

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE ONEWORLD Travel s.r.o.

I.

Úvodné ustanovenia a definícia základných pojmov

- 1.1. Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie ONEWORLD Travel s.r.o. (ďalej len „**Všeobecné podmienky**“) sú platné pre všetky zájazdy, pobyty, lodné zájazdy a služby cestovného ruchu organizované a poskytované cestovnou kanceláriou ONEWORLD Travel s.r.o. Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde (ďalej len „**zmluva o zájazde**“), ktorú CK ONEWORLD Travel s.r.o. uzatvára s cestujúcim. Všeobecné podmienky vychádzajú z 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 len „**Zákon**“).
- 1.2. **Definícia základných pojmov pre účely týchto Všeobecných podmienok:**
- a) **Cestovná kancelária** (ďalej len „**CK**“ alebo „**Cestovná kancelária**“): CK ONEWORLD Travel s.r.o., so sídlom a prevádzkou: Vajnorská 1308/21A, 831 03 Bratislava, IČO: 35 771 569, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 19539/B.
 - b) **Cestujúci alebo aj Objednávateľ**): 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.
 - c) **Trvanlivý nosič**: prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo CK uchovať jemu adresované informácie, a to 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.
 - d) **Predajné miesto**: prevádzkareň alebo iný priestor, kde CK alebo Cestovnou kanceláriou splnomocnená iná cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK (ďalej len ako „**Splnomocnená CK/CA**“) obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.
 - e) **Cestovné služby**: služby CK, ktoré nie sú v podľa § 3 Zákona zájazdom alebo podľa § 4 Zákona spojenou službou cestovného ruchu.
 - f) **Zákonný zástupca**: rodič (otec, matka) alebo osoba s obdobnými právami ako rodič, alebo ňou poverená osoba vo veku od 18 a viac rokov, ktorá je počas zájazdu povinná dozerať na bezpečnosť a zdravie dieťaťa (číže osoby mladšej ako 18 rokov), ktorí sú zároveň cestujúcimi.
 - g) **Začatie zájazdu**: začatie poskytovania prvej služby cestovného ruchu tvoriacej zájazd.
 - h) **Repatriácia**: návrat cestujúceho na miesto odchodu alebo na iné miesto na ktorom sa zmluvné strany dohodnú.

II.

Uzatvorenie zmluvy o zájazde

- 2.1. Za podmienok uvedených v uzatvorenej zmluve o zájazde a týchto Všeobecných podmienok sa CK zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd, ktorý si cestujúci vybral z aktuálnej ponuky zájazdov CK pre príslušný kalendárny rok, a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí za poskytnutý zájazd CK zmluvne dohodnutú cenu zájazdu.
- 2.2. Zmluva o zájazde vzniká medzi CK a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o zájazde potvrdenej CK alebo Splnomocnenou CK/CA. Má sa za to, že zmluva o zájazde je riadne vyplnená a podpísaná cestujúcim aj vtedy, ak je riadne vyplnená a podpísaná jeho zákonným zástupcom alebo zástupcom na základe splnomocnenia.
- 2.3. Súčasťou zmluvy o zájazde sú okrem týchto Všeobecných podmienok aj všetky ostatné písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od CK obdrží, alebo na základe ktorých uzatvorí zmluvu o zájazde, a to najmä: formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde (vrátane informácií o možnostiach poistenia pre cestujúceho), ponukový katalóg či ponukový list s cenníkom, informácie na webovom sídle CK, všeobecné informácie a písomné pokyny k zájazdu - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných

službách. CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito Všeobecnými podmienkami.

- 2.4. Splnomocnená CK/CA nemôže dohodnúť s cestujúcim jednotlivé ustanovenia v zmluve. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne cestujúcemu Splnomocnená CK/CA, nie sú súčasťou zmluvy, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných dokladoch alebo prospektoch vydaných CK alebo zverejnených CK na svojom webovom sídle.
- 2.5. Osoba, ktorá koná za cestujúceho alebo ako cestujúci (ďalej len „**Vybavujúca osoba**“), podpisom zmluvy o zájazde potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu o zájazde, a že v prípade uzatvorenia zmluvy o zájazde v prospech inej osoby (ďalej len „**Ďalšia osoba**“) táto Ďalšia osoba vyjadrila súhlas so svojou účasťou na zájazde. Vybavujúca osoba prehlasuje, že dostala a má súhlas na spracúvanie osobných údajov od Ďalšej osoby a že Ďalšiu osobu informovala o podmienkach spracúvania osobných údajov podľa tejto zmluvy o zájazde. Všetka korešpondencia, resp. akákoľvek komunikácia zo strany CK pre naplnenie účelu uzatvorenej zmluvy o zájazde bude vedená s Vybavujúcou osobou. Vybavujúca osoba sa zaväzuje odovzdať cestujúcemu alebo všetkým cestujúcim za ktorých koná (aj Ďalšie osoby), kompletné informácie a doklady určené zo strany CK pre cestujúceho/cestujúcich, ktoré od CK obdržala.
- 2.6. Zmluva o zájazde nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami a zaniká okamihom splnenia všetkých záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy pre zmluvné strany.

