

**I. Vymedzenie pojmov**

1. Tieto osobitné zmluvné vzťahy upravujú práva a povinnosti vznikajúce pri poskytovaní služieb cestovného ruchu CK fyzickým a právnickým osobám, ktoré nie sú zájazdmi v zmysle § 3 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 aj ako „Zákon“).
2. Cestovnou kanceláriou (alebo aj ako „CK“) sa rozumie cestovná kancelária JazzWelt s.r.o., so sídlom Panská 12, 811 01 Bratislava, IČO: 44462701, zapísaná v ORSR BA I, , vložka č. 55054/B, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastných miest alebo splnomocnených externých autorizovaných predajcov.
3. Cestujúcim sa rozumie fyzická osoba spôsobilá k právnym úkonom, ktorá prijala Ponuku CK, uzatvorila s CK zmluvu o poskytovaní služieb cestovného ruchu alebo zaplatila celú cenu služby cestovného ruchu v zmysle Ponuky CK a/alebo v prospech ktorej sa takáto zmluva uzatvorila alebo na ktorú sa služby cestovného ruchu previedli, pričom v tomto prípade podpisujúci potvrdzuje, že je riadne splnomocnený uzatvoriť zmluvu v jej mene a v jej prospech; za nepľoletú osobu zmluvu podpisuje jej zákonný zástupca.
4. Ponukou CK sa rozumie akýkoľvek návrh podmienok služieb cestovného ruchu v listinnej alebo elektronickej podobe, prípadne pri osobnom stretnutí, ktorým CK na základe dopytu cestujúceho informuje cestujúceho o podmienkach konkrétnej služby cestovného ruchu vrátane ich ceny (ďalej v texte aj ako „Ponuka CK“).
5. Zmluva o poskytovaní služieb cestovného ruchu (ďalej aj ako „Zmluva“) sa riadi všeobecne záväznými právnymi predpismi, vrátane ustanovení Zákona, ktoré sa na takúto službu cestovného ruchu vzťahujú. Zmluva je tvorená týmito dokumentmi: Zmluva o poskytovaní služieb cestovného ruchu Ponuka CK, Osobitné zmluvné vzťahy CK JazzWelt s.r.o. pri poskytovaní služieb cestovného ruchu, Formulár štandardných informácií (ak to Zákon požaduje); V prípade, ak sú jednotlivé ustanovenia v jednotlivých dokumentoch upravené odlišne, prednosť má vždy Zmluva a ostatné majú prednosť v poradí, v akom sú uvedené v predchádzajúcej vete.
6. Zmluva vzniká okamihom jej podpísania oboma zmluvnými stranami, prijatím Ponuky CK zo strany cestujúceho, resp. zaplatením celej výšky ceny služby cestovného ruchu v zmysle Ponuky CK, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
7. Zmluvou sa CK zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará služby cestovného ruchu, a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú odmenu.
8. Cenou služieb cestovného ruchu sa rozumie celková cena uvedená v Zmluve alebo Ponuke CK, ktorá obsahuje cenu za všetky služby, ktoré si cestujúci objednal alebo ktoré sú zahrnuté do služieb cestovného ruchu.
9. Začatím poskytovania služieb sa rozumie začatie poskytovania prvej služby cestovného ruchu; za začiatok sa považuje najneskôr deň uvedený v Zmluve ako začiatok poskytovania prvej služby cestovného ruchu.
10. Obsah Zmluvy vyplýva najmä z Ponuky CK.
11. Neodvratiteľnou a mimoriadnou okolnosťou sa rozumie 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, prírodné katastrofy a pod.).
12. Last minute služby cestovného ruchu sú také služby, ktoré sú poskytnuté v krátkom časovom úseku po uzavretí Zmluvy.

