

# Všeobecné podmienky účasti na zájazde a platobné podmienky Cestovnej kancelárie TUI ReiseCenter Slovensko s.r.o.

## I. ČASŤ

### 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Všeobecné podmienky účasti na zájazde a platobné podmienky Cestovnej kancelárie TUI ReiseCenter Slovensko 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 alebo Zmluvy o službe, ktorú Cestovná kancelária uzatvára s Objednávateľom 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 Objednávateľ v súvislosti so sprostredkovaným zájazdom alebo službou informovaný. Pokiaľ sú Objednávateľovi poskytované zájazdy a iné produkty a služby cestovného ruchu od organizátora zájazdu odlišného od Cestovnej kancelárie TUI ReiseCenter Slovensko s.r.o., platia tieto Všeobecné podmienky, pokiaľ nie je uvedené inak.
- 1.2 Cestovná kancelária v rámci výkonu svojej podnikateľskej činnosti najmä:
- obstaráva, organizuje, ponúka a predáva zájazdy a iné produkty a služby cestovného ruchu, a za tým účelom uzatvára vo vlastnom mene a na vlastný účet Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe s Objednávateľmi v súlade s ustanoveniami týchto Všeobecných podmienok;
  - v súlade s osobitnými zmluvami uzavretými s inými poskytovateľmi služieb a produktov v cestovnom ruchu sprostredkúva pre tieto subjekty predaj zájazdov a iných produktov a služieb (najmä pre iné cestovné kancelárie, cestovné agentúry, dopravcov, prevádzkovateľov ubytovacích zariadení, usporiadateľov kultúrnych, športových a iných spoločenských podujatí a pod.).

### 2. Vymedzenie základných pojmov

- 2.1 Na účely týchto Všeobecných podmienok sa rozumie:
- Cestovnou kanceláriou, resp. CK je spoločnosť TUI ReiseCenter Slovensko s.r.o., so sídlom Panská 10, 811 01 Bratislava, IČO: 35 966 742, spoločnosť zapísaná do Obchodného registra vedeného Mestským súdom Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 38473/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 obstaraní zájazdu sama, alebo prostredníctvom externých partnerov (fyzických a právnických osôb), ktorí uzatvorili s CK zmluvu o spolupráci pri predaji a na základe tejto zmluvy sprostredkuje pre CK predaj zájazdov, produktov a služieb (ďalej len „Cestovná kancelária resp. CK),
  - Objednávateľom je fyzická alebo právnická osoba (v mene nepnoletej fyzickej osoby je oprávnený uzatvoriť zmluvu jej zákonný zástupca, v mene právnickej osoby môže zmluvu okrem osôb oprávnených konať v mene právnickej osoby uzatvoriť aj splnomocnený zástupca), ktorá uzatvorí s cestovnou kanceláriou Zmluvu o zájazde alebo Zmluvu o službe, resp. osoba, v ktorej prospech sa takáto zmluva uzatvorila (spolucestujúci), alebo osoba, na ktorú sa zájazd alebo služba previedla v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka,
  - Sprostredkovateľom je právnická osoba alebo fyzická osoba podnikateľ (cestovná kancelária alebo cestovná agentúra) podnikajúca v cestovnom ruchu na základe 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 o cestovných kanceláriách“), poskytujúca produkty a služby v cestovnom ruchu, ktorá uzatvorila s CK Zmluvu o spolupráci pri predaji, a na základe tejto zmluvy sprostredkuje pre CK predaj zájazdov,

- produktov a služieb. Práva a povinnosti Cestovnej kancelárie sa pri uzatváraní Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe primerane vzťahujú aj na Sprostredkovateľa;
- d) Organizátorom je právnická osoba odlišná od Cestovnej kancelárie, ktorá podniká v cestovnom ruchu podľa príslušných právnych predpisov právneho poriadku, podľa ktorého bola založená, a obstaráva, organizuje, ponúka a predáva zájazdy a iné produkty a služby cestovného ruchu, ktoré Cestovná kancelária ponúka Objednávateľom v mene Organizátora. Konkrétny Organizátor ako organizátor zájazdu je uvedený v Zmluve o zájazde.
  - e) Zájazdom je vopred pripravená, zorganizovaná a v ponuke CK zverejnená kombinácia najmenej dvoch z týchto služieb:
    - i) doprava,
    - ii) ubytovanie,
    - iii) iné služby, ktoré nie sú doplnkom dopravy alebo ubytovania a ktoré tvoria významnú súčasť kombinácie služieb, napríklad stravovanie, zabezpečenie sprievodcu, spoločensko-kultúrny program alebo rekreačno-športový program, ak ich CK ponúka na predaj, alebo ak ich predáva za súhrnnú cenu, a ak sa služba poskytuje dlhšie ako 24 hodín, alebo ak zahŕňa ubytovanie cez noc.
  - f) Zmluvou o zájazde je zmluva o obstaraní zájazdu, uzavretá medzi Cestovnou kanceláriou alebo Organizátorom v zastúpení Cestovnou kanceláriou ako obstarávateľom a Objednávateľom v súlade s príslušnými ustanoveniami Zákona o cestovných kanceláriách a Občianskeho zákonníka, ktorá má zákonom stanovené obsahové náležitosti (ďalej len „Zmluva o zájazde“ alebo „Zmluva“);
  - g) Službami sa rozumejú služby a produkty Cestovnej kancelárie iné než zájazdy, ktoré nie sú Objednávateľovi poskytované ako súčasť Zájazdu. Služby poskytuje Cestovná kancelária na základe osobitnej objednávky, resp. samostatnej zmluvy o poskytnutí služby, ktorá bude podľa povahy služby zmluvou o obstaraní veci alebo inou vhodnou zmluvou uzavretou v súlade s Občianskym zákonníkom. Ak nie je ďalej uvedené inak, primerane sa na zmluvu o poskytnutí služby vzťahujú ustanovenia o Zmluve o zájazde.