III.

Cena, zmena ceny, platobné podmienky

- 3.1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci objednal, alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „**cena zájazdu**“) sa rozumie celková cena zájazdu, uvedená v zmluve o zájazde. Zo zliav, poskytovaných CK, má cestujúci nárok len na tie zľavy, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí cestujúci aj uplatniť (čiže najneskôr pred podpisom zmluvy o zájazde oboma zmluvnými stranami), inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. Pokiaľ je možné využiť viacero druhov zliav a zároveň tieto nemožno kumulovať, si cestujúci môže vybrať tú zľavu, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak. Cestujúci berie na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde, a na ktoré bol cestujúci vopred upozornený v súlade so Zákonom.
- 3.2. Pri poskytovaní zliav pre deti (čiže osoby vo veku do 18 rokov) je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.
- 3.3. Právo účasti na zájazde, resp. právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením celkovej ceny zájazdu, resp. zabezpečených služieb v plnej výške a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb. Dokladom pre nástup cestujúceho na zájazd (ako aj pre čerpanie všetkých objednaných služieb) je platne uzatvorená zmluva o zájazde a doklad o zaplatení celkovej ceny zájazdu cestujúcim. CK si vyhradzuje právo vyžadovať tieto doklady od cestujúceho/cestujúcich pri nástupe na zájazd.
- 3.4. CK môže požadovať od cestujúceho zaplatenie preddavkov pri podpise zmluvy o zájazde. Výška preddavkov a čas platieb je dohodnutý takto:
 - a) pre produkt alebo službu ponúkanú CK a lodné zájazdy – pri uzatvorení zmluvy je cestujúci povinný uhradiť CK preddavok vo výške 50% celkovej ceny dovtedy objednaných služieb, ak sa nedohodlo inak;
 - b) najneskôr 14 dní pred začiatkom zájazdu musí cestujúci zaplatiť CK v plnej výške doplatok do celkovej ceny cestujúcim dovtedy objednaných služieb;
 - c) pri uzatvorení zmluvy o zájazde neskôr ako 14 dní pred začiatkom zájazdu musí cestujúci zaplatiť CK naraz 100 % celkovej ceny dovtedy objednaných služieb už pri uzatvorení zmluvy o zájazde, ak sa nedohodlo inak;
 - d) pre forfaitové zájazdy, letenky a iné služby podľa individuálnych požiadaviek cestujúceho platí, že platobné podmienky predloží CK cestujúcemu spolu s ponukovým listom na požadované služby.Za deň zaplatenia cestujúcim sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti (o čom CK vystaví cestujúcemu príjmový pokladničný doklad).
- 3.5. CK môže podľa Zákona jednostranne zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:
 - a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takomto prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenami prepravy ku dňu začatia prepravy,

- b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu, alebo
 - c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR-u pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu.
- 3.6. Cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v bode 3.5. týchto Všeobecných podmienok, ktoré nastalo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu. Na žiadosť cestujúceho CK poskytne cestujúcemu potvrdenie o skutočných nákladoch, ktoré vznikli CK v súvislosti so zmenou ceny zájazdu.
- 3.7. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči podľa Zákona, spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu, musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci musí doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení CK o zvýšení ceny, inak môže CK postupovať podľa bodu 3.3. týchto Všeobecných podmienok alebo podľa bodu 5.2. týchto Všeobecných podmienok.
- 3.8. Ak zvýšenie ceny podľa tohto článku prekročí 8 % celkovej ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa bodu 6.2. týchto Všeobecných podmienok.
- 3.9. CK nemusí vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu z dôvodov, za ktoré preukázateľne CK nezodpovedá a ani nemôže zodpovedať.