**II. Cenové podmienky a ceny služieb cestovného ruchu**

1. Ceny služieb cestovného ruchu organizovaných CK sú zmluvnými cenami dojednanými dohodou medzi CK a cestujúcim. Zväzná a dohodnutá cena je uvedená v Zmluve.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu služieb cestovného ruchu v prípade, že dôjde k:
  - a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok o viac ako 5 % (nevzťahuje sa na cestujúcich, ktorí uhradili plnú cenu),
  - b) zvýšeniu výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch,
  - c) zmene kurzu eura použitého na určenie ceny služby cestovného ruchu v priemere o viac ako 5 %, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začiatkom poskytovania služieb cestovného ruchu (nevzťahuje sa na cestujúcich, ktorí zaplatili cenu v plnej výške). Pre výpočet výmenného kurzu sa použije výmenný kurz zverejnený NBS k 01.11.2020.
3. Pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začiatkom poskytovania služieb cestovného ruchu, je CK oprávnená cenu služby cestovného ruchu jednostranne zvýšiť o čiastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa ods. 2 písm. a), b, c) oproti cene služieb a platieb zahrnutých v cene uvedenej v Zmluve.
4. Písomné oznámenie o zvýšení ceny vrátane dôvodu a spôsobu zvýšenia musí CK odoslať cestujúcemu najneskôr 21 dní pred začatím poskytovania služieb cestovného ruchu, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene služieb cestovného ruchu.
5. Ceny služieb cestovného ruchu sú stanovené na osobu (ak nie je uvedené inak) a zahŕňajú len tie služby, ktoré sú pre každú službu cestovného ruchu taxatívne vymenované. K cenám autobusových služieb cestovného ruchu sa za dopravu s odchodom zo Slovenska účtuje príplatok za nástupné miesta podľa Ponuky CK alebo Zmluvy. K základným cenám služieb cestovného ruchu sa pripočítavajú príplatky, resp. odpočítavajú zľavy uvedené v Ponuke CK. Tieto služby sa môžu doobjednať len na dobu celého pobytu. Zľavy sa nevzťahujú ani na špeciálne znížené ceny leteniek pre osoby na prístelkách. V prípade, že si cestujúci nezakúpi k službám cestovného ruchu cestovné poistenie, zníži sa mu aktuálne platná zľava na služby cestovného ruchu o 2 %.
6. Zo zliav poskytovaných CK má cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak.
7. Splnomocnený externý predajca nie je oprávnený dohodnúť s cestujúcim ustanovenia Zmluvy, ktoré sú v rozpore s popisom alebo informáciami uvedenými v Ponuke CK.
8. Na akciové ceny, publikované formou akciovej ponuky, sa nevzťahujú žiadne ďalšie zľavy.

**III. Platobné podmienky**

1. CK má právo na zaplatenie ceny služieb cestovného ruchu pred začiatkom poskytovania služieb cestovného ruchu a cestujúci má povinnosť uhradiť cenu služieb cestovného ruchu pred ich poskytnutím. Zaplatenie ceny (príp. preddavku) musí cestujúci na požiadanie CK preukázateľným spôsobom doložiť.

2. CK je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri uzatvorení Zmluvy, ak sa zmluvné strany nedohodnú písomne inak, resp. pokiaľ nie je v Ponuke CK uvedené inak. Výška preddavkov a časový rozvrh je dohodnutý takto:
  - a) pri vzniku zmluvného vzťahu je preddavok vo výške minimálne 50 % ceny služieb cestovného ruchu, pokiaľ CK neuvádza inak,
  - b) najneskôr 46 kalendárnych dní pred začiatkom poskytovania služieb cestovného ruchu je cestujúci povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny,
  - c) v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 46 kalendárnych dní pred začiatkom poskytovania služieb cestovného ruchu je cestujúci povinný uhradiť 100 % ceny služieb cestovného ruchu pri vzniku zmluvného vzťahu.
3. Cestujúci má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny služieb cestovného ruchu. V prípade, že cestujúci z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termíny a výšky platieb podľa bodu 2, CK je oprávnená odstúpiť od Zmluvy a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške odstúpeného podľa článku VII. bodu 3. Cestujúci sa zaväzuje uhradiť CK zmluvnú pokutu vo výške 100 % ceny služieb cestovného ruchu i v prípade, ak do začiatku poskytovania služieb cestovného ruchu cestujúci neuhradil CK preddavok ani celú cenu služieb cestovného ruchu a CK od uzavretej Zmluvy neodstúpila.