## II. ČASŤ

### 3. Rezervácia

- 3.1 Zájazd alebo Službu si môže záujemca rezervovať v Cestovnej kancelárii alebo u Sprostredkovateľa priamo osobne, telefonicky alebo e-mailom. Pri osobnej rezervácii je Cestovná kancelária povinná vydať Objednávateľovi písomné potvrdenie o rezervácii ihneď po zaplatení rezervačného poplatku (bod 3.3); v prípade e-mailovej rezervácie Zájazdu alebo Služby zašle Cestovná kancelária Objednávateľovi potvrdenie alebo odmietnutie rezervácie prostredníctvom e-mailu do troch dní od doručenia rezervácie a zaplatenia rezervačného poplatku. V prípade odmietnutia rezervácie oznámi Cestovná kancelária Objednávateľovi aj dôvod odmietnutia rezervácie. Rezervácia je platná aj pre všetky ďalšie osoby uvedené v rezervácii.
- 3.2 Rezervácia Zájazdu alebo Služby je platná a záväzná po zaplatení rezervačného poplatku vo výške určenej konkrétnym Organizátorom, minimálne vo výške 25 % z ceny Zájazdu alebo Služby a po potvrdení rezervácie zo strany Cestovnej kancelárie. V prípade, ak rezervačný poplatok príslušného Organizátora je nižší ako výška storno poplatku toho istého Organizátora, rezervačný poplatok bude v určený v rovnakej výške ako storno poplatok príslušného Organizátora. Ak sa však vykonáva rezervácia v čase kratšom než 30 dní pred prvým dňom Zájazdu/Služby, Objednávateľ je pri rezervácii povinný zaplatiť 100 % z ceny Zájazdu alebo Služby. Potvrdenie o rezervácii musí obsahovať identifikáciu Zájazdu alebo Služby, termín Zájazdu alebo Služby, identifikáciu Objednávateľa (vrátane spolucestujúcich) uvedením jeho mena a priezviska, adresy a dátumu narodenia, ako aj cenu Zájazdu/Služby a výšku zaplateného rezervačného poplatku.
- 3.3 Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek pred uzavretím Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe zrušiť rezerváciu aj bez uvedenia dôvodu osobne alebo prostredníctvom e-mailu. Ak je rezervácia zrušená e-

mailom, k jej zrušeniu dôjde momentom doručenia e-mailu Cestovnej kancelárii. Zrušenie rezervácie je podmienené zaplatením poplatku za zrušenie rezervácie vo výške uvedenej v Článku 11. „Odstúpenie od Zmluvy o zájazde, poplatok za zrušenie rezervácie“ je vzájomne započítateľný s nárokom Objednávateľa na vrátenie rezervačného poplatku. Rezervačný poplatok bude po odpočítaní poplatku za zrušenie rezervácie vyplatený Objednávateľovi v hotovosti alebo bankovým prevodom na určený účet.

- 3.4 Zájemca si môže Zájazd alebo Služby rezervovať aj prostredníctvom elektronickej komunikácie na internetovej stránke Cestovnej kancelárie [www.tui-reisecenter.sk](http://www.tui-reisecenter.sk), prostredníctvom rezervačného systému bez priameho kontaktu Objednávateľa s Cestovnou kanceláriou (ďalej len „online rezervácia“).

#### 4. Vznik zmluvy

- 4.1 Zmluvu o zájazde uzatvára Objednávateľ priamo s Cestovnou kanceláriou alebo prostredníctvom Sprostredkovateľa. Zmluva o zájazde sa považuje za uzavretú (i) v momente kedy sa zmluvné strany dohodli na všetkých podstatných náležitostiach, a na základe tejto dohody vyplnili a podpísali formulár Zmluvy o obstaraní zájazdu, resp. v prípade rezervácie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu, momentom doručenia elektronickej kópie podpísanej Zmluvy o zájazde e-mailom Cestovnej kancelárii, a (ii) zaplatením rezervačného poplatku (zálohy), resp. 100 % ceny Cestovnej kancelárii alebo Sprostredkovateľovi.