IV.

Práva a povinnosti cestujúceho

4.1. Základné práva cestujúceho:

- a) Právo na riadne poskytnutie v celom rozsahu zaplateného zájazdu a služieb;
- b) Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb, ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, ak bola riadne zaplatená cena zájazdu. Toto právo nemá vplyv na informačnú povinnosť CK podľa Zákona;
- c) Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa Článku VII. týchto Všeobecných podmienok,
- d) Pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK (ďalej len „**Oznámenie o postúpení zájazdu**“), že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde (ďalej len „**Náhradník**“); súhlas Náhradníka s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo Oznámenie o postúpení zájazdu doručené CK najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu; dňom doručenia Oznámenia o postúpení zájazdu sa Náhradník stáva cestujúcim s jemu prislúchajúcimi právami a povinnosťami. Pôvodný cestujúci a Náhradník spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK informuje. Tieto poplatky, príplatky a iné náklady nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK kvôli postúpeniu zmluvy o zájazde. CK musí Náhradníkovi preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov spôsobených postúpením zmluvy o zájazde. Súhlas Náhradníka s postúpením zmluvy o zájazde musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou o zájazde a prehlásenie, že Náhradník spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde a/alebo podmienky čerpania objednaných služieb. Kvôli spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného cestujúceho a Náhradníka za zaplatenie ceny zájazdu, môže CK postupovať podľa bodov 3.3. a 5.2. týchto Všeobecných podmienok vtedy, ak cena zájazdu nebude uhradená.
- e) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa Článku VIII. týchto Všeobecných podmienok a na uplatnenie nárokov podľa Článku IX. týchto Všeobecných podmienok.
- f) Právo na obdržanie dokladu o uzavretí zmluvy zabezpečujúcej ochranu (poistenie) pre prípad úpadku CK.
- g) Právo na poskytnutie kontaktu na zástupcu CK, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc, a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať

reklamácie cestujúceho. Pri poskytnutí osobných údajov Ďalšej osoby cestujúci prehlasuje, že má jej súhlas so spracúvaním osobných údajov, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK vie predložiť, a tiež prehlasuje, že Ďalšiu osobu zároveň informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK.

4.2. Základné povinnosti cestujúceho:

- a) Musí poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne obstaranie zájazdu a objednaných služieb, najmä:
 - a1) poskytnúť úplné a pravdivé údaje do zmluvy o zájazde a do ostatných potrebných dokladov,
 - a2) predložiť všetky potrebné podklady a dokumenty, ktoré sú podmienkou pre poskytnutie služieb.Ak cestujúci neposkytne riadnu súčinnosť, musí uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla.
- b) Musí vopred nahlásiť čerpanie služieb takými osobami, ktorí nie sú občanmi SR (ďalej len „**Cestujúci cudzinci**“), inak CK nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb Cestujúcim cudzincom. Cestujúci cudzinci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené,
- c) Musí zaplatiť v plnom rozsahu cenu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby podľa článku III. týchto Všeobecných podmienok a v prípade potreby túto platbu (príp. platby) preukázať,
- d) Musí, ak mu boli oznámené dodatočné zmeny ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb, oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK,
- e) Musí prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb, a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených, pričom ak zistí nesprávnosť údajov alebo nastala zmena údajov (najmä telefonický kontakt, e-mailový kontakt, poštová adresa alebo zmena priezviska, alebo čísla cestovného dokladu), musí o tom bezodkladne informovať CK,
- g) Musí sa pri čerpaní služieb presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov, a na vlastnú zodpovednosť si obstaráť všetky potrebné cestovné doklady, ako aj splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb, najmä platný cestovný doklad, víza, doklady o poistení, očkovaní a pod.
- h) Musí sa riadiť pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny, ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia, pri závažnom narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb alebo pri obťažovaní ostatných cestujúcich nevhodným správaním môže CK odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci v celom rozsahu stráca právo na tieto, ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.
- i) Musí znášať plnú zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení, na inom mieste alebo inej osobe spôsobil.
- j) Musí zaistiť u osôb mladších ako 18 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u všetkých tých osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.
- k) Musí rešpektovať počas zájazdu bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy, ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, alebo v inom dopravnom prostriedku, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, alebo v inom dopravnom prostriedku, nesprávať sa agresívne, vulgárne a obťažujúco voči spolucestujúcim a pod., pričom pri neplnení týchto povinností môže byť cestujúci vylúčený z prepravy, a zároveň je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčast cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.
- l) Musí znášať výlučnú zodpovednosť za dodržiavanie platných a účinných predpisov Slovenskej republiky (okrem iných napr. pasových, colných, devízových, daňových, dopravných, zdravotných a pod.), ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny, do ktorej cestuje (uvedené sa vzťahuje aj na krajinu cez ktorú cestujúci prechádza [tranzit]).