#### IV. Práva a povinnosti cestujúceho

1. K základným právam cestujúceho patrí najmä:
  - a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - b) právo vyžadovať od CK informácie, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - c) právo byť oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
  - d) právo pred začiatkom poskytovania služieb cestovného ruchu odstúpiť od Zmluvy podľa článku VII.,
  - e) právo na reklamáciu nedostatkov v zmluvne dohodnutých službách a porušenia právnej povinnosti CK a jej vybavenie v súlade s článkom VIII.,
  - f) právo obdržať najneskôr 7 dní pred začatím poskytovania služieb cestovného ruchu písomne ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre cestujúceho dôležité a ktoré sú CK známe, ak nie sú obsiahnuté už v zmluvných dokumentoch, ako i potrebné doklady,
  - g) právo písomne oznámiť CK najneskôr 14 dní pred začiatkom poskytnutia služieb cestovného ruchu, že sa služieb cestovného ruchu namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového cestujúceho, že súhlasí s uzatvorenou Zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na službách cestovného ruchu. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny služieb cestovného ruchu a úhradu administratívneho poplatku a všetkých nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou cestujúceho vzniknú (článok VI., bod 6),
  - h) právo na ochranu osobných údajov, ktoré cestujúci uvádza v zmluve a ostatných dokladoch, pred nepovolnými osobami.
2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:
  - a) poskytnúť CK potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v Zmluve vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK,
  - b) zabezpečiť u osôb mladších ako 18 rokov, ak necestujú s rodičmi, sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka a písomný súhlas zákonného zástupcu, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,
  - c) vopred nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
  - d) zaplatiť cenu za služby cestovného ruchu,
  - e) prevziať od CK doklady potrebné pre čerpanie služieb,
  - f) mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), byť zaočkovaný (pokiaľ je to vyžadované), dodržiavať pasové, colné, devízové, zdravotné, dopravné, bezpečnostné predpisy ako i zákony a zvyklosti krajín a miest, do ktorých cestuje. Povinnosť mať vlastný (individuálny) cestovný doklad sa vzťahuje na každého cestujúceho a účastníka služieb cestovného ruchu, bez ohľadu na vek účastníka, a teda aj na deti bez ohľadu na ich vek, pričom doba platnosti cestovného dokladu musí zodpovedať požiadavkám krajiny, do ktorej alebo cez ktorú účastníci cestujú. Cestujúci a účastník sú uzrozumení so skutočnosťou, že v prípade ak bude znemožnená účasť na službách cestovného ruchu ktorémukoľvek účastníkovi z dôvodu neplatnosti jeho cestovného dokladu, nedostatočnej doby platnosti jeho cestovného dokladu alebo z dôvodu, že každý účastník nemá vlastný (individuálny) cestovný doklad, za túto skutočnosť CK nenesie zodpovednosť a rovnako nezodpovedá ani za škodu, či ujmu, ktorá v dôsledku nesplnenia tejto povinnosti účastníkovi či cestujúcemu vznikne,
  - g) riadiť sa pokynmi CK, sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK a dodržiavať stanovený program,
  - h) počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo CK a uhradiť prípadnú spôsobenú škodu,
  - i) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb,
  - j) zdržať sa konaní a správania, ktoré môže poškodiť, ohroziť, obmedziť alebo popudíť ostatných účastníkov, alebo spôsobiť zhoršenie vlastného zdravotného stavu,
  - k) dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase,
  - l) bezodkladne oznámiť CK zmenu údajov, predovšetkým telefonického kontaktu a poštovej adresy, slúžiacim k prípadnému oznámeniu zmeny náležitostí zmluvy alebo pokynov na cestu,
  - m) pri kúpe služieb cestovného ruchu prostredníctvom internetu (bez priameho kontaktu) uhradiť zálohovú faktúru do 3 dní od jej vystavenia, a zasláť ním podpísanú Zmluvu doporučenou zásielkou na adresu CK do 3 dní od jej obdržania. V prípade, že cestujúci tento záväzok nespĺní, CK má právo odvolať Ponuku CK. Pri kúpe služieb cestovného ruchu do 10 dní pred odchodom alebo pri posledných voľných miestach má CK právo požiadať cestujúceho o priamy vklad na účet.
  - n) overiť si pred kúpou služieb cestovného ruchu aktuálne prepravné podmienky a ostatné dôležité dokumenty pri zdravotných obmedzeniach, ochoreniach alebo po úrazoch.