Zmluva o zájazde musí obsahovať zákonom predpísané náležitosti, najmä v nej musí byť uvedená cena Zájazdu vrátane časového rozvrhu jednotlivých platieb a výšky zálohy. Cena a ostatné informácie a podmienky uvedené v katalógu alebo inom oficiálnom dokumente Cestovnej kancelárie nie sú záväzné a Cestovná kancelária si vyhradzuje právo meniť ich kedykoľvek pred uzatvorením Zmluvy o zájazde.

- 4.2 Predmet plnenia Zmluvy a časť obsahu Zmluvy o zájazde zo strany Cestovnej kancelárie je určený odkazom na príslušné číslo Zájazdu uvedené na Zmluve o zájazde, prípadne v dodatočných ponukách Cestovnej kancelárie, potvrdených objednávkach alebo osobitných podmienkach tvoriacich prílohu k Zmluve o zájazde. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde sú aj ostatné písomnosti odovzdané Objednávateľovi pri podpise Zmluvy o zájazde (resp. dodatočná písomná ponuka zájazdov a služieb), tieto Všeobecné podmienky, platné poisťné podmienky a potvrdenie o poistení Cestovnej kancelárie proti úpadku.

- 4.3 Zmluva o zájazde alebo osobitná zmluva na Služby je uzavretá aj v prospech všetkých tretích osôb, ktoré sú v nej uvedené ako spolucestujúci Objednávateľa. Tieto osoby sú spolu s Objednávateľom účastníkmi zmluvného vzťahu (účastníci Zájazdu), pokiaľ zo Zmluvy o zájazde nevyplýva niečo iné. Objednávateľ podpisom Zmluvy o zájazde, alebo osobitnej zmluvy na Služby potvrdzuje, že je oprávnený konať v mene ostatných osôb uvedených v Zmluve o zájazde alebo v osobitnej zmluve na Služby a je oprávnený v mene týchto osôb uzavrieť Zmluvu o zájazde alebo osobitnú zmluvu na Služby. Za plnenie zmluvných záväzkov spolucestujúcich voči Cestovnej kancelárii zodpovedá Objednávateľ. V prípade, ak na strane Objednávateľa vystupuje viac osôb, sú všetky osoby na strane Objednávateľa povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne. Práva a povinnosti Objednávateľa, vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde, sa na všetkých spolucestujúcich vzťahujú v rovnakom rozsahu ako na Objednávateľa, ak z povahy konkrétnej povinnosti alebo práva nevyplýva inak. Za riadne oboznámenie spolucestujúcich s podmienkami Zájazdu zodpovedá Objednávateľ.

- 4.4 Právo na poskytnutie Zájazdu/Služby na základe uzavretej zmluvy vznikne Objednávateľovi až zaplatením úplnej ceny v dohodnutej výške. Ak Zmluva o zájazde obsahuje ďalšie podmienky, ktorých splnenie Objednávateľom je nevyhnutné na poskytnutie Zájazdu/Služby, Cestovnej kancelárii nevznikne povinnosť poskytnúť Zájazd alebo Službu, až kým nebudú Objednávateľom splnené všetky tieto ďalšie podmienky.

- 4.5 Cestovná kancelária si vyhradzuje právo uviesť v dodatočných písomných ponukách odlišné špecifikácie a podmienky ako sú uvedené v katalógu a v týchto Všeobecných podmienkach. V prípade takéhoto rozporu platia špecifikácie a podmienky uvedené v dodatočných písomných ponukách.

