

Všeobecné zmluvné podmienky

Všeobecne zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie VIP travel, spol. s r.o.

Článok I. Úvodné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1. Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch a platobné podmienky cestovnej kancelárie VIP travel, spol. s r.o. (ďalej len „všeobecné podmienky“) sú platné pre všetky zájazdy, ako aj iné produkty a služby cestovného ruchu poskytované priamo alebo prostredníctvom sprostredkovateľa cestovnou kanceláriou a sú zároveň neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, ktorú cestovná kancelária uzatvára s cestujúcim zájazdu vo vlastnom mene. Tieto všeobecné podmienky sú platné aj pre zájazdy a iné produkty a služby cestovného ruchu iného poskytovateľa, ktoré cestovná kancelária sprostredkúva, ak tak určil poskytovateľ služieb, a ak o tom bol cestujúci v súvislosti so sprostredkovaným zájazdom alebo produktom alebo službou cestovného ruchu informovaný.

2. Na účely týchto všeobecných podmienok sa rozumie

a) cestovnou kanceláriou: spoločnosť VIP travel, spol. s r.o., so sídlom Panská 6, 811 01 Bratislava, IČO: 35 875 305, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 30630/B, ktorá je právnickou osobou podnikajúcou na základe živnostenského oprávnenia a v súlade s príslušnými právnymi predpismi v oblasti cestovného ruchu, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde sama (ďalej len „cestovná kancelária“). Cestovná kancelária v rámci svojej podnikateľskej činnosti:

- má výlučné právo uzatvárať zmluvy o zájazde vo vlastnom mene, prostredníctvom sprostredkovateľa alebo spolu so sprostredkovateľom;
- má výlučné právo zasielať údaje, ktoré sa týkajú cestujúceho, sprostredkovateľovi podľa zákona;
- má výlučné právo sprostredkovať spojené služby cestovného ruchu;
- vytvára kombinácie služieb cestovného ruchu, ktoré nie sú zájazdom, ponúka a predáva ich inej cestovnej kancelárii alebo cestovnej agentúre na účel ďalšieho predaja;
- ponúka a predáva služby cestovného ruchu;
- sprostredkúva predaj služieb cestovného ruchu pre inú cestovnú kanceláriu, cestovnú agentúru alebo inú osobu, najmä dopravcov alebo prevádzkovateľov ubytovacích zariadení;
- sprostredkúva predaj zájazdov pre inú cestovnú kanceláriu; zmluva o zájazde sa musí uzatvoriť v mene cestovnej kancelárie, pre ktorú sa zájazd sprostredkúva, a táto zodpovedá za plnenie zmluvy o zájazde;
- predáva predmety súvisiace s cestovným ruchom;

b) službou cestovného ruchu:

- preprava,;
- ubytovanie, ktoré nie je prirodzenou súčasťou prepravy a nie je určené na účel bývania;
- prenájom motorových vozidiel alebo dvojkoľosových motorových vozidiel, na ktorých vedenie sa vyžaduje vodičské oprávnenie skupiny A; alebo
- iné služby cestovného ruchu, ktoré nie sú prirodzenou súčasťou služby cestovného ruchu uvedených v prvom bode, druhom bode alebo treťom bode;

c) cestujúcim: fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o

zájazde alebo zmluvy tvoriace spojené služby cestovného ruchu alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu; v mene maloletých detí a iných osôb, ktoré majú zákonného zástupcu, podpisuje zmluvu o zájazde ich zákonný;

d) sprostredkovateľom: fyzická osoba alebo právnická osoba, podnikajúca na základe živnostenského oprávnenia a v súlade s príslušnými právnymi predpismi v oblasti cestovného ruchu, poskytujúca produkty a služby cestovného ruchu, ktorá s cestovnou kanceláriou uzatvorila zmluvu o obchodnom zastúpení a na jej základe sprostredkúva pre cestovnú kanceláriu predaj zájazdov, produktov a iných služieb cestovného ruchu;

e) zájazdom: kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu zakúpených na účel tej istej cesty,

- ak služby cestovného ruchu skombinoval jeden sprostredkovateľ, a to aj na požiadanie cestujúceho alebo podľa výberu cestujúceho uskutočneného pred uzatvorením zmluvy o zájazde; alebo

- bez ohľadu na to, či sa uzatvárajú samostatné zmluvy s jednotlivými poskytovateľmi služieb cestovného ruchu, ak ide o služby cestovného ruchu

- zakúpené na jednom predajnom mieste a skombinované pred tým, ako sa cestujúci zaviazal k úhrade ich ceny,
- ponúkané, predávané alebo účtované za súhrnnú cenu alebo za celkovú cenu,
- ponúkané alebo predávané pod označením "zájazd", "balík služieb cestovného ruchu" alebo obdobným označením,
- kombinované cestujúcim po uzatvorení zmluvy, ktorá oprávňuje cestujúceho na výber z rôznych druhov služieb cestovného ruchu, alebo
- zakúpené od rôznych sprostredkovateľov prostredníctvom prepojených online rezervačných systémov, pri ktorých sprostredkovateľ, s ktorým je uzatvorená prvá zmluva o službe cestovného ruchu, zasiela meno a priezvisko, platobné údaje a elektronickú adresu cestujúceho ďalšiemu sprostredkovateľovi alebo ďalším sprostredkovateľom a s týmto sprostredkovateľom alebo sprostredkovateľmi sa uzatvorí zmluva o službe cestovného ruchu najneskôr 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej služby cestovného ruchu;

f) spojenými službami cestovného ruchu: kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu podľa písm. b) tohto článku zakúpených na účel tej istej cesty, ktoré netvoria zájazd, pričom s viacerými poskytovateľmi služieb cestovného ruchu sú uzatvorené samostatné zmluvy, ak je cestujúcemu;

- sprostredkovaný počas jednej návštevy Predajného miesta alebo v rámci jedného kontaktu s Predajným miestom samostatný výber každej Služby cestovného ruchu a samostatná platba za každú Službu cestovného ruchu; alebo
- cieľovým spôsobom sprostredkované obstaranie najmenej jednej dodatočnej služby cestovného ruchu od iného sprostredkovateľa, ak sa zmluva s

takýmto iným sprostredkovateľom uzatvorí najneskôr 24 hodín po potvrdení objednávky prvej služby cestovného ruchu;

- g) zmluva o zájazde: zmluva o zájazde uzatvorená medzi cestovnou kanceláriou a cestujúcim v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona a Občianskeho zákonníka, ktorou sa cestovná kancelária zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd, a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu. Ak sa zájazd poskytuje na základe samostatných zmlúv o poskytnutí služieb cestovného ruchu, zmluvu o zájazde tvoria všetky zmluvy, ktoré sa vzťahujú na služby cestovného ruchu v rámci zájazdu. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde sú tieto všeobecné podmienky ako aj ostatné prílohy uvedené v zmluve o zájazde;
- h) trvanlivý nosič: prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo cestovnej kancelárii 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;
- i) predajné miesto: prevádzkareň alebo iný priestor, kde cestovná kancelária obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy o zájazde a ostatných zmlúv bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán;
- j) neodvratiteľnou a mimoriadnou okolnosťou: okolnosť, ktorú zmluvná strana, ktorá sa na ňu odvoláva, nemôže ovplyvniť a ktorej následky nemôže odvrátiť, ani keby prijala všetky primerané opatrenia (napr. vojna, terorizmus, neoprávnený zásah tretích osôb (hackerský útok) do webovej stránky, systému rezervovania alebo inej informačnej siete cestovnej kancelárie, prepuknutie vážnej choroby v cestovnej destinácii, záplavy, zemetrasenie alebo poveternostné podmienky, ktoré znemožňujú bezpečne cestovať do cieľového miesta a pod.);
- k) zákonom: 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 v znení neskorších predpisov.