V.

Práva a povinnosti CK

5.1. Základné povinnosti CK:

- a) poskytnúť cestujúcemu kontakt (vždy v minimálnom v rozsahu – meno a priezvisko, adresu, elektronickú adresu a telefónne číslo) na zástupcu CK podľa bodu 4.1.g) týchto Všeobecných podmienok.

- b) povinnosť po celý čas predaja zájazdov, resp. prevádzkovania CK mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku v súlade s § 8 ods. 1 písm. e) Zákona,
- c) povinnosť v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu poskytnúť cestujúcemu potvrdenia, poukážky, cestovné lístky, vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, tiež aj plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu do cieľového miesta alebo miesta, ako aj ďalšie informácie podľa druhu zájazdu v súlade s § 14 Zákona (ďalej aj „**Informácie a pokyny na zájazd**“), a to ich zaslaním na korešpondenčnú adresu alebo e-mailovú adresu cestujúceho uvedenú v zmluve o zájazde, alebo iným jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom dohodnutým s CK. Informácie a pokyny na zájazd sa doručujú len Vybavujúcej osobe, ktorá je povinná informovať všetky Ďalšie osoby, tzn. ostatných cestujúcich z uzatvorenej zmluvy o zájazde, pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak.
- 5.2. CK si vyhradzuje právo neposkytnúť cestujúcemu zájazd resp. služby cestovného ruchu dohodnuté v zmluve o zájazde vtedy, ak cestujúci riadne a včas neuhradil cenu za zájazd, resp. za dohodnuté služby v lehote uvedenej v zmluve o zájazde a v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami, prípadne ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej zo strany CK. CK nemusí vyzývať cestujúceho na úhradu dohodnutej ceny za zájazd, resp. za služby cestovného ruchu, ani poskytnúť cestujúcemu dodatočnú lehotu na úhradu ceny zájazdu vtedy, ak si cestujúci zakúpil zájazd v akcii „last minute“, ktorého cena je splatná ihneď, ak zmluva o zájazde neurčuje inak.
- 5.3. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

VI.

Zmena dohodnutých služieb

Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

- 6.1. CK môže pred začatím zájazdu jednostranne zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, ale len ak je táto zmena zanedbateľná a zároveň ak CK informuje cestujúceho o tejto zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa v nevyhnutných a opodstatnených prípadoch považuje zmena miesta a ubytovacieho zariadenia 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/na pôvodné miesto.
- 6.2. Ak je CK nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) Zákona, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) Zákona alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde. V takom prípade CK bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o
- navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,
 - práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpeného,
 - tom, že ak cestujúci v určenej primeranej lehote neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a
 - cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd zo strany CK cestujúcemu ponúknutý.
- 6.3. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK musí vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.
- 6.4. Ak sa v dôsledku zmluvy o zájazde podľa bodu 6.2. týchto Všeobecných podmienok alebo prijatia náhradného zájazdu cestujúcim má poskytnúť zájazd nižšej kvality alebo s nižšími nákladmi, má cestujúci právo na primerané zníženie ceny zájazdu.

Počas čerpania služieb (zájazdu) cestujúcim:

- 6.5. Počas zájazdu môže CK operatívne zmeniť program zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby obstaráť, pričom v takomto prípade CK musí:

- a) obstaraf cestujúcemu náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade obstarania služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v ubytovacom zariadení rovnakej, resp. vyššej kategórie; pričom náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj len na časť pobytu) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, alebo
 - b) vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu zodpovedajúcu neposkytnutým alebo náhradným plnením nekompenzovaným službám, resp. poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo
 - c) poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc.
- 6.6. CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených cestujúcim, treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami, ktoré CK objektívne nevie ovplyvniť).
- 6.7. Cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto prípadné reklamácie cestujúceho z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.
- 6.8. CK má právo na úhradu ceny za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v zmluve o zájazde s cestujúcim, ktoré boli poskytnuté na vyžiadanie cestujúceho alebo so súhlasom cestujúceho počas zájazdu.