#### V. Práva a povinnosti CK

1. K právam a povinnostiam cestujúceho uvedených v článku IV. sa vzťahujú im zodpovedajúce povinnosti a práva CK.
2. CK je povinná pred uzatvorením Zmluvy informovať o všetkých podstatných skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcov o kúpe služieb cestovného ruchu.
3. CK nie je povinná poskytnúť cestujúcemu plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
4. CK je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení pre prípad úpadku, na základe ktorej vzniká cestujúcemu právo v prípade, ak jej boli poskytnuté spojené služby cestovného ruchu, na poistné plnenie v prípadoch, keď CK z dôvodu svojho úpadku:
  - a) neposkytne cestujúcemu dopravu z miesta pobytu v zahraničí do SR, ak je táto doprava súčasťou spojených služieb cestovného ruchu,

- b) nevráti cestujúcemu zaplatený preddavok alebo cenu služby cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej CK, v prípade, ak táto služba nebola poskytnutá,
  - c) nevráti cestujúcemu rozdiel medzi zaplatenou cenou zaplatenou CK a cenou čiastočne poskytnutej služby cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu v prípade, ak bola služba cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu, poskytnutá len sčasti.
5. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za neodvratiteľných a mimoriadnych okolností, 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.
6. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu.

#### **VI. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie poskytovania služieb cestovného ruchu**

1. Ak je CK nútená pred začiatkom poskytovania služieb cestovného ruchu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, navrhne cestujúcemu zmenu Zmluvy. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Cestujúci má právo rozhodnúť, či so zmenou súhlasí, alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplataenia odstupného. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej v návrhu zmeny; inak Zmluva zanikne.
2. Pre realizáciu poskytnutia služieb cestovného ruchu je stanovený minimálny počet 35 účastníkov, pokiaľ nie je dohodnuté inak. CK má právo zrušiť poskytnutie služieb cestovného ruchu, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu, do 21 dní pred jeho začiatkom, ak jeho uskutočneniu bráni nedosiahnutie minimálneho počtu účastníkov. Ak CK z tohto dôvodu zruší poskytnutie služieb cestovného ruchu, je povinná túto skutočnosť cestujúcemu písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr 7 dní pred začiatkom poskytovania služieb cestovného ruchu.
3. CK si vyhradzuje právo zrušiť poskytnutie služieb cestovného ruchu, ktorého uskutočnenie je sťažené alebo nemožné v dôsledku nepredvídateľných mimoriadnych udalostí (napr. vojna, teroristický útok, povstanie, zemetrasenie, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov a pod., resp. ak by bola inak ohrozená bezpečnosť, zdravie alebo život objednávateľov), ktoré nebolo možné pri uzatváraní Zmluvy predvídať a ktorým nebolo možné zabrániť.
4. Ak CK odstúpi od Zmluvy z dôvodu zrušenia služieb cestovného ruchu pred jeho začiatkom alebo cestujúci nesúhlasí s navrhovanou zmenou Zmluvy podľa bodu 1, má cestujúci právo žiadať, aby mu CK na základe novej Zmluvy poskytla iné služby cestovného ruchu najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej Zmluve, ak CK môže takúto službu ponúknuť. Pri uzatvorení novej Zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej Zmluvy považujú za platby podľa novej Zmluvy. Ak je cena nových služieb cestovného ruchu nižšia ako už uskutočnené platby, je CK povinná rozdiel bezodkladne cestujúcemu vrátiť.
5. CK a cestujúci sa dohodli, že zmeny a odchýlky v jednotlivých službách sú v nevyhnutných prípadoch možné, pričom CK bude cestujúceho o nich bezodkladne informovať. Ide najmä o nepodstatnú zmenu trasy, ubytovacieho zariadenia na vyššiu, prípadne rovnakú kategóriu a triedu, zmenu obsahu a časového rozvrhu poskytovania služieb all inclusive, časových harmonogramov programov a programu, dĺžky trvania poskytovania služieb, miesta nástupu a výstupu, času a miesta odletu alebo príletu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto, meškanie lietadla, zmena leteckej spoločnosti a typu lietadla, zrušenie autobusovej dopravy a zmenu kategórie autobusu pri doprave po Slovensku, ako aj zmeny, ktoré slúžia na opravu zrejmych omylov a tlačových chýb. Doprava po Slovensku pri všetkých autobusových službách cestovného ruchu sa uskutoční pri minimálnom počte 10 účastníkov z jedného nástupného miesta. Ak navrhované zmeny vedú aj k zmene ceny, postupuje sa primerane podľa bodu 1, bodu 2 a bodu 4 tohto článku.
6. Na základe individuálneho želania cestujúceho je CK schopná, ak je to možné, uskutočniť zmenu mena účastníka služieb cestovného ruchu, zmenu ubytovacieho zariadenia, zmenu služieb alebo zmenu termínu za dohodnutý administratívny poplatok vo výške 35 Eur/osobu. Administratívny poplatok nezahŕňa náklady súvisiace so zmenou objednávky cestujúceho a cestujúci sa požiadaním o vykonanie zmeny zaväzuje okrem dohodnutého administratívneho poplatku zaplatiť aj všetky súvisiace poplatky, ktoré vzniknú v dôsledku zmeny objednávky cestujúceho (administratívne poplatky iných poskytovateľov služieb, napr. poplatky za vykonanie zmien v rezervácii dopravcov, hotelov, konzulárnych a vízových oddelení a pod.).
7. CK má právo na refundáciu finančných prostriedkov za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v Zmluve s cestujúcim a ktoré boli poskytnuté so súhlasom cestujúceho počas poskytovania služieb cestovného ruchu.