Článok II. Vznik a obsah zmluvného vzťahu

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu založeného zmluvou o zájazde sú cestovná kancelária a cestujúci zájazd.
2. Zmluva o zájazde je uzatvorená okamihom, keď je podpísaná oboma zmluvnými stranami. Cestovná kancelária môže uzatvoriť zmluvu sama alebo prostredníctvom sprostredkovateľa.
3. Zmluva o zájazde musí mať obsahovať zákonom požadované náležitosti. Súčasťou zmluvy o zájazde sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci obdrží od cestovnej kancelárie alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu o zájazde, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvu o zájazde, ponukový katalóg s cenníkom, ponuka tzv. last minute zájazdov, všeobecné informácie a písomné pokyny - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách cestovného ruchu, informácie obsiahnuté na webovom sídle www.viptravel.sk. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými podmienkami.

4. Cestovná kancelária predávajúca zájazd je povinná bezodkladne po uzatvorení zmluvy o zájazde odovzdať cestujúcemu vyhotovenie uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo prípadné potvrdenie o uzatvorení zmluvy o zájazde na trvanlivom nosiči.
5. Ak bola zmluva o zájazde uzatvorená za súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán na predajnom mieste, cestovná kancelária alebo sprostredkovateľ, ktorý predáva zájazd, je povinný poskytnúť cestujúcemu na jeho žiadosť aj vyhotovenie uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo potvrdenie o uzatvorení zmluvy o zájazde v listinnej podobe.
6. Ak bola zmluva o zájazde uzatvorená mimo predajného miesta cestovnej kancelárie alebo sprostredkovateľa, cestovná kancelária alebo sprostredkovateľ predávajúci zájazd je povinný bezodkladne po uzatvorení zmluvy o zájazde odovzdať cestujúcemu v listinnej podobe alebo so súhlasom cestujúceho na inom trvanlivom nosiči vyhotovenie uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo potvrdenie o uzatvorení zmluvy o zájazde.
7. V mene maloletých detí a iných osôb, ktoré majú zákonného zástupcu, podpisuje zmluvu o zájazde ich zákonný zástupca. Vo vzťahu k iným osobám uvedeným v zmluve o zájazde, ktoré túto zmluvu o zájazde nepodpísali, osoba podpisujúca zmluvu o zájazde potvrdzuje, že je riadne splnomocnená uzavrieť ju v ich mene, aby aj tieto osoby nadobudli postavenie cestujúceho zájazdu; inak je cestovná kancelária oprávnená požadovať od podpísanej osoby, aby splnila povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde, všeobecných podmienok a zákona, alebo nahradila škodu, ktorá cestovnej kancelárii vznikne.
8. Ak je cestujúcim zájazdu právnická osoba, uzatvára zmluvu o zájazde v prospech fyzických osôb v zmluve uvedených alebo oznámených cestovnej kancelárii podľa článku V odsek 3 písm. h). Tieto fyzické osoby sú zo zmluvy o zájazde oprávnené a povinné okamihom, keď s ňou prejavia súhlas. Súhlas môže byť prejavývaný výslovnou alebo iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, napríklad nastúpením na zájazd. Právnická osoba je však za každých okolností povinná splniť povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde, všeobecných podmienok a zákona.
9. Ak je cestujúcich viac a zo zmluvy o zájazde, týchto všeobecných podmienok, zákona alebo povahy práva alebo povinnosti nevyplýva niečo iné, sú takíto cestujúci oprávnení a povinní zo všetkých práv a povinností spoločne a nerozdielne.
10. Vo vzťahu k osobám uvedeným v zmluve o zájazde, ktoré túto zmluvu nepodpísali, cestujúci zodpovedá za plnenie zmluvných záväzkov týchto cestujúcich voči cestovnej kancelárii. Práva a povinnosti cestujúceho, vyplývajúce zo zmluvy o zájazde, sa na všetkých ostatných cestujúcich vzťahujú v rovnakom rozsahu ako na cestujúceho, ktorý podpísal zmluvu o zájazde aj v ich mene, ak z povahy konkrétnej povinnosti alebo práva nevyplýva inak. Za riadne informovanie ostatných cestujúcich o podmienkach zájazdu zodpovedá cestujúci, ktorý podpísal zmluvu o zájazde. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenie zmluvy o zájazde bude vedená s cestujúcim, ktorý koná za spolucestujúcich.
11. Sprostredkovateľ, ktorý sprostredkováva zájazdy alebo služby cestovného ruchu cestovnej kancelárie, nie je splnomocnený dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v zmluve o zájazde alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami uvedenými vo formulári štandardných informácií, v katalógu alebo v iných písomných prospektoch a dokumentoch týkajúcich sa zájazdu alebo

- služieb cestovného ruchu poskytnutých cestujúcemu zo strany cestovnej kancelárie.
- Uzavretím zmluvy o zájazde sa cestovná kancelária zaväzuje zorganizovať (obstarať) cestujúcemu zájazd, resp. osobám, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzavrela, všetky dohodnuté služby cestovného ruchu v rozsahu a kvalite dohodnutej medzi zmluvnými stranami.
 - Ak cestovná kancelária a cestujúci uzatvoria zmluvy zmlúv tvoriace spojené služby cestovného ruchu (forfaitový zájazd), tak podľa zákona žiadne z práv, ktoré sa podľa zákona vzťahujú výlučne na zájazdy sa nevzťahuje na cestujúceho v prípade spojených služieb cestovného ruchu, pretože každý poskytovateľ jednotlivých služieb cestovného ruchu zodpovedá výlučne za ním poskytované služby cestovného ruchu.

Článok III. Cena zájazdu

- Ceny zájazdov organizovaných cestovnou kanceláriou sú zmluvnými cenami dojednanými písomne medzi cestovnou kanceláriou a cestujúcim. Závazná dohodnutá cena je uvedená v zmluve o zájazde. V cenníkoch cestovnej kancelárie sú uvedené iba orientačné ceny. Ak nie je písomne dohodnuté inak, pre určenie cien zájazdov sa používa kurz eura oproti cudzím menám podľa oficiálneho kurzového lístka Národnej banky Slovenska zo dňa uvedeného v katalógu cestovnej kancelárie a ceny služieb cestovného ruchu a výška poplatkov známe k uvedenému dňu.
- Cestovná kancelária je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k zmene:
 - ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenou prepravy ku dňu začatia zájazdu;
 - výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu; alebo
 - výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu.
- V prípade nevyhnutnosti zvýšiť cenu z dôvodov podľa odseku 2 tohto článku, cestovná kancelária je povinná oznámiť zvýšenie ceny na trvanlivom nosiči, pričom oznámenie o zvýšení ceny musí byť cestujúcemu odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu alebo začatím poskytovania služieb cestovného ruchu, a v ktorom bude presne určený dôvod a spôsob výpočtu zvýšenia ceny. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je cestovná kancelária oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde.

- Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 2 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu. Cestovná kancelária poskytne cestujúcemu pri znížení ceny rozdiel medzi pôvodnou cenou zájazdu a zníženou cenou zájazdu po odpočítaní skutočných nákladov, ktoré vznikli cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou ceny zájazdu. Na žiadosť cestujúceho cestovná kancelária poskytne potvrdenie o týchto skutočných nákladoch.
- Právo na riadne poskytnutie všetkých objednaných služieb cestovného ruchu vzniká cestujúcemu až zaplatením úplnej ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd podľa zmluvy o zájazde, ktoré je cestujúci povinný splniť.