VII.

Odstúpenie od zmluvy a odstúpné

- 7.1. CK môže pred začiatkom zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností zo strany cestujúceho. Písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK doporučeným listom na adresu cestujúceho uvedenú v zmluve o zájazde. Účinky odstúpenia od zmluvy o zájazde nastávajú dňom doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde cestujúcemu. Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb bez uvedenia dôvodu. Ak je dôvodom odstúpenia cestujúceho od zmluvy podstatné porušenie povinností CK vyplývajúcich zo zmluvy (t.j. porušenie bodu 5.1., 6.4., 6.5., 8.3. alebo 8.5. týchto Všeobecných podmienok), alebo ak nebude uzatvorená nová zmluva o zájazde, CK musí bez zbytočného odkladu vrátiť cestujúcemu celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom cestujúci nie je povinný zaplatiť CK žiadne odstúpné. Oznámenie o odstúpení od zmluvy môže cestujúci písomnou formou do záznamu uskutočniť priamo na predajnom mieste CK, kde zájazd zakúpil, zaslať doporučenou poštou na predajné miesto CK, kde zájazd zakúpil, alebo prípadne toto oznámenie môže doručiť CK akýmkoľvek iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom spísania záznamu, príp. dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto CK, kde cestujúci zájazd zakúpil, alebo dňom, kedy bolo oznámenie cestujúceho o odstúpení od zmluvy o zájazde preukázateľne doručené CK.
- 7.2. Pokiaľ nie je dôvodom odstúpenia cestujúceho od zmluvy o zájazde podstatné porušenie povinností CK (t.j. porušenie bodu 5.1., 6.4., 6.5., 8.3. alebo 8.5. týchto Všeobecných podmienok), ktoré sú určené zmluvou, alebo ak CK odstúpi od zmluvy o zájazde z dôvodu porušenia povinností cestujúcim, je cestujúci povinný zaplatiť CK odstúpné. Výška dohodnutého odstúpného zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Výška odstúpného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku) je stanovená a dohodnutá takto:
- a) storno podmienky lodných zájazdov (plavba, autobusový transfer, nápojové balíčky, výlety, a pod.):
 - a1) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z celkovej ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote od podpísania zmluvy do 40 dní pred termínom začatia zájazdu,
 - a2) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 70 % z celkovej ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 39 - 20 dní pred termínom začatia zájazdu,
 - a3) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 19 a menej dní pred termínom začatia zájazdu,

- b) storno podmienky leteckých zájazdov (čiže zájazdov, ktoré obsahujú poskytnutie plavby spolu s leteckou dopravou):
- b1) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote od podpísania zmluvy do termínu začatia zájazdu,
- c) fortaitové zájazdy, letenky a iné služby podľa individuálnych požiadaviek cestujúceho:
- c1) výška odstupného bude stanovená a predložená vopred cestujúcemu zo strany CK spolu s ponukovým listom na požadované služby a definitívne určená a dohodnutá zmluvnými stranami vo výške uvedenej v uzatvorenej zmluve o zájazde.
- 7.3. Ak jeden z viacerých cestujúcich z jednej zmluvy o zájazde ruší svoju účasť na zájazde (napr. pri zrušení účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe alebo zrušenie účasti jedného cestujúceho vo viaclôžkovom apartmáne) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstupného aj zvýšené náklady na ubytovanie ostatných spolucestujúcich (napr. príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb). Pre určenie počtu dní pri výpočte odstupného sa započítava aj deň, kedy bolo riadne odstúpené od zmluvy. Do počtu dní sa nezapočítava deň nástupu na zájazd, resp. začiatok čerpania služieb.
- 7.4. Ak cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo čiastočne, nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu za nečerpané služby.
- 7.5. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej zmluvy na novú, ak takúto zmenu je CK schopná obstaráť, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstupného podľa tohto Článku Všeobecných podmienok, ak nie je dohodnuté inak.
- 7.6. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak:
- a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však
- 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
 - 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
 - 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo
- b) neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť zmluvu o zájazde a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.
- 7.7. Pri zmluve o zájazde uzatvorenej mimo predajného miesta môže cestujúci odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. U zájazdov, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde (čiže v lehote 14 a menej dní pred začatím zájazdu) má cestujúci právo odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa tohto bodu, a zároveň je povinný CK zaplatiť odstupné vo výške 100% ceny zájazdu.
- 7.8. CK má právo započítať odstupné so zaplateným preddavkom na zájazd alebo so zaplatenou cenou za všetky doposiaľ objednané služby u CK. CK je zároveň povinná vrátiť bezodkladne cestujúcemu príslušný zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy o zájazde.