#### **VII. Odstúpenie od Zmluvy**

1. CK môže pred začatím poskytovania služieb cestovného ruchu od Zmluvy odstúpiť bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením,
  - a) z dôvodu zrušenia služieb cestovného ruchu podľa článku VI, bod 1, bodu 2 alebo bodu 3 alebo,
  - b) z dôvodu neodvratiteľných a mimoriadnych okolností, ktoré bránia CK plniť Zmluvu,
  - c) pri podstatnom porušení povinností cestujúcim, ak túto povinnosť nesplní ani v dodatočnej lehote poskytnutej mu CK.Písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK doporučeným listom na adresu cestujúceho uvedenú v Zmluve alebo elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú v Zmluve. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom doručenia oznámenia cestujúcemu. V prípade vrátenia zásielky ako nedoručenej z akéhokoľvek dôvodu z adresy uvedenej v Zmluve cestujúcim, sa táto považuje za doručенú dňom jej odoslania CK. K rovnakému dňu nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy.
2. Cestujúci má právo odstúpiť od Zmluvy pred začatím poskytovania služieb cestovného ruchu:
  - a) bez udania dôvodu,
  - b) z dôvodu podstatného porušenia povinností CK,
  - c) z dôvodu neodvratiteľných a mimoriadnych okolností v cieľovom mieste.Oznámenie o odstúpení od Zmluvy spíše cestujúci buď formou záznamu v predajnom mieste, kde si služby zakúpil, alebo ho na predajné miesto pošle doporučenou poštou, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom spísania záznamu, príp. dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si cestujúci služby zakúpil.
3. Ak nie je dôvodom odstúpenia cestujúceho od Zmluvy podstatné porušenie povinností CK, ktoré sú určené Zmluvou, alebo neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti v cieľovom mieste, je cestujúci povinný zaplatiť CK odstupné. Ak CK odstúpi od zmluvy z dôvodu podstatného porušenia povinností cestujúcim, je cestujúci povinný zaplatiť CK zmluvnú pokutu. Výška odstupného a zmluvnej pokuty je stanovená podľa počtu dní pred začiatkom poskytovania služieb cestovného ruchu nasledovne:
  - 46 dní a viac pred začiatkom: 30% z ceny objednaných služieb a poistné
  - 45-31 dní pred začiatkom: 40% z ceny objednaných služieb a poistné