Článok IV. Platobné podmienky

- Cestovná kancelária má právo na zaplatenie dohodnutej ceny zájazdu pred začatím zájazdu.
- Ak nie je písomne dohodnuté inak, je cestujúci povinný zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu nasledovne:
 - najneskôr pri uzavretí zmluvy o zájazde zaplatí preddavok vo výške najmenej 50% dohodnutej ceny zájazdu a najneskôr do 30 dní pred začatím zájazdu zaplatí zostávajúcu časť dohodnutej ceny zájazdu; alebo
 - ak je zmluva o zájazde uzavretá v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím zájazdu, zaplatí celú dohodnutú cenu zájazdu najneskôr pri uzavretí zmluvy o zájazde.
- V prípade spojených služieb cestovného ruchu (forfaitových zájazdov), leteniek a iných služieb cestovného ruchu podľa individuálnych požiadaviek predloží cestovná kancelária platobné podmienky spolu s ponukovým listom na požadované služby cestovného ruchu.
- Ak nie je cena zájazdu zaplatená v celom rozsahu inak, je cestujúci, ktorý podpísal zmluvu o zájazde, povinný zaplatiť cenu zájazdu aj za ostatných cestujúcich uvedených v zmluve, ktorí zmluvu nepodpísali, a to aj v prípadoch, ak sa neskôr zistila absencia alebo nedostatok plnomocenstva podľa článku II. odsek 7 alebo ak sa niektorí z uvedených cestujúcich nezúčastnili zájazdu. Ak je cestujúcich podľa predošlej vety viac, zodpovedajú za splnenie uvedenej povinnosti spoločne a nerozdielne.
- Ak je cestujúcim právnická osoba a cena zájazdu nie je v celom rozsahu zaplatená inak, je právnická osoba povinná zaplatiť ju za všetky fyzické osoby uvedené v zmluve o zájazde alebo oznámené cestovnej kancelárii podľa článku IV. odsek 3 písm. h), a to aj v prípade, ak sa niektorá z uvedených osôb nezúčastnila zájazdu.
- Cestujúci a iné osoby uvedené v zmluve o zájazde majú právo na poskytnutie dohodnutých služieb cestovného ruchu iba po zaplatení celej ceny zájazdu. V prípade nezaplatenia dohodnutej ceny zájazdu alebo preddavku na ňu je cestovná kancelária oprávnená bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od zmluvy o zájazde a zájazd alebo služby cestovného ruchu neposkytnúť, pričom cestujúci je povinný uhradiť všetky náklady, ktoré cestovnej kancelárii nespĺnením si zmluvných povinností cestujúcim vznikli. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo cestovnej kancelárie na náhradu škody a ušlého zisku.

Článok V. Práva a povinnosti cestujúceho

1. K základným právam cestujúceho patrí:

- a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb cestovného ruchu;
- b) právo na riadne poskytnutie informácií od cestovnej kancelárie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb cestovného ruchu;
- c) právo byť v dohodnutých alebo zákonom stanovených lehotách informovaný o všetkých prípadných zmenách týkajúcich sa zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb cestovného ruchu;
- d) právo kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde alebo služby cestovného ruchu v súlade s týmito všeobecnými podmienkami;
- e) právo reklamovať nedostatky a chybné plnenia objednaných resp. poskytnutých služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd a ich vybavenie v súlade s reklamačným poriadkom cestovnej kancelárie a týmito všeobecnými podmienkami a uplatnenie si nárokov podľa článku X. týchto všeobecných podmienok;
- f) právo pred začatím zájazdu písomne na trvanlivom nosiči oznámiť cestovnej kancelárii, že sa Zájazdu namiesto neho zúčastní iná osoba, a to za podmienok uvedených v článku VII. týchto všeobecných podmienok; osobami;
- g) právo na kontakt na povereného zodpovedného zástupcu cestovnej kancelárie (ďalej len „delegát“), na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého Zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie v prípade nedostatkov a chybných plnení objednaných, resp. poskytnutých služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd;
- h) právo na ochranu osobných údajov, ktoré poskytne cestujúci cestovnej kancelárii alebo sprostredkovateľovi v súvislosti s uzatvorením zmluvy o zájazde. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby cestujúci vyhlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť cestovnej kancelárie vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov cestovnou kanceláriou,
- i) právo obdržať najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre cestujúceho dôležité a ktoré sú cestovnej kancelárii známe, ak nie sú obsiahnuté už v zmluve o zájazde alebo v katalógu, ktorý bol cestujúcemu odovzdaný, a to najmä:
 - podrobnosti o možnosti kontaktu na neplnoletú osobu alebo zástupcu cestovnej kancelárie alebo delegáta v mieste pobytu neplnoletej osoby, ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je neplnoletá osoba;
 - všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje cestujúci na poskytnutie dohodnutých služieb cestovného ruchu alebo iných služieb (napríklad letenku, poukaz pre hotel na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania, doklad pre zástupcu cestovnej kancelárie v mieste pobytu na poskytnutie fakultatívnych výletov).

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí:

- a) poskytnúť cestovnej kancelárii súčinnosť potrebnú na riadne zabezpečenie a poskytnutie zájazdu alebo služby cestovného ruchu, ako aj všetky

- dokumenty, informácie a iné veci potrebné k ich riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu, predovšetkým je povinný úplne a pravdivo uvádzať údaje v zmluve o zájazde a v prípade ich zmien, je povinný cestovnú kanceláriu bezodkladne informovať. 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) zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu alebo služby cestovného ruchu riadne a včas spôsobom dohodnutým v zmluve o zájazde a v týchto všeobecných podmienkach a na výzvu cestovnej kancelárie predložiť jej potvrdenie o zaplatení;
 - c) oznámiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde alebo v súvislosti poskytovaním zájazdu alebo služieb cestovného ruchu iným osobám ako štátnym príslušníkom SR, v opačnom prípade cestovná kancelária nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb cestovného ruchu týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových, zdravotných, dopravných a bezpečnostných a iných predpisov a zákonov i zvyklostí krajiny miesta Zájazdu) a sú povinní informovať sa ohľadne vízovej povinnosti na zastupiteľskom úrade krajiny, ktorými je začatie Zájazdu a poskytovanie Služieb cestovného ruchu v SR a v zahraničí pre nich podmienené. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov znáša cestujúci a jeho spolucestujúci;
 - d) bez zbytočného odkladu a v lehote určenej cestovnou kanceláriou oznámiť svoje stanovisko k prípadným zmenám týkajúcich sa zájazdu alebo služieb cestovného ruchu, o ktorých bol informovaný cestovnou kanceláriou;
 - e) prevziať v čase určenom cestovnou kanceláriou od nej doklady potrebné pre zájazd alebo službu cestovného ruchu (napr. letenky, ubytovacie preukazy, poukážky, vstupenky.. a pod.), bezodkladne skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených a riadiť sa nimi;
 - f) zabezpečiť, aby osoby mladšie ako 15 rokov a v prípade potreby aj u osôb u ktorých si zdravotný (zdravotne postihnuté osoby) alebo osobný stav to vyžaduje, mali sprievod a boli pod dohľadom dospelého cestujúceho v rámci zájazdu po celý čas trvania zájazdu;
 - g) riadiť sa pokynmi a informáciami pre cestujúcich zájazdu ako aj ústnymi pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu cestovnou kanceláriou v mieste pobytu ako aj pokynmi prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia a dodržiavať stanovený program;
 - h) počínať si tak, aby nedochádzalo ku konaniu, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť alebo obmedzovať ostatných účastníkov zájazdu, predovšetkým, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo na majetku na úkor ostatných cestujúcich zájazdu, poskytovateľov služieb cestovného ruchu alebo cestovnej kancelárie; v opačnom prípade zodpovedá za vzniknutú škodu cestovnej kancelárii alebo tretím osobám;
 - i) niesť zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb cestovného ruchu v dopravnom prostriedku alebo v ubytovacom zariadení alebo v inom

zariadení zabezpečených cestovnou kanceláriou alebo spôsobil inej tretej osobe;