VIII.

Reklamačné konanie, zodpovednosť CK za poskytovanie zájazdu

- 8.1. CK zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „**porušenie zmluvy o zájazde**“).
- 8.2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.
- 8.3. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, Zákonom alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
- 8.4. Určenie lehoty podľa bodu 8.3. týchto Všeobecných podmienok nie je potrebné, ak CK oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
- 8.5. Ak CK nevykoná nápravu podľa bodu 8.3. týchto Všeobecných podmienok, 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.
- 8.6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa bodu 8.5. týchto Všeobecných podmienok, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa bodu 8.2. týchto Všeobecných podmienok, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa bodu 8.2. týchto Všeobecných podmienok.
- 8.7. Ak CK nevykoná nápravu podľa bodu 8.3. týchto Všeobecných podmienok ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 8.5. týchto Všeobecných podmienok, cestujúci má právo
- a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
 - b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.
- 8.8. CK musí vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
- a) nevykoná nápravu podľa bodov 8.3. a 8.5.a) týchto Všeobecných podmienok,
 - b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 8.5.b) týchto Všeobecných podmienok,
 - c) cestujúci v súlade s bodom 8.6. prvou vetou týchto Všeobecných podmienok náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
 - d) cestujúci podľa bodu 8.7.a) týchto Všeobecných podmienok vykoná nápravu sám.
- 8.9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa bodu 8.8. týchto Všeobecných podmienok.
- 8.10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa bodov 8.5.b), 8.6. alebo 8.7. týchto Všeobecných podmienok. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
- 8.11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa bodov 8.6. a 8.7.b) týchto Všeobecných podmienok, obstará repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
- 8.12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK zabezpečí potrebné ubytovanie, alebo uhradí náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty. V prípade letov na pravidelných linkách zabezpečuje služby ubytovania letecká spoločnosť.
- 8.13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa bodu 8.12. týchto Všeobecných podmienok sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
- 8.14. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa bodu 8.12. týchto Všeobecných podmienok, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
- 8.15. Cestujúci môže oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „**podnet**“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať aj priamo Splnomocnenej CK/CA, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Splnomocnená CK/CA musí postúpiť doručený podnet bezodkladne CK. Deň doručenia podnetu Splnomocnenej CK/CA sa považuje za deň doručenia podnetu priamo CK.
- 8.16. CK musí poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v bode 8.12. týchto Všeobecných podmienok, najmä poskytnutím

- a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
- b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.
- Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.
- 8.17. Pri riešení nárokov cestujúceho podľa týchto Všeobecných podmienok musí cestujúci poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýchkoľvek ďalších nárokov alebo škôd, alebo aby sa ich rozsah znížil.
- 8.18. Informácia o reklamačných postupoch:
- a) cestujúci môže uplatniť reklamáciu v sídle CK, v ktorejkoľvek prevádzke CK alebo akýmkoľvek preukázateľným spôsobom u CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u obchodného zástupcu Splnomocnenej CK/CA, ak si cestujúci u nej zakúpil reklamovaný zájazd alebo iné reklamované služby.
- b) Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Cestujúci má právo byť poučený o jeho právach podľa zákonov, vrátane poučenia o podmienkach a spôsobe reklamácie.
- c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK alebo obchodní zástupcovia Splnomocnenej CK/CA vtedy, ak si cestujúci u nej zakúpil reklamovaný zájazd alebo iné reklamované služby.
- d) CK zabezpečuje v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať reklamácie po celý čas zájazdu, alebo poskytne cestujúcemu kontakt na poverenú osobu oprávnenú prijímať a vybavovať reklamácie po celý čas zájazdu.
- e) CK musí potvrdiť uplatnenie reklamácie cestujúcim a reklamáciu vybaviť do 30 dní od uplatnenia reklamácie cestujúcim, pričom za jej vybavenie sa považuje aj jej odôvodnené zamietnutie. O vybavení reklamácie bude klientovi vydaný písomný doklad.
- f) Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s dotknutými právnymi predpismi a uzavretou zmluvou o zájazde.
- g) CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

IX.