#### 4.6 Vznik zmluvy pri rezervácii zájazdu online:

- 1) Zájemca si môže na internetovej stránke Cestovnej kancelárie [www.tui-reisecenter.sk](http://www.tui-reisecenter.sk) vybrať Zájazd z aktuálnej ponuky tam uvedenej, ktorý si v prípade záujmu môže prostredníctvom rezervačného systému online rezervovať. Objednávka musí byť urobená prostredníctvom elektronického formuláru, ktorý musí byť vyplnený vo všetkých častiach. Objednávka obsahuje meno, priezvisko, dátum narodenia, trvalý pobyt Objednávateľa (vrátane všetkých osôb zúčastnených na zájazde), telefonický a e-mailový kontakt na Objednávateľa, druh, miesto a rozsah poskytovaných služieb, cenu za zájazd a odkaz na Všeobecné podmienky a obchodné podmienky konkrétneho Organizátora.
- 2) Po odoslaní online rezervácie overí elektronický systém Cestovnej kancelárie v databáze dostupnosť daného Zájazdu ako aj samotnú objednávku. Ak je Zájazd dostupný a objednávka kompletná, zašle Cestovná kancelária na Objednávateľom uvedený e-mailový kontakt Potvrdenie objednávky spolu s návrhom Zmluvy o zájazde obsahujúcim zákonom ustanovené údaje, všetky ďalšie dokumenty potrebné k objednaným službám a taktiež platobné podmienky s lehotou na zaplatenie ceny Zájazdu.
- 3) Objednávateľ je povinný pri online rezervácii po obdržaní informácií o platobných podmienok podľa bodu 4.6. bod 2) vyššie, zaplatiť celú cenu Zájazdu bez ohľadu na čas zostávajúci pred prvým dňom Zájazdu. Výnimočne môže byť pri konkrétnej ponuke Zájazdu uvedené, že je možná predbežná online rezervácia bez povinnosti úhrady ceny Zájazdu.
- 4) V prípade, ak Objednávateľ uskutoční úhradu ceny Zájazdu priamo pri objednávke zvolením si spôsobu platby prostredníctvom platby kreditnou kartou alebo prostredníctvom online platobnej brány - internet bankingu, dochádza k zarezervovaniu ním zvoleného Zájazdu. Objednávateľ berie na vedomie, že v prípade, ak neuskutoční úhradu ceny Zájazdu priamo pri objednávke podľa predchádzajúcej vety, môže dôjsť k vzniku rozdielu medzi cenou Zájazdu uvedenou v rezervačnom systéme v čase odoslania objednávky a cenou Zájazdu uvedenom v návrhu Zmluvy o zájazde, ktorý Cestovná kancelária zašle Objednávateľovi podľa bodu 4.6. bod 2) vyššie; v takomto prípade je Objednávateľ povinný zaplatiť cenu zájazdu uvedenú v návrhu Zmluvy o zájazde. Online rezervácia je pre Cestovnú kanceláriu platná a záväzná až po obdržaní potvrdenia o zaplatení celej ceny Zájazdu Objednávateľom.
- 5) K uzatvoreniu Zmluvy o zájazde medzi Cestovnou kanceláriou a Objednávateľom dochádza okamihom dohodnutia podstatných náležitostí Zmluvy o zájazde a doručenia potvrdenia o zaplatení celej ceny Zájazdu podľa podmienok a v lehote ustanovenej podľa bodu 4.6. bod 2) a 3) vyššie. Objednávateľ je povinný doručiť podpísanú Zmluvu o zájazde osobne do prevádzky CK, prípadne zaslať poštou na adresu CK alebo v elektronickej forme zaslať CK, a to podľa pokynov CK podľa bodu 4.6. bod 2) vyššie. Za podpísanú Zmluvu o zájazde Objednávateľom sa okrem vlastnoručne podpísanej zmluvy považuje aj zmluva podpísaná zaručeným elektronickým podpisom Objednávateľa podľa osobitného predpisu.
- 6) V prípade, že k doručeniu podpísanej Zmluvy o zájazde Objednávateľom Cestovnej kancelárii alebo k zaplateniu ceny Zájazdu podľa pokynov Cestovnej kancelárie nedôjde najneskôr v lehote 24 hodín od doručenia dokladov podľa bodu 4.6. bod 2) vyššie, návrh Cestovnej kancelárie na uzavretie zmluvy stráca platnosť, CK týmto návrhom nie je viazaná a na jeho základe nemôže dôjsť k uzatvoreniu Zmluvy o zájazde, ktorá by zaväzovala obe zmluvné strany.
- 7) Okamihom uzatvorenia Zmluvy o zájazde sú vzťahy medzi Objednávateľom a Cestovnou kanceláriou záväzné a spravujú sa ustanoveniami Zmluvy o zájazde, a Všeobecnými podmienkami, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde.
- 8) V prípade odstúpenia od Zmluvy o zájazde podľa bodu 11.7 Všeobecných podmienok, je pre online rezervácie záväzná výška poplatku za zrušenie rezervácie uvedená pri konkrétnom Zájazde.