- j) bezodkladne písomne oznámiť všetky zistené nedostatky a chyby ohľadne poskytnutých služieb cestovného ruchu priamo na mieste ich vzniku delegátovi alebo inému určenému zástupcovi cestovnej kancelárie a poskytnúť súčinnosť potrebnú k ich odstráneniu, aby mohla byť v rámci možností vykonaná náprava, eventuálne náhrada priamo na mieste;
 - k) nastúpiť na zájazd v stanovenom mieste a čase podľa pokynov cestovnej kancelárie, v prípade omeškania z vlastnej viny s nástupom na čerpanie dohodnutých služieb cestovného ruchu, dopraviť sa na vlastné náklady a zodpovednosť na miesto zodpovedajúce časovému harmonogramu dohodnutých služieb
3. Cestujúci, ktorý je právnickou osobou, je ďalej povinný:
- a) oboznámiť fyzické osoby, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzavrela, s obsahom uvedenej zmluvy i ďalšími informáciami poskytnutými cestovnou kanceláriou, ako aj o ich právach a povinnostiach vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde, týchto všeobecných podmienok a zákona;
 - b) zabezpečiť, aby všetky fyzické osoby, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzavrela, splnili povinnosti, ktorých nositeľom môže byť iba konkrétna fyzická osoba (najmä povinnosti podľa odseku 2 tohto článku);
 - c) zabezpečiť splnenie povinnosti podľa odseku 2 písm. f) vo vzťahu k fyzickým osobám mladším ako 15 rokov;
 - d) určiť vedúceho skupiny v prípade, keď podľa dohody s cestovnou kanceláriou nie je zabezpečený sprievodca. Takto určený vedúci skupiny organizačne zabezpečuje riadne poskytnutie dohodnutých služieb cestovného ruchu ich dodávateľmi a dbá na plnenie programu služieb cestovného ruchu, nie je však oprávnený vybavovať reklamácie;
 - e) právo na kontakt na delegáta, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie v prípade nedostatkov a chybných plnení objednaných, resp. poskytnutých služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd;
 - f) právo na ochranu osobných údajov, ktoré poskytne cestujúci cestovnej kancelárii alebo sprostredkovateľovi v súvislosti s uzatvorením zmluvy o zájazde. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby cestujúci vyhlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť cestovnej kancelárie vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov cestovnou kanceláriou;
 - g) iné práva, ktoré mu vyplývajú zo zmluvy o zájazde alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov, ak zmluva o zájazde neobsahuje zoznam fyzických osôb, v prospech ktorých sa uzavrela, odovzdať cestovnej kancelárii v požadovanej lehote ich zoznam so všetkými požadovanými údajmi, v prípade osôb mladších ako 15 rokov vrátane dátumu ich narodenia a identifikačných údajov osoby – účastníka zájazdu, ktorý bude zodpovedný za ich sprevádzanie a dohľad nad nimi.
4. V prípade, ak cestujúci obmedzuje počas trvania zájazdu svojim nevhodným alebo dohodnutým pravidlám odporujúcim konaním cestovnej kancelárie ako

organizátora zájazdu, jeho zástupcov, zmluvných partnerov alebo iných cestujúcich zájazdu (napr. hrubým, nekultúrnym či hlučným správaním, nadmerným požívaním alkoholu, omamných látok a pod.), porušuje pokyny cestovnej kancelárie, narúša plynulý časový priebeh zájazdu, či poškodzuje cudzí majetok, je takéto konanie považované za podstatné porušenie podmienok zmluvy o zájazde a súčasne za poškodzovanie ostatných cestujúcich zájazdu. Zástupca cestovnej kancelárie je v takomto prípade oprávnený vyvodiť voči cestujúcemu postih spočívajúci v neposkytnutí ďalších služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd alebo aj vylúčenia z prepravy, prípadne z celého zájazdu. V prípade, keď dôjde k vylúčeniu cestujúceho, je cestovná kancelária oprávnená jednostranne odstúpiť od zmluvy o zájazde bez náhrady, či akéhokoľvek nároku na odškodnenie vylúčeného cestujúceho za nevyužitie služby cestovného ruchu.

5. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo vylúčiť cestujúceho zo zájazdu bez nároku na náhradu v prípade, ak závažným spôsobom poruší všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky alebo krajiny v ktorej sú poskytované služby cestovného ruchu tvoriacich zájazd. V takomto prípade je cestujúci zájazdu povinný uhradiť všetky náklady a škody vzniknuté v súvislosti s jeho vylúčením z účasti na zájazde.
6. Cestujúci berie na vedomie skutočnosť, že právne predpisy vyžadujú na povolenie vstupu do krajiny pas aj pre dieťa od 0 rokov (t.j. od narodenia) samostatný platný cestovný doklad (pas), bez ohľadu na skutočnosť, či dieťa cestuje alebo necestuje s rodičom. V prípade, ak dieťa necestuje s rodičom, musí byť cestovnej kancelárii pred začiatkom zájazdu predložený písomný súhlas zákonného zástupcu; pravosť podpisu zákonného zástupcu musí byť úradne osvedčená, ak zákonný zástupca nepodpíše súhlas priamo pred pracovníkom cestovnej kancelárie alebo sprostredkovateľa na predajnom mieste. Osoby, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje, môžu cestovať len v sprievode a dohľade iných dospelých osôb.

Článok VI. Práva a povinnosti cestovnej kancelárie

1. K právam a povinnostiam cestujúceho sa vzťahujú im zodpovedajúce povinnosti a práva cestovnej kancelárie.
2. Cestovná kancelária nie je povinná obstať ani poskytnúť cestujúcemu ani osobám, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzavrela, žiadne plnenia nad rámec tých, ktoré boli vopred dohodnuté a zaplatené.
3. Cestovná kancelária je povinná:
 - a) zabezpečiť cestujúcemu riadny rozsah objednaných a zaplatených služieb cestovného ruchu;
 - b) mať uzatvorenú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku podľa § 9 a nasl. zákona. Pri uzatvorení zmluvy o zájazde je cestovná kancelária povinná súčasne so zmluvou o zájazde poskytnúť informácie o ochrane pre prípad úpadku resp. odovzdať cestujúcemu doklad o tom, že má uzatvorenú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku, ktorý jej vystavila príslušný poskytovateľ ochrany;
 - c) pred uzatvorením zmluvy o zájazde informovať cestujúceho o všetkých skutočnostiach (najmä informácie podľa § 14 alebo 15 zákona najmä prostredníctvom príslušného formulára), ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie cestujúceho o kúpu zájazdu alebo služieb cestovného ruchu;
 - d) oznámiť cestujúcemu všetky informácie o skutočnostiach, ktoré nastali po uzatvorení zmluvy o

zázazde a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie cestujúceho nastúpiť na zázazd alebo s poskytnutím služieb cestovného ruchu.