Náhrada škody

- 9.1 Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa bodu 8.5.b), 8.6. alebo 8.7. týchto Všeobecných podmienok aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK; náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.
- 9.2. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené
- a) cestujúcim,
- b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
- c) neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
- 9.3. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK.
- 9.4. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku Všeobecných podmienok nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.
- 9.5. Právo na náhradu škody podľa tohto Článku, alebo na primeranú zľavu podľa Článku VIII. Všeobecných 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 CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.
- 9.6. Poistný vzťah v rámci cestovného poistenia vzniká priamo medzi cestujúcim a poisťovacou spoločnosťou. CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov a plnení z tohto vzťahu.

Záverečné ustanovenia

- 10.1. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo zmluvy o zájazde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR a je zverejnený na jeho webovom sídle: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>).
- Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná online na: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>
- 10.2. Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s cestujúcim iný rozsah vzájomných práv a povinností.
- 10.3. Podpisom zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že predtým, ako uzatvoril zmluvu o zájazde, sa s jej obsahom, ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil, a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň podpisom zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že sa oboznámil, a súhlasí s obsahom týchto Všeobecných podmienok a tento obsah v plnom rozsahu akceptuje.
- 10.4. CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany a záruky pre prípad úpadku v súlade so Zákonom.
- 10.5. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu a cenníku CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s cestujúcim. CK nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu, cenníku a iných materiáloch, ktoré vydáva tretia osoba, alebo ktoré sú poskytnuté cestujúcemu treťou osobou, a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť.
- 10.6. CK postupuje pri spracovaní osobných údajov v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „**GDPR**“) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. CK spracúva osobné údaje, ktoré jej cestujúci poskytne v súvislosti s uzatvorením a plnením zmluvy o zájazde a poskytovaním objednaných služieb, a ktorých spracúvanie je na daný účel nevyhnutné. Cestujúci vyhlasuje, že je splnomocnený na poskytnutie údajov o ďalších cestujúcich, v prospech ktorých uzatvára túto zmluvu o zájazde. Cestujúci ďalej berie na vedomie, že osobné údaje môžu byť poskytnuté iným príjemcom, najmä zmluvným partnerom CK za účelom zabezpečovania realizácie objednaných služieb, a zároveň môžu byť poskytnuté v rámci cezhraničného toku do tretích krajín za predpokladu, že poskytnutie týchto údajov je nevyhnutnou podmienkou realizácie objednaných služieb CK. Cestujúci potvrdzuje, že bol CK informovaný o spracúvaní jeho osobných údajov podľa čl. 13 a 14 GDPR, tak ako je uvedené na webovej stránke CK: <http://www.oneworldtravel.sk/>, prípadne v prevádzke CK alebo na inom predajnom mieste, a zaväzuje sa uvedené informácie poskytnúť ostatným cestujúcim uvedeným v zmluve o zájazde. Cestujúci je oprávnený v zmluve o zájazde vyjadriť svoj súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov uvedených v zmluve o zájazde na účely marketingu, a to najmä zasielania newslettera, katalógu s aktuálnou ponukou či rôznych ponukových listov CK alebo online identifikátorov prostredníctvom online nástrojov na účely poskytovania osobných ponúk. Cestujúci poskytuje svoj súhlas na dobu 10 rokov. Poskytnutie osobných údajov na vyššie uvedené účely nie je povinné. Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané, má vždy právo od CK požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie (tzv. právo „na zabudnutie“) alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Cestujúci má právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú, ako aj všetky ďalšie práva v súlade s GDPR a zákonom o ochrane osobných údajov.
- 10.7. Ak sa cestujúci domnieva, že bol priamo dotknutý na svojich právach v zmysle GDPR a zákona o ochrane osobných údajov, má právo podať oznámenie (resp. sťažnosť) dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky so sídlom v Bratislave. Prednostne však cestujúcim odporúčame kontaktovať kontaktnú osobu CK, ktorá je pripravená prípadné podnety vyriešiť smerom k všetkej spokojnosti.

10.8. Tieto zmluvné podmienky CK nadobúdajú účinnosť dňa 31.12. 2019 . Všetky údaje, obsiahnuté v ponukových katalógoch, ako i jednotlivé ustanovenia týchto Všeobecných podmienok sú aktuálne ku dňu ich spracovania do tlače a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich vydania.