## 5. Cena zájazdu a platobné podmienky

- 5.1 Cenou za Zájazd alebo Službu sa rozumie cena dohodnutá v Zmluve o zájazde, resp. v zmluve o Službe. Cena je uvedená v mene Euro vrátane DPH platnej v čase uzatvorenia Zmluvy. Cena uvádzaná v katalógu alebo v dodatočných ponukách Cestovnej kancelárie, potvrdených objednávkach alebo osobitných podmienkach je určená pre jednu osobu, ak nie je v danom dokumente alebo inom záväznom dokumente uvedené inak, a nie je záväzná ako dohodnutá konečná cena.
- 5.2 Cestovná kancelária je oprávnená jednostranne zvýšiť dohodnutú cenu za Zájazd iba v prípade, ak došlo k:
- zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
  - zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene Zájazdu,
  - zmene kurzu eura použitého na určenie ceny Zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím Zájazdu.
- 5.3 V prípade, ak dôjde k zmenám predpokladaných v bode 5.2 do 21. dňa pred začiatkom Zájazdu je Cestovná kancelária oprávnená jednostranne zvýšiť cenu Zájazdu uvedenú v Zmluve o zájazde, resp. v osobitnej zmluve, a to nasledujúcim spôsobom:
- o sumu, o ktorú sa zvýši cena podľa bodu 5.2 písmeno a) a b) oproti cene dohodnutej v Zmluve o zájazde, resp. v inej osobitnej zmluve;
  - o sumu zodpovedajúcu navýšeniu menového kurzu eura použitého na stanovenie ceny Zájazdu nad hodnotu 5% podľa bodu 5.2 písmena c).
- Písomné oznámenie o zvýšení ceny zájazdu alebo služby musí Cestovná kancelária Objednávateľovi odoslať poštou, faxom alebo e-mailom najneskôr 21 dní pred začatím Zájazdu, inak Cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene Zájazdu alebo Služby. Zvýšenie ceny je splatné do 7 dní po doručení oznámenia Objednávateľovi.
- 5.4 Ak nie je v príslušnom katalógu alebo inej písomnej ponuke uvedené inak, do ceny Zájazdu nie je zahrnuté cestovné poistenie, letiskové poplatky a služby označené v katalógu ako služby za príplatok. Tieto poplatky sú zohľadnené pri kalkulácii celkovej ceny Zájazdu alebo Služby a sú vždy zahrnuté do celkovej ceny Zájazdu alebo Služby uvedenej v Zmluve o zájazde, resp. v zmluve o Službe.
- 5.5 Na poskytnutie akejkoľvek zľavy z ceny Zájazdu alebo Služieb nemá Objednávateľ právny nárok, o jej uplatnení rozhoduje vždy jednostranne Cestovná kancelária vo forme verejného prísľubu adresovanému bližšie neobmedzenému počtu osôb alebo vo forme individuálne poskytnutej zľavy. Poskytnuté zľavy nie je možné kumulovať.
- 5.6 Platobné podmienky:
- Cestovná kancelária má právo na zaplatenie ceny za Zájazd alebo Službu pred ich poskytnutím. Objednávateľ je povinný zaplatiť cenu za Zájazd alebo Službu v čase a spôsobom dohodnutým v príslušnej Zmluve, najneskôr však pred ich poskytnutím zo strany Cestovnej kancelárie;
  - Cestovná kancelária je oprávnená požadovať od Objednávateľa pri podpise Zmluvy o zájazde zaplatenie zálohy vo výške určenej konkrétnym Organizátorom, najmenej vo výške 25 % z dohodnutej ceny;
  - zvyšnú časť dohodnutej ceny za Zájazd alebo Službu je Objednávateľ povinný zaplatiť v čase dohodnutom v Zmluve o zájazde, najneskôr však 30 dní pred termínom začatia poskytovania Zájazdu alebo Služby, pokiaľ nie je zo strany konkrétneho Organizátora stanovená iná lehota;
  - v prípade, že Objednávateľ uzavrie s Cestovnou kanceláriou Zmluvu o zájazde alebo zmluvu o Službe v čase kratšom ako 30 dní pred termínom začatia poskytovania Zájazdu alebo Služby, Objednávateľ je povinný zaplatiť celú dohodnutú cenu za Zájazd alebo Službu ihneď pri podpise konkrétnej zmluvy.
- 5.7 Úhrady za poskytnuté produkty a služby cestovného ruchu je možné vykonať platbou v hotovosti, bezhotovostným prevodom alebo vkladom na účet Cestovnej kancelárie. Platba sa považuje za uskutočnenú dňom pripísania príslušnej peňažnej sumy na účet Cestovnej kancelárie, v prípade platby v hotovosti sa považuje cena za zaplatenú prevzatím hotovosti zamestnancom CK.

- 5.8 V prípade, ak nebude dohodnutá cena za Zájazd alebo iné Služby zaplatená zo strany Objednávateľa riadne a včas je CK oprávnená jednostranne odstúpiť od uzatvorenej zmluvy a Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť CK všetky náklady, ktorej jej vznikli v súvislosti s nesplnením si povinností Objednávateľa.
- 5.9 Na základe požiadavky Objednávateľa môže CK zabezpečiť pre Objednávateľa cestovné poistenie vrátane poistenia storna Zájazdu. Cena poistenia, vrátane podmienok poistenia a krytia poistných rizík sú uvedené v poistných podmienkach, ktoré obdrží Objednávateľ od CK pri podpise Zmluvy o zájazde alebo osobitnej zmluvy. Poistný vzťah vzniká priamo medzi Objednávateľom a príslušnou poisťovňou, CK vystupuje len ako sprostredkovateľ tohto vzťahu.