4. Cestovná kancelária je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v článku X. odsek 16 týchto všeobecných podmienkach, 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.
5. 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.
6. Cestovná kancelária zodpovedá za chyby zapríčinené technickými poruchami v systéme rezervovania, ktoré spôsobil. Ak cestovná kancelária súhlasí, že zabezpečí rezervovanie zázazdu alebo služieb cestovného ruchu, zodpovedá za chyby pri rezervovaní. Cestovná kancelária nezodpovedá za chyby pri rezervácii spôsobené cestujúcim alebo neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
7. Cestovná kancelária nie je povinná poskytnúť cestujúcemu plnenie nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb cestovného ruchu. Osobitné požiadavky cestujúceho (napr. izby vedľa seba, výhľad na more) okrem prípadov, ak nejde osobitne dohodnuté a platené služby, nie sú pre cestovnú kanceláriu záväzné, to však nevylučuje, že cestovná kancelária vyvinie všetko úsilie preto, aby tieto požiadavky cestujúceho splnila, resp. im vyhovela. Nedodržanie osobitných požiadaviek cestujúceho, ktoré nepatria k riadne dohodnutým a zaplateným službám cestovného ruchu, nie sú dôvodom k reklamácii.
8. V prípade, ak poruší cestujúci alebo sprostredkovateľ svoje povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zmluvy o zázazde a z týchto všeobecných podmienok, cestovná kancelária je oprávnená odstúpiť od uzatvorenej zmluvy o zázazde z dôvodov uvedených v týchto všeobecných podmienkach alebo v zákone.
9. V prípade, ak je povaha zázazdu spojená s neobvyklým rizikom, cestovná kancelária nezodpovedá cestujúcemu za žiadne následky a škody spôsobené v dôsledku takéhoto rizika. Týmto nie je dotknutá povinnosť cestovná kancelária, ktorá súvisí so starostlivou prípravou cesty ako aj tretích osôb, ktoré budú poverené poskytovaním jednotlivých služieb cestovného ruchu.

Článok VII. Zmena v osobe cestujúceho

1. Cestujúci je oprávnený pred začatím zázazdu na trvanlivom nosiči oznámiť cestovnej kancelárii, že zázazd sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá splňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zázazde. Toto oznámenie musí obsahovať najmä identifikačné údaje nového cestujúceho (meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu, dátum narodenia, údaj o platnosti a číslo cestovného dokladu) ako aj vlastnoručne podpísané vyhlásenie nového cestujúceho, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou o zázazde, s týmito všeobecnými podmienkami a že splňa všetky podmienky účasti na zázazde alebo ktoré sú podmienkou na poskytnutie služieb cestovného ruchu.
2. Dňom doručenia oznámenia podľa odseku 1 tohto článku, je zmena cestujúceho voči cestovnej kancelárii účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zázazde doručené cestovnej kancelárii v lehote 14 dní pred

začatím zázazdu, najneskôr však 7 dní pred začatím zázazdu, pričom osoba v ňom uvedená sa stáva novým cestujúcim, ktorý vstupuje do práv a povinností pôvodného cestujúceho,

3. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zázazdu (resp. jej zvyšku) a úhradu všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou cestujúceho vzniknú. Cestovná kancelária je oprávnená účtovať si za každú jednu zmenu (t.j. za každú osobu) cestujúceho manipulačný poplatok vo výške určenej konkrétnym poskytovateľom služby cestovného ruchu, minimálne však vo výške 30,- EUR.
4. V prípade, ak zmenu v osobe cestujúceho nebude možné vykonať, cestovná kancelária o tom bezodkladne informuje cestujúceho a upovedomí ho, že takéto oznámenie cestujúceho považuje za odstúpenie od zmluvy o zázazde alebo služieb cestovného ruchu.

Článok VIII. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zázazdu

1. Ak pred začatím zázazdu nastanú také skutočnosti, na základe ktorých je cestovná kancelária nútená zmeniť podmienky zmluvy o zázazde, ktoré sú zanedbateľné, tak informuje o tom cestujúceho na trvanlivom nosiči a súčasne mu navrhne zmenu zmluvy o zázazde.
2. Cestovná kancelária a cestujúci sa dohodli, že za zanedbateľné podmienku zmluvy o zázazde sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.
3. Ak je cestovná kancelária nútená pred začatím zázazdu podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona (napr. zníži sa kvalita alebo hodnota služieb cestovného ruchu, zmeny odchodu alebo príchodu, ktoré by cestujúcemu spôsobili neprijemnosti alebo dodatočné výdavky), alebo nemôže splniť osobitné požiadavky cestujúceho, s ktorými cestovná kancelária súhlasila alebo navrhuje zvýšiť cenu zázazdu o viac ako 8 %, cestovná kancelária navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zázazde.
4. V prípade skutočností uvedených v odseku 3 tohto článku, cestovná kancelária bezodkladne informuje cestujúceho na trvanlivom nosiči o
 - a) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zázazdu;
 - b) práve cestujúceho navrhované zmeny prijať v lehote určenej cestovnou kanceláriou alebo odstúpiť od zmluvy o zázazde bez zaplatenia odstupného,
 - c) ak cestujúci v lehote podľa písmena b) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zázazde, zmluva o zázazde zanikne;
 - d) cene náhradného zázazdu, ak je takýto náhradný zázazd ponúkne cestovná kancelária cestujúcemu.
5. Ak cestujúci nesúhlasí s navrhovanou zmenou zmluvy o zázazde a od zmluvy o zázazde odstúpi podľa odseku 4 písm. b) tohto článku, cestovná kancelária môže ponúknuť cestujúcemu náhradný zázazd najmenej v rovnakej alebo vyššej kvalite, ktorá zodpovedá službám cestovného ruchu tvoriacich zázazd dohodnutý v pôvodnej zmluve o zázazde. Pri uzatvorení novej zmluvy o zázazde sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy o zázazde považujú za platby podľa novej zmluvy o zázazde. Ak je cena nového Zázazdu nižšia ako už

- uskutočnené platby, cestovná kancelária bezodkladne tento rozdiel cestujúcemu vráti.
6. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde podľa odseku 4 písm. b) tohto článku a neprijme ponuku cestovnej kancelárie na náhradný zájazd, cestovná kancelária vráti bezodkladne cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.
 7. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo zrušiť zájazd, ktorého uskutočnenie je sťažené alebo nemožné v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností (napr. vojna, teroristický útok, povstanie, zemetrasenie, povodne, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov a pod., resp. ak by bola inak ohrozená bezpečnosť, zdravie alebo život cestujúceho), ktoré nebolo možné pri uzatváraní zmluvy o zájazde ovplyvniť a ktoré nebolo možné odvrátiť. Zrušenie zájazdu je cestovná kancelária povinná bezodkladne oznámiť cestujúcemu.
 8. Cestovná kancelária je oprávnená uskutočňovať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb počas zájazdu, pokiaľ ich riadnemu vykonaniu bránia objektívne prekážky, ktoré nebolo možné predvídať ani odvrátiť (napr. zásah vyššej moci, neodvratiteľná alebo mimoriadna okolnosť). V týchto prípadoch je cestovná kancelária povinná:
 - a) zabezpečiť náhradný program a služby cestovného ruchu v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb cestovného ruchu, pričom v prípade zabezpečenia služieb cestovného ruchu na minimálne rovnakej úrovni sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené; alebo
 - b) vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby cestovného ruchu; alebo
 - c) poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré boli zahrnuté do ceny zájazdu a neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie.
 9. Cestovná kancelária nenesie zodpovednosť za následky zmenených služieb cestovného ruchu alebo programu z dôvodov podľa odseku 8, ďalej z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany cestovnej kancelárie.
 10. Pri poznávacích zájazdoch cestovná kancelária upozorňuje na určité obmedzenia návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v dňoch štátnych a náboženských sviatkov alebo osláv na mieste pobytu. Nedodržanie, resp. obmedzenie dohodnutého programu z týchto dôvodov nemôže byť predmetom reklamácie.
 11. Cestujúci berie na vedomie, že pri zájazdoch, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer a nie je považovaný za deň plnohodnotného rekreačného pobytu, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.
- náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Výška odstúpeného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu vek):
- skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 25% z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote do 31. dňa pred začatím zájazdu;
 - skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50% z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote od 30. do 21. dňa pred začatím zájazdu;
 - skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 75% z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote od 20. do 15. dňa pred začatím zájazdu;
 - skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 90% z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote od 14. do 8. dňa pred začatím zájazdu;
 - skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 100% z ceny Zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote od 7 dní a menej pred začatím zájazdu.
2. Cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu bez zaplataenia odstúpeného, ak v cieľovom mieste zájazdu alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta zájazdu. V prípade odstúpenia cestujúceho od zmluvy o zájazde z dôvodov uvedeného v predchádzajúcej vete má cestujúci nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za zájazd zaplatil cestovnej kancelárii.
 3. Cestovná kancelária je oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začiatkom zájazdu len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia povinností cestujúcim, ktoré boli v zmluve o zájazde dohodnuté. Cestovná kancelária je povinná zaslať Cestujúcemu na adresu uvedenú v záhlaví zmluvy o zájazde alebo na e-mailovú adresu cestujúceho písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy s uvedením dôvodu. Účinky odstúpenia od zmluvy o zájazde nastávajú dňom doručenia tohto oznámenia cestujúcemu.
 4. Cestovná kancelária je oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť cestujúcemu škodu v prípade:
 - a) ak počet cestujúcich zájazdu je nižší ako minimálny počet cestujúcich požadovaný podľa zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však v lehote :

