informuje.

8. Osobné údaje bude cestovná kancelária spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi len počas doby, na akú bol súhlas udelený. Súhlas na spracovanie osobných údajov sa udeľuje na obdobie trvania zmluvného vzťahu a na obdobie desiatich (10) rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu alebo do odvolania súhlasu. Po uplynutí doby platnosti súhlasu budú osobné údaje vymazané, ak ich uchovávanie nebude nevyhnutné z dôvodov prebiehajúceho konania týkajúceho sa zájazdu a cestujúceho, alebo vyžadované právnymi predpismi. Ak dotknutá osoba neuzavrie zmluvu o zájazde, súhlas bude platný na obdobie desiatich (10) rokov od poskytnutia súhlasu alebo do odvolania súhlasu.

### XIII. DORUČOVANIE

1. Zmluvné strany si môžu písomnú korešpondenciu vzájomne doručovať prostredníctvom elektronickej pošty, týmto nie je dotknutá povinnosť cestovnej kancelárie zachovať písomnú formu v prípade, že to vyplýva z platnej legislatívy.

2. Cestujúci doručuje cestovnej kancelárii korešpondenciu na adresu elektronickej pošty uvedenú v týchto zmluvných podmienkach, prípadne na adresu elektronickej pošty inak oznámenú cestujúcemu cestovnou kanceláriou. Cestovná kancelária doručuje cestujúcemu korešpondenciu na adresu elektronickej pošty uvedenú v zmluve o zájazde.

### XIV. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Zmluvné strany sa dohodli, že zmluvu o zájazde je možné zmeniť alebo zrušiť iba spôsobom stanoveným pre uzatvorenie zmluvy o zájazde, t. j. písomnou alebo inou vhodnou formou. Za písomnú alebo inú vhodnú formu uzavretia, zmeny alebo zrušenia zmluvy o zájazde sa považuje aj ak je právny úkon urobený telegraficky, ďalekopisom alebo elektronickými prostriedkami (napr. elektronická pošta), ktoré umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila.

- 2. Cestovná kancelária je oprávnená oznámiť obsah písomnosti cestujúcemu telefonicky, prípadne prostredníctvom elektronickej pošty, a následne mu písomnosť doručiť spôsobom podľa odseku 1 tohto článku. Písomnosť sa v takom prípade považuje za doručенú už okamihom telefonického oznámenia jej obsahu cestujúcemu, resp. okamihom odoslania správy elektronickej pošty.
- 3. Cestujúci uzatvorením zmluvy o zájazde potvrdzuje, že bol oboznámený s obsahom zmluvy o zájazde a s týmito zmluvnými podmienkami, o rozsahu a obsahu ponúkaných služieb, s charakteristikou zájazdu uvedenou v katalógu alebo na internetovej stránke (prípadne s písomnou dodatočnou ponukou zájazdov na webovej stránke) a tieto informácie považuje za dostačujúce pre uzatvorenie zmluvy o zájazde. Uzatvorením zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že tieto informácie a obsah zmluvných podmienok sú mu známe a súhlasí s nimi. Účinnosťou zmluvy o zájazde cestujúci výslovne potvrdzuje, že od cestovnej kancelárie prevzal všetky doklady a podklady týkajúce sa zájazdu: katalóg príp. iné písomné formy ponuky zájazdu, písomné oboznámenie sa o cene zájazdu a o jednotlivých položkách celkovej ceny zájazdu (vrátane povinných a nepovinných doplatkov), písomné podrobné informácie o zájazde ako aj doklad o poistení zájazdu pre prípad úpadku vystavený poisťiteľom. Poskytnutie týchto dokladov a podkladov k zájazdu sa zo strany cestovnej kancelárie považuje za splnené, ak sú tieto doklady a podklady zaslané cestujúcemu elektronicou poštou na poslednú emailovú adresu poskytnutú cestujúcim cestovnej kancelárii.

4. Cestujúci sa nemôže vzdať svojich práv, ktoré mu priznáva zákon o zájazdoch. Zmluvné dojednania alebo vyhlásenia cestujúceho, ktorými sa cestujúci vzdáva svojich práv podľa zákona o zájazdoch, ktorými tieto práva obmedzí alebo ktorými sa tento zákon obchádza, sú neplatné.

5. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v tlačennom katalógu a cenníku cestovnej kancelárie o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám v dobe tlače a cestovná kancelária si vyhradzuje právo ich zmeniť do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde cestujúcim.

6. Tieto zmluvné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde, pričom podpisom zmluvy o zájazde s nimi cestujúci vyjadruje súhlas.

7. Tieto zmluvné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 1.1.2026.