### III. ČASŤ

#### 6. Práva a povinnosti Objednávateľa

- 6.1 K základným právam Objednávateľa patrí:
- právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutého a riadne zaplateného Zájazdu alebo Služby;
  - právo požadovať od Cestovnej kancelárie všetky informácie, ktoré sú jej v čase uzatvorenia Zmluvy známe a ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutého a zaplateného Zájazdu alebo Služby, vrátane práva na informácie o všetkých zmenách, ktoré nastali po uzatvorení Zmluvy;
  - právo odstúpiť od Zmluvy o zájazde podľa Článku 11 týchto Všeobecných podmienok kedykoľvek pred začatím čerpania Zájazdu alebo Služby;
  - právo reklamovať nedostatky a vady objednaných, resp. poskytnutých Zájazdov a Služieb podľa reklamačného poriadku Cestovnej kancelárie;
  - právo na zmenu v osobe Objednávateľa (vrátane spolucestujúcich) za podmienok uvedených v Článku 8;
  - právo na primeranú náhradu škody, ak Cestovná kancelária zruší Zájazd v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začatia;
  - iné práva, ktoré Objednávateľovi vyplývajú zo Zmluvy o zájazde (vrátane týchto Všeobecných podmienok) alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 6.2 Zo zmluvného vzťahu vyplývajú Objednávateľovi najmä nasledujúce povinnosti:
- zaplatiť celú cenu za Zájazd alebo Služby riadne a včas spôsobom dohodnutým v Zmluve o zájazde alebo zmluve na Služby, kedykoľvek na výzvu Cestovnej kancelárie preukázať zaplatenie ceny dohodnutej v zmluve;
  - poskytnúť Cestovnej kancelárii potrebnú súčinnosť na riadne zabezpečenie a poskytnutie Zájazdu alebo Služieb, ako aj všetky dokumenty, informácie a iné veci potrebné k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu Zájazdu alebo Služby;
  - údaje v Zmluve o zájazde uvádzať pravdivo a úplne, ako aj bezodkladne informovať Cestovnú kanceláriu o akýchkoľvek zmenách v týchto údajoch; informovať CK o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli mať vplyv na riadne poskytnutie Zájazdu alebo Služieb zo strany CK;
  - informovať sa na príslušnom zastupiteľskom úrade (konzulát, veľvyslanectvo) o podmienkach vstupu do krajiny ako aj vízových podmienkach;
  - obstarať si a mať pri sebe príslušné doklady (najmä cestovný pas, ktorého platnosť po skončení Zájazdu je minimálne 6 mesiacov) a v prípade potreby aj vízum na vstup do krajiny, dodržiavať právne predpisy krajín, do ktorých cestuje alebo ktorými prechádza, najmä predpisy ohľadom pobytu cudzincov, devízové a zdravotnícke predpisy, ako aj predpisy na ochranu prírody a krajiny;
  - zaistiť u detí a mladistvých účastníkov Zájazdu, a v prípade potreby aj u zdravotne postihnutej osoby, sprievod a dohľad dospelého účastníka Zájazdu, a to počas celej dĺžky poskytovania Zájazdu;
  - v lehote určenej Cestovnou kanceláriou jej oznámiť všetky svoje vyjadrenia a pripomienky k zmenám v podmienkach poskytovania a v obsahu Zájazdu alebo Služby;
  - v čase určenom Cestovnou kanceláriou od nej prevziať doklady potrebné pre Zájazd alebo Službu, resp. prevziať tieto doklady na mieste a v čase určenom CK a skontrolovať správnosť údajov v

nich uvedených (v prípade, ak bude Zájazd, alebo Služby zakúpené zo strany Objednávateľa v lehote kratšej ako 15 dní pred nástupom na Zájazd, budú mu doklady potrebné k Zájazdu odovzdané v mieste odletu na Zájazd v stánku príslušného Organizátora);