- 30-21 dní pred začiatkom: 50% z ceny objednaných služieb a poistné
  - 20-15 dní pred začiatkom: 80% z ceny objednaných služieb a poistné
  - 14-6 dní pred začiatkom: 90% z ceny objednaných služieb a poistné
  - 5 dní a menej pred začiatkom: 100% z ceny objednaných služieb a poistné
4. Ak nevyčerpá cestujúci službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy, alebo z dôvodu nesplnenia povinnosti podľa článku IV. bodu 2 písm. f), nezbavuje ho to povinnosti zaplatiť cenu nevyčerpanej služby.
  5. Pri určení počtu dní pre výpočet odstupného a zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň začiatku poskytovania služby cestovného ruchu uvedený v Zmluve.
  6. CK má právo jednostranne započítať odstupné, resp. zmluvnú pokutu voči zaplatenému preddavku alebo zaplatenej ceny doposiaľ objednaných služieb. CK je zároveň povinná vrátiť cestujúcemu bezodkladne zostatok z uhradenej ceny podľa zrušenej Zmluvy. Cestujúci vyjadruje s možnosťou započítania svoj súhlas.
  7. CK si vyhradzuje právo vylúčiť účastníka bez nároku na náhradu, ak závažne poruší právne predpisy Slovenskej republiky alebo navštíveného štátu, prípadne závažne narúša program či priebeh služieb cestovného ruchu. Závažným narušením programu či priebehu služieb cestovného ruchu sa rozumie protiprávne konanie alebo konanie pod vplyvom omamných alebo návykových látok, alkoholu alebo konanie proti dobrým mravom alebo nerešpektovanie organizačných pokynov sprievodcov, delegátov či miestnych zástupcov CK k programu a priebehu služieb cestovného ruchu.

#### **VIII. Reklamácie, reklamačný poriadok, zodpovednosť za škody**

1. CK nezodpovedá za riadne poskytnutie dodatočných služieb cestovného ruchu, ktoré boli cestujúcim objednané u iného poskytovateľa služby cestovného ruchu. Pri problémoch musí cestujúci kontaktovať príslušného poskytovateľa služby. CK má zriadenú ochranu na účely refundácie platieb cestujúceho za služby, ktoré sa neuskutočnili z dôvodu úpadku CK, avšak to neznamená, že sa refundácia vzťahuje aj pre prípad úpadku príslušného poskytovateľa služieb.
2. CK nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec služieb, ktoré sú uvedené v Zmluve. Ak pláž nie je súčasťou hotelového areálu a majetkom hotela s prístupom výhradne len pre hotelových hostí, CK ani hotel nezodpovedajú za jej čistotu, údržbu a vybavenie.
3. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou alebo právnymi predpismi alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo určenému zodpovednému zástupcovi.
4. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu s podmienkami Zmluvy, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí cestovnej kancelárii neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu. Ak nie je možné okamžite zjednať nápravu, o uplatnení práva na odstránenie chybné poskytnutej služby je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom CK.
5. Ak CK nevykoná nápravu podľa bodu 4, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa Zmluvy, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť
  - a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
  - b) nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté CK podľa bodu 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v Zmluve alebo ponúknutá zľava z ceny za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná.
7. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu služieb cestovného ruchu bez zbytočného odkladu, najneskôr však do dvoch rokov od skončenia poskytovania služieb cestovného ruchu, alebo ak sa služby cestovného ruchu nedodali, odo dňa, keď mali byť služby poskytnuté podľa Zmluvy. Cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa bodu 4 tohto článku.
8. Cestujúci má právo na primeranú zľavu, ak CK nepreukáže, že porušenie Zmluvy spôsobil cestujúci.
9. Na všetky reklamácie CK odpovie bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa ich doručenia.
10. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené cestujúcemu, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poisťovnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.
11. CK upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov a na možnosť jeho vzniku z dôvodov zhoršenej prejazdnosti ciest a hraničných prechodov, z dôvodu nepriaznivého počasia, plných vzdušných koridorov resp. z technických a prevádzkových dôvodov. Obe strany sa dohodli, že meškanie dopravného prostriedku nezakladá dôvod na odstúpenie od Zmluvy ani nároky z vadne dodaných služieb cestovného ruchu.
12. V prípade nutnosti využitia inej dopravy ako bolo dohodnuté v Zmluve (napr. pri poruche autobusu), CK hradí cestovné náklady v rámci územia SR vo výške cestovného vlakom 2. triedy, resp. autobusom pravidelnej autobusovej linky.
13. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu aj právo na náhradu škody.
14. CK nezodpovedá za škodu, ktorá bola spôsobená cestujúcim, inými účastníkmi, tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb cestovného ruchu alebo v dôsledku neodvrátiteľných alebo mimoriadnych okolností.
15. Zmluvné strany sa dohodli, že ak má CK uhradiť škodu, rozsah náhrady škody obmedzujú na trojnásobok celkovej ceny poskytnutých služieb, okrem prípadov zranenia, úmyselne spôsobenej škody alebo škody spôsobenej z nedbanlivosti.
16. Orgánom dozoru a subjektom alternatívneho riešenia sporov: Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P.O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava.
17. Ak cestujúci nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, alebo ak sa domnieva, že CK porušila jeho práva, môže sa obrátiť na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