- do 20. dňa pred začatím zájazdu pri dĺžke zájazdu viac ako 6 dní;	:
- do 7. dňa pred začatím zájazdu pri dĺžke zájazdu od 2 dní do 6 dní;	:
- do 48 hodín pred začatím Zájazdu pri dĺžke zájazdu, ktorý trvá menej ako 2 dni;	
 - b) vzniku, resp. výskytu neodvratiteľných a mimoriadnych okolností, ktoré bránia cestovnej kancelárii plniť zmluvu o zájazde a cestovná kancelária oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.
- V tomto prípade je cestovná kancelária o tejto skutočnosti povinná písomne na trvanlivom nosiči informovať cestujúceho. Ak nie je v príslušnom katalógu uvedené inak, považuje sa za nedosiahnutie minimálneho počtu cestujúcich nenaplnenie 50% počtu cestujúcich zájazdu.

Článok IX. Odstúpenie od zmluvy

1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpené, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z
5. V prípade, ak dôjde k odstúpeniu od zmluvy o zájazde podľa odsekov 1 až 4 tohto článku, Cestovná kancelária poskytne cestujúcemu možnosť výberu náhradného zájazdu alebo bezodkladne vráti cestujúcemu už zaplatenú cenu (alebo jej časti) za objednaný zájazd,

- najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde alebo odstúpenia cestovnej kancelárie od zmluvy o zájazde.
6. Ak je zmluva o zájazde uzatvorená mimo predajného miesta cestovnej kancelárie, cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstúpné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. Cestujúci nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde bez uvedenia dôvodu kde cena zájazdu je znížená z dôvodu jeho poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde.
 7. Cestujúci má nárok na poskytnutie služieb cestovného ruchu len po zaplatení celej ceny zájazdu. V prípade, že cestujúci nezaplatí dohodnutú cenu včas, je cestovná kancelária oprávnená odstúpiť od uzavretej zmluvy o zájazde a požadovať od cestujúceho zaplatenie odstúpného (storno poplatku) podľa tohto článku; týmto ustanovením nie je dotknuté právo cestovná kancelária na náhradu škody.
 8. Odstúpenie od zmluvy o zájazde musí cestujúci urobiť písomnou formou na trvanlivom nosiči a doručiť cestovnej kancelárii. Účinky odstúpenia od zmluvy o zájazde nastávajú dnom doručenia tohto oznámenia cestovnej kancelárii.
 9. V prípade, ak cestujúci nenastúpi na zájazd alebo službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde, zmešká odlet/odchod na zájazd, je vylúčený zo Zájazdu podľa odseku 4 článku V. týchto všeobecných podmienok, je povinný uhradiť cestovnej kancelárii plnú výšku ceny zájazdu.

Článok X. Zodpovednosť za vady a za škodu

1. Cestovná kancelária zodpovedá cestujúcemu za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy o zájazde bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť samotná cestovná kancelária, alebo iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu.
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom alebo zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov alebo ak nemá vlastností, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť cestovnej kancelárii alebo jej delegátovi (poverenému zodpovednému zástupcovi) v mieste uskutočnenia zájazdu.
3. Cestovná kancelária je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, zákonom alebo zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, 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 na zájazd nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť
 - a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho; alebo
 - b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ak zľava z ceny zájazdu alebo služby cestovného ruchu nižšej kvality ponúknuté cestovnou kanceláriou nie je primeraná. Ak cestujúci odmietne poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu 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 odstúpného 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. Cestujúci je povinný bezprostredne po zistení vady alebo chyby v plnení služby cestovného ruchu tvoriacej zájazd alebo spojené služby cestovného ruchu, tieto reklamovať u cestovnej kancelárii, sprostredkovateľa alebo delegáta alebo u iného určeného zástupcu cestovnej kancelárie, tak aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava na mieste.
9. Cestujúci je povinný v spolupráci s delegátom alebo iným určeným zástupcom cestovnej kancelárie vypracovať písomný záznam, ak
 - a) cestovná kancelária nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a) tohto článku;
 - b) cestovná kancelária zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b) tohto článku;
 - c) cestujúci v súlade s odseku 5 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.
10. Písomný záznam podľa odseku 9 tohto článku musí byť vyhotovený dvojmo a musí obsahovať informácie o druhu zájazdu resp. služby cestovného ruchu, jeho označení, identifikačné údaje cestujúceho ako reklamujúcej osoby, predmet reklamácie (popis nedostatkov/vád) a podpis cestujúceho a delegáta, resp. iného určeného zástupcu cestovnej kancelárie.
11. Pri riešení reklamácie je cestujúci povinný poskytnúť cestovnej kancelárii maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky a chyby čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
12. Ak nezabezpečí cestovná kancelária riadne a včas nápravu namietaných služieb cestovného ruchu, môže cestujúci uplatniť svoju reklamáciu zájazdu do 2 rokov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd

- neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde, inak jeho právo na uplatnenie reklamácie zaniká. Ak je to možné, tak cestujúci pri reklamacii v súvislosti s uplatnením svojich práv doloží písomný záznam podľa odseku 9 a 10 tohto článku.
13. Na všetky reklamácie spĺňajúce zákonné podmienky ako aj podmienky uvedené v týchto všeobecných podmienkach, sa cestovná kancelária po ich prešetroaní zaväzuje písomne odpovedať, najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie.
 14. 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 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny zájazdu s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
 15. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, cestovná kancelária v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b) článku, je cestovná kancelária povinná zabezpečiť návrat cestujúceho do miesta odchodu na Zájazd porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
 16. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, cestovná kancelária je povinná uhradiť náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, najviac v trvaní 3 nocí na jedného cestujúceho. Ak osobitné právne predpisy upravujúce práva cestujúcich platné pre príslušné dopravné prostriedky, ktorými sa má zabezpečiť návrat cestujúceho ustanovujú dlhšie lehoty, v takomto prípade sa uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
 17. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 16 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. Cestovná kancelária neznáša obmedzenie nákladov na ubytovanie uvedené v predchádzajúcej vete, ak o osobitných potrebách uvedených osôb nebola cestovná kancelária informovaná cestujúcim najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
 18. Cestovná kancelária nie je oprávnená sa odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 16 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
 19. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené cestujúcemu, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poisťného krytia poisťovne na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťného krytia výslovne vyňaté.
 20. Cestovná kancelária nezodpovedá za úroveň tých služieb cestovného ruchu, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb počas trvania zájazdu.
 21. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe cestovná kancelária (vis major) alebo okolnosti na strane cestujúceho, na základe ktorých cestujúci úplne alebo čiastočne nevyužije objednané, zaplatené a cestovná kancelária zabezpečené služby cestovného ruchu, nevzniká cestujúcemu nárok na náhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
 22. Cestovná kancelária neurčuje a nezodpovedá za pridelovanie izieb pri príchode do ubytovacieho zariadenia, nakoľko toto je v kompetencii manažmentu ubytovacieho zariadenia.
 23. V prípade, že cestujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým cestovná kancelária vybavila jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že cestovná kancelária porušila jeho práva, má právo obrátiť sa na cestovnú kanceláriu so žiadosťou o nápravu. Ak cestovná kancelária na žiadosť cestujúceho podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania cestujúcim, cestujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s cestovnou kanceláriou je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>). Cestujúci je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. Cestujúci je oprávnený použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len „RSO“) na riešenie svojich sporov, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. cestujúci pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažností. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Cestujúci môže priložiť dokumenty na podporu svojich sťažností.
 24. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinností cestovnej kancelárie podľa zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

Článok XI. Náhrada škody

1. Cestujúci má okrem právo na primeranú zľavu z ceny zájazdu zo služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 a odseku 7 článku X. týchto všeobecných podmienok, ako aj na právo na náhradu majetkovej škody a tiež právo na nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá cestovná kancelária.
2. Cestovná kancelária nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne cestujúcemu v súvislosti so zájazdom a poskytnutými službami cestovného ruchu, ak sa preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené porušením povinností cestujúcim, treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, alebo ak porušenie zmluvy o zájazde nebolo možné predvídať ani odvrátiť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností.
3. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu tvoriacej zájazd, 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 cestovného ruchu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na cestovnú kanceláriu napr. výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb cestovného ruchu (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu a

nároky cestujúceho v súvislosti s leteckou dopravou voči cestovnej kancelárii sú vylúčené.

4. Zmluvné strany sa dohodli, že cestovná kancelária je povinná uhradiť cestujúcemu náhradu škody, ktorá vznikla cestujúcemu v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde minimálne a súčasne maximálne vo výške trojnásobku celkovej ceny zájazdu. Dohoda o obmedzení výšky náhrady škody podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nebanlivosti.
5. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu z ceny podľa článku IX. týchto všeobecných podmienok, nemá vplyv na právo cestujúceho podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava z ceny zájazdu alebo poskytnutej služby cestovného ruchu podľa zákona sa odpočíta od náhrady škody alebo zľavy z ceny zájazdu alebo poskytnutej služby cestovného ruchu poskytnutej cestovnou kanceláriou cestujúcemu na základe osobitných všeobecne záväzných predpisov. Ak cestovná kancelária poskytne cestujúcemu príslušné plnenie v súvislosti s náhradou škody alebo vo forme zníženia ceny zájazdu alebo poskytnutej služby cestovného ruchu bude znížené o plnenie poskytnutého cestujúcemu podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov. Plnenie cestovnej kancelárie bude znížené o plnenie poskytnutého cestujúcemu podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov.

Článok XII. Cestovné poistenie

1. Súčasťou zájazdu je na základe dohody zmluvných strán aj komplexné cestovné poistenie pre účastníkov zájazdu, v rámci ktorého je zahrnuté o.i. aj poistenie pre prípad storna zájazdu, t.j. že cestujúcemu vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o zájazde v prípade úrazu alebo ochorenia.
2. Obsah cestovného poistenia podľa odseku 1 tohto článku je uvedený v zmluve o zájazde. Presný rozsah poistného krytia a poistné podmienky sú uvedené v podkladoch poisťovne, ktoré cestujúci obdržia od cestovnej kancelárie.
3. Poistný vzťah podľa odseku 1 tohto článku vzniká priamo medzi cestujúcim a poisťovňou. V jednaní o vysporiadaní poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k cestujúcemu a cestovnej kancelárii neprináleží posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

Článok XIII. Ochrana osobných údajov

1. Cestovná kancelária je prevádzkovateľom osobných údajov podľa Nariadenia 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 (ďalej len „nariadenie GDPR“) resp. zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“), ktorá spracúva osobné údaje za podmienok uvedených nižšie.
2. Cestujúci odoslaním príslušnej rezervácie, podpisom zmluvy o zájazde potvrdzuje, že ním poskytnuté osobné údaje v rozsahu titul, meno, priezvisko, rodné priezvisko, trvalé bydlisko, dátum narodenia, rodné číslo, miesto narodenia, občianskeho preukazu alebo číslo cestovného dokladu, telefónne a faxové číslo, e-mailová adresa. Údaje o zdravotnom stave a prípadnom osobnom stave cestujúceho ako aj osôb

uvedených v zmluve o zájazde ako cestujúcich sú presné a pravdivé. Spracúvanie uvedených osobných údajov sa vykonáva na právnom základe: spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na plnenie zmluvy o zájazde, ktorej zmluvnou stranou je cestujúci ako aj osoby uvedené v zmluve o zájazde ako cestujúci, alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením zmluvy o zájazde na základe rezervácie cestujúceho v zmysle ustanovenia čl. 6 bod 1. písm. b) nariadenia GDPR alebo na účely plnenia zákonnej povinnosti cestujúceho v zmysle ustanovenia čl. 6 bod 1. písm. c) nariadenia GDPR najmä vybavovania reklamácií, súdnych sporov alebo iných konaní v súvislosti s uplatňovaním si práv a povinností zo zmluvy o zájazde.