- i) už pri uzatváraní Zmluvy o zájazde alebo zmluvy o Službe, resp. pri zmene v osobe Objednávateľa Cestovnej kancelárii oznámiť, že účastníkom Zájazdu alebo Služby bude osoba, ktorá nie je občanom SR; Objednávateľ je taktiež povinný sa informovať o vízach pre túto osobu (cudzinca), resp. informovať túto osobu o vízovej povinnosti;
  - j) dodržiavať pokyny sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu Cestovnej kancelárie v mieste pobytu, ako aj dodržiavať stanovený program, dodržiavať informácie a odporúčenia uvedené v pokynoch na cestu, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť týchto Všeobecných podmienok;
  - k) počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných účastníkov Zájazdu, poskytovateľov služieb cestovného ruchu alebo Cestovnej kancelárie; v opačnom prípade zodpovedá Objednávateľ za prípadnú vzniknutú škodu Cestovnej kancelárii, resp. tretím osobám podľa právnych predpisov platných v Slovenskej republike, resp. v krajine, ktorej právny poriadok sa na danú situáciu v zmysle Zákona č. 97/1963 Zb. o medzinárodnom práve súkromnom a procesnom v znení neskorších predpisov vzťahuje;
  - l) nastúpiť na Zájazd v stanovenom mieste a čase podľa pokynov Cestovnej kancelárie;
  - m) iné povinnosti, ktoré Objednávateľovi vyplývajú zo Zmluvy o zájazde (vrátane týchto Všeobecných podmienok) alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 6.3 Objednávateľ berie na vedomie, že v zmysle príslušných právnych predpisov musia mať deti 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 CK. Osoby, ktorých zdravotný stav to vyžaduje, môžu cestovať len v sprievode a dohľade iných dospelých osôb.
- 6.4 Pri zájazde do krajiny alebo krajín s vízovou povinnosťou, Objednávateľ a spolucestujúci predložia Cestovnej kancelárii pasy v dohodnutom termíne, ak je súčasťou Zájazdu aj obstaranie príslušných víz. Obstaranie víz zo strany CK je len doplnkovou službou CK, ktorú poskytuje len v prípade, ak je to výslovne dohodnuté v Zmluve alebo v zmluve na Službu, resp. v prípade, ak ju Objednávateľ požiada o poskytnutie tejto služby a CK jeho žiadosť akceptuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú Cestovnej kancelárii nespĺnením tejto povinnosti, znáša Objednávateľ. Cestovná kancelária nenesie žiadnu zodpovednosť a neručí Objednávateľovi za udelenie víz zo strany príslušného orgánu; rovnako je vylúčená náhrada škody v prospech Objednávateľa v prípadoch, ak z dôvodov, za ktoré nezodpovedá Cestovná kancelária nebude účastníkovi Zájazdu umožnený vstup na územie cudzej krajiny. V prípade, ak Objednávateľovi, resp. spolucestujúcim nebudú udelené víza, nemajú nárok na vrátenie zaplatených poplatkov za vybavenie víz zo strany Cestovnej kancelárie. Víza nie je možné stornovať a žiadať o vrátenie zaplatených poplatkov za vybavenie víz.
- 6.5 V prípade, ak Objednávateľ komunikuje s Cestovnou kanceláriou ohľadom Zájazdu alebo Služieb, uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo zmluvy o Službe, či iných otázkach s tým súvisiacich, prostredníctvom e-mailu, je povinný v tejto komunikácii za účelom svojej identifikácie uviesť číslo rezervácie a dátum svojho narodenia.

## 7. Práva a povinnosti Cestovnej kancelárie

7.1 Cestovná kancelária je povinná:

- a) mať uzavreté povinné zmluvné poistenie Zájazdu pre prípad jej úpadku a odovzdať Objednávateľovi spolu so Zmluvou o zájazde doklad o poistení Zájazdu pre prípad úpadku Cestovnej kancelárie vystavený príslušnou poisťovňou;