#### **IX. Cestovné poistenie**

1. Súčasťou všetkých služieb cestovného ruchu CK na základe dohody zmluvných strán je cestovné poistenie vrátane poistenia odstupného pre účastníkov služieb cestovného ruchu. Ceny cestovného poistenia sú uvedené v Ponuke CK. Presný rozsah cestovného poistenia pre cestujúcich CK je k dispozícii vo všetkých pobočkách CK ako i v informáciách poisťovacej spoločnosti, ktoré obdrží cestujúci od CK.
2. Cestujúci pri podpise zmluvy obdrží od CK poistné podmienky a rozsah cestovného poistenia, s ktorými sa zaväzuje oboznámiť sa a aj v zastúpení s ním spolucestujúce osoby.

3. Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom a poisťovcou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkom a CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.
4. V prípade, že cestujúci odmietne cestovné poistenie, ktoré je súčasťou služieb cestovného ruchu CK, zároveň tým cestujúci preberá plnú zodpovednosť za prípadné škody, ktoré sú inak predmetom poistného plnenia cestovného poistenia, ktoré je v ponuke CK.

#### **X. Ochrana osobných údajov**

1. CK, dodávatelia služieb a poisťovacia spoločnosť spracúvajú osobné údaje fyzických osôb- cestujúceho a všetkých osôb zúčastnených na službách cestovného ruchu (spolu aj ako „dotknuté osoby“) na základe článku 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov; ďalej aj ako „GDPR“), a to za účelom plnenia Zmluvy. Ak dotknutá osoba udelila súhlas na spracúvanie osobných údajov na marketingové účely, CK, dodávatelia služieb a poisťovacia spoločnosť spracúvajú osobné údaje dotknutej osoby na základe článku 6 ods. 1 písm. a) GDPR, a to na marketingové účely. CK zamýšľa (t. j. môže ale nemusí) preniesť osobné údaje do všetkých krajín, v ktorých sa bude realizovať služba cestovného ruchu v zmysle Zmluvy, a to vrátane krajín, v ktorých bude prebiehať cesta/doprava, ktorá je predmetom Zmluvy.
2. Poskytnutie osobných údajov dotknutej osoby je požiadavkou, ktorá je potrebná na uzavretie Zmluvy. Dotknutá osoba nie je povinná poskytnúť svoje osobné údaje, avšak v takom prípade je CK oprávnená odmietnuť poskytnutie služby.
3. Osobné údaje dotknutých osôb budú spracované počas doby trvania Zmluvy a ďalších 5 rokov po zániku Zmluvy za účelom ochrany práv a oprávnených záujmov CK. Po uplynutí tejto doby budú osobné údaje spracované za účelom ich archivácie v zmysle zákona č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon o archívoch“), ak sa zmluvné strany nedohodli inak.
4. Dotknutá osoba má právo na prístup k osobným údajom v zmysle článku 15 GDPR, ktoré sú o nej spracúvané, má právo na opravu týchto údajov v zmysle článku 16 GDPR, právo na vymazanie osobných údajov v zmysle článku 17 GDPR alebo obmedzenie spracúvania osobných údajov v zmysle článku 18 GDPR, právo na prenos svojich osobných údajov v zmysle článku 20 GDPR, právo namietat' spracúvanie osobných údajov v zmysle článku 21 GDPR, právo kedykoľvek svoj súhlas odvolať v zmysle článku 7 ods. 3 GDPR ako aj právo podať návrh na začatie konania podľa článku 78 ods. 3 GDPR na Úrad na ochranu osobných údajov SR.

#### **XI. Záverečné ustanovenia**

1. Tieto zmluvné vzťahy sú platné a účinné od 1.11.2021 a spolu s Ponukou CK, Zmluvou, Formulárom štandardných informácií (ak to Zákon vyžaduje), sa považujú za neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.