3. Účelom spracúvania osobných údajov je zhromažďovanie, uchovávanie a spracúvanie osobných údajov cestovnou kanceláriou a ich použitie na fakturačné účely, a ďalšie úkony spojené s rezervovaním a poskytovaním zájazdov, ako aj iných produktov a služieb cestovného ruchu poskytovaných priamo cestovnou kanceláriou alebo prostredníctvom sprostredkovateľa cestovnej kancelárie, vrátane neskoršej komunikácie s cestujúcim (reklamácia, odstúpenie od zmluvy, uplatňovanie zákonných nárokov a pod.), ako aj pre potreby vlastného marketingu. cestovná kancelária, pre účely ponúkajú zájazdy, a iných produktov a služieb cestovného ruchu, zasielania informácií o zájazdoch ako aj iných produktoch a službách cestovného ruchu, a to aj elektronickými prostriedkami (e-mail, sms, telemarketing). Cestujúci nesie plnú zodpovednosť za škody spôsobené nesprávnosťou alebo neaktuálnosťou poskytnutých osobných údajov.
4. Cestovná kancelária je oprávnená spracúvať osobné údaje nad rozsah uvedený v druhom odseku tohto článku a ktorých spracúvanie nie je zlučiteľné s právnym základom uvedenom v tomto bode týchto všeobecných podmienok, len na základe predchádzajúceho súhlasu poskytnutého cestujúcim dobrovoľne a na vopred stanovený účel, rozsah a dobu. Cestujúci má právo udelený súhlas kedykoľvek písomne odvolať. Odvolanie súhlasu je účinné dňom jeho doručenia cestovnej kancelárii.
5. Osobné údaje nie sú poskytované žiadnym tretím osobám s výnimkou nižšie nasledovných osôb:
 - a) sprostredkovatelia, ktorí s cestovnou kanceláriou uzatvorili zmluvu o obchodnom zastúpení a na jej základe sprostredkujú pre cestovnú kanceláriu predaj zájazdov, služieb cestovného ruchu a iných produktov podľa nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov;
 - b) spoločnosti poskytujúce dopravu v súvislosti so zájazdom, službami cestovného ruchu alebo inými produktmi (najmä letecké spoločnosti, lodný dopravcovia, autobusový dopravcovia, atď.) ako prevádzkovatelia alebo sprostredkovatelia podľa nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov;
 - c) servisní partneri, dodávatelia, poisťovne, externé právne zastúpenie, iné orgány v spotrebiteľskom konaní, prepravné spoločnosti v súvislosti s vybavovaním reklamácií a poistných udalostí ako prevádzkovatelia alebo sprostredkovatelia;
 - d) orgány finančnej správy, daňoví poradcovia a audítori ako prevádzkovatelia alebo sprostredkovatelia, ak je to nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti cestovnej kancelárie.
6. Všetky osobné údaje sú chránené v zmysle platných právnych predpisov, najmä nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov.

7. Cestovná kancelária sa zaväzuje vykonať všetky kroky k najvyššiemu zabezpečeniu osobných údajov cestujúceho, ako aj k zabezpečeniu všetkých dátových, databázových a poštových súborov cestujúceho pred ich stratou, poškodením alebo zničením.
 8. Cestovná kancelária v súlade s ustanovením čl. 13 nariadenia GDPR **oznamuje cestujúcemu ako dotknutej osobe nasledovné informácie:**
 - a) identifikačné údaje cestovnej kancelárie VIP travel, spol. s r.o., so sídlom Panská 6, 811 01 Bratislava, IČO: 35 875 305, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 30630/B; Cestovnú kanceláriu je možné kontaktovať na e-mailovej adrese: info@viptravel.sk alebo telefonicky na čísle: +421/2/54645154 - 5;
 - b) kontaktné údaje zodpovednej osoby: zodpovednaosoba@viptravel.sk;
 - c) účel, ako aj právny základ spracúvania osobných údajov, je uvedený v odseku 3 tohto článku;
 - d) zoznam osobných údajov je uvedený v odseku 2 tohto článku;
 - e) v osobitných prípadoch, ak je pre poskytnutie zájazdu ako aj iných produktov a služieb cestovného ruchu cestovnou kanceláriou nevyhnutné poskytnúť osobné údaje tretej osobe alebo preniesť osobné údaje do tretej krajiny, poskytne cestovná kancelária o tejto skutočnosti cestujúcemu informáciu;
 - f) cestovná kancelária uchováva osobné údaje po celú dobu poskytovania zájazdu ako aj iných produktov a služieb cestovného ruchu na základe zmluvy o zájazde po dobu 5 rokov do doby návratu jednotlivých cestujúcich zo zájazdu uvedenej v zmluve o zájazde alebo po poskytnutí služby cestovného ruchu. Cestujúci má právo požadovať od cestovnej kancelárie prístup k osobným údajom týkajúcich sa dotknutej osoby, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie osobných údajov alebo právo na obmedzenie osobných údajov, právo namietať spracúvanie osobných údajov, ako aj právo na prenosnosť osobných údajov;
 - g) cestujúci pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnene spracúvajú, môže podať Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky so sídlom na adrese Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27 návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov podľa § 100 zákona o ochrane osobných údajov;
 - h) poskytnutie osobných údajov uvedených v prvom odseku tohto bodu cestujúcim je potrebné pre uzavretie zmluvy o zájazde.
 - c) porozumel všetkým v nich prezentovaným skutočnostiam a podmienkam a bude ich rešpektovať a dodržiavať;
 - d) nie je si vedomý žiadnych obmedzení, ktoré by mu bránili v riadnej účasti na zájazde a zodpovedá za svoju zdravotnú pripravenosť na absolvovanie zájazdu a za splnenie deklarovaných podmienok stanovených pre účasť na konkrétnom zájazde.
3. Cestujúci zároveň potvrdzuje, že so všetkými jemu známymi a so zájazdom súvisiacimi skutočnosťami (v zmysle vyššie uvedeného) oboznámil aj ostatných spolucestujúcich zájazdu, uvedených v zmluve o zájazde, a títo ho k ich prihláseniu na zájazd a k súhlasu so Všeobecnými podmienkami písomne splnomocnili. Prípadná neplatnosť niektorých ustanovení všeobecných podmienok a zmluvy o zájazde nemá vplyv na ich ostatný obsah.
 4. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu a cenníku cestovnej kancelárie zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a cestovná kancelária si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s cestujúcim. Fotografie uverejnené v katalógu sú ilustračného charakteru. Cestovná kancelária nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu, cenníku a iných materiáloch, ktoré cestovná kancelária vydáva a ktoré sú poskytované tretími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť.
 5. Pre právne vzťahy, ktoré sa riadia týmito Všeobecnými podmienkami, je rozhodujúce slovenské právo, pokiaľ nie je uvedené inak. Miestna príslušnosť súdu pre všetky spory vyplývajúce zo zmluvy o zájazde a iných právnych vzťahov medzi cestovnou kanceláriou a cestujúcim, je určená podľa sídla cestovnej kancelárie, pokiaľ to všeobecne záväzná právne predpisy upravujúce konanie pre súdmi umožňujú.
 6. Zmluvný vzťah medzi cestujúcim a cestovnou kanceláriou sa riadi ustanoveniami zmluvy o zájazde, týmito všeobecnými podmienkami, ustanoveniami zákona a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
 7. Písomná forma oznámení zasielaných cestovnou kanceláriou cestujúcemu je zachovaná, ak sa príslušné oznámenie zašle preukázateľným spôsobom na trvanlivom nosiči podľa kontaktných údajov uvedených cestujúcim v zmluve o zájazde.
 8. Poskytovateľ zabezpečenie ochrany pre prípad úpadku: Generali Poist'ovňa, a.s., odštepny závod Európska cestovná poisťovňa
Lamačská cesta 3/A
841 01 Bratislava
Poistná zmluva číslo: Adresa:
VIP travel, spol. s r.o.
Panská 6, 811 01 Bratislava
tel.: +421/2/54645154 - 5
E-mail: info@viptravel.sk
www.viptravel.sk
Reklamačný poriadok VIP travel, spol. s r.o.
IČO: 35 875 305, DIČ: 2021788934
zápis v OR SR odd.: Sro, vl.č.: 30630/B

Článok XIV. Spoločné a záverečné ustanovenia

1. Tieto všeobecné podmienky platia pre cestujúcich všetkých zájazdov organizovaných cestovnou kanceláriou a tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde, ak nie je cestovnou kanceláriou stanovený, či vopred dohodnutý iný obsah a rozsah vzájomných práv a povinností. Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 01.01.2019.
2. Cestujúci svojim podpisom zmluvy o zájazde potvrdzuje, že:
 - a) obdržal a aj sa v plnom rozsahu oboznámil s ponukovým katalógom a informáciami pred uzatvorením zmluvy o zájazde na príslušnom štandardnom formulári špecifikujúcim Zájazd;
 - b) sú mu známe tieto všeobecné podmienky, a súhlasí s nimi;