- b) pred uzavretím Zmluvy o zájazde informovať Objednávateľa o skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie Objednávateľa uzavrieť Zmluvu o zájazde, resp. následne poskytnúť všetky informácie o skutočnostiach, ktoré nastali až po uzatvorení Zmluvy o zájazde a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie Objednávateľa nastúpiť na Zájazd, a to v slovenskom jazyku alebo so súhlasom Objednávateľa v inom jazyku, ktorý je pre Objednávateľa zrozumiteľný;
  - c) najneskôr 7 dní pred začatím Zájazdu alebo Služby poskytnúť Objednávateľovi písomne ďalšie informácie a pokyny o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre Objednávateľa dôležité a ktoré sú Cestovnej kancelárii známe (záväzný pokyny na cestu), ak už neboli Objednávateľovi poskytnuté ako súčasť dokumentov odovzdaných pri podpise Zmluvy o zájazde, a to ich zaslaním na adresu Objednávateľa uvedenú v Zmluve, alebo iným spôsobom dohodnutým s Cestovnou kanceláriou, a to v slovenskom jazyku alebo so súhlasom Objednávateľa v inom jazyku, ktorý je pre Objednávateľa zrozumiteľný. Tieto informácie sú najmä o možnosti kontaktu na neplnoletú osobu alebo zástupcu Cestovnej kancelárie v mieste pobytu neplnoletej osoby, ak ide o Zájazd, ktorého účastníkom je neplnoletá osoba, meno, adresu a telefónne číslo osoby, na ktorú sa Objednávateľ v ťažkostiach v priebehu Zájazdu môže obrátiť so žiadosťou o pomoc, všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje Objednávateľ na poskytnutie obstaraných služieb (napríklad poukaz pre hotel na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania, doklad pre zástupcu Cestovnej kancelárie v mieste pobytu na poskytnutie fakultatívnych výletov a pod.). Ak je Zmluva o zájazde uzatvorená v čase kratšom ako 7 dní pred začatím Zájazdu, Cestovná kancelária je povinná splniť svoju povinnosť podľa tohto písm. c) pri uzatváraní Zmluvy;
  - d) neposkytovať mená Objednávateľa (a spolucestujúcich) Zájazdu a miesta ich pobytu tretím osobám, a to ani v naliehavých prípadoch. Cestovná kancelária nemá povinnosť tento zákaz dodržať, ak Objednávateľ (a spolucestujúci) Zájazdu výslovne požiadal, aby konkrétnej osobe bola takáto informácia poskytnutá, alebo ak pre Cestovnú kanceláriu takáto povinnosť poskytnúť informáciu vyplýva zo všeobecne záväzných právnych predpisov. Náklady spojené s odovzdaním urgentných a naliehavých správ znáša Objednávateľ Zájazdu.
- 7.2 V prípade, ak poruší Objednávateľ svoje povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo Zmluvy o zájazde alebo zmluvy o Službe a z týchto Všeobecných podmienok, Cestovná kancelária je oprávnená odstúpiť od uzatvorenej Zmluvy o zájazde.
- 7.3 Ak je povaha Zájazdu spojená s neobvyklým rizikom akéhokoľvek druhu (napríklad horolezecká expedícia alebo Zájazd so športovým alebo súťažným prvkom), Cestovná kancelária nezodpovedá Objednávateľovi za žiadne následky a škody spôsobené v dôsledku takéhoto rizika. Povinnosť Cestovnej kancelárie pripraviť Zájazdy a Služby s odbornou starostlivosťou, ako aj starostlivo vybrať tretie osoby, ktoré budú poverené poskytovaním jednotlivých služieb týmto ustanovením nie je dotknutá.

## **8. Zmena v osobe Objednávateľa**

- 8.1 Objednávateľ je oprávnený najneskôr 21 dní pred začatím Zájazdu písomne oznámiť Cestovnej kancelárii (neplatí v prípade linkových letov) zmenu v osobe Objednávateľa, resp. zmenu v osobách uvedených v Zmluve o zájazde, ktorá sa namiesto neho alebo nich zúčastní na Zájazde. Oznámenie musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pôvodného Objednávateľa (spolucestujúceho), údaje o novej osobe, ktorá sa má zúčastniť na Zájazde, prípadne iné údaje potrebné pre realizáciu Zájazdu (napr. údaj o platnosti a čísle cestovného dokladu a iné podobné údaje podľa potrieb Cestovnej kancelárie), ako aj vyhlásenie nového Objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou Zmluvou o zájazde, s týmito Všeobecnými podmienkami a že splňa všetky podmienky účasti na Zájazde.
- 8.2 Dňom doručenia oznámenia podľa bodu 8.1 sa nová osoba v ňom uvedená stáva Objednávateľom, ktorý vstupuje do práv a povinností pôvodného Objednávateľa, pričom pôvodný Objednávateľ a nový Objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny Zájazdu, manipulačného poplatku a úhrady nákladov, ktoré Cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou Objednávateľa vzniknú. Cestovná kancelária je oprávnená požadovať od Objednávateľa za každú jednu zmenu (každú osobu)

Objednávateľ a manipulačný poplatok vo výške určenej konkrétnym Organizátorom, minimálne však vo výške 40,- EUR.

- 8.3 V prípade linkových letov platia osobitné poplatky (rozdielne ako uvedené v bode 8.2) za zmenu Objednávateľ a, podľa cenníka konkrétnej leteckej spoločnosti, za predpokladu, že zmluvné podmienky leteckého prepravcu zmenu v osobe Objednávateľ a povoľujú. Osobitné poplatky za zmenu v osobe Objednávateľ a (iné ako uvedené v bode 8.2) platia i v prípadoch, ak Cestovná kancelária sprostredkováva alebo zabezpečuje pre Objednávateľ a samostatné ubytovanie v hoteloch, za predpokladu, že konkrétny hotel túto zmenu povoľuje.

## 9. Zmena v obsahu Zmluvy o zájazde pred nástupom na Zájazd

- 9.1 Ak nastanú skutočnosti, na základe ktorých je Cestovná kancelária nútená pred začatím Zájazdu alebo pred poskytnutím Služby zmeniť dohodnuté podmienky Zmluvy o zájazde, môže navrhnúť Objednávateľovi zmenu Zmluvy o zájazde. Ak navrhovaná zmena vedie aj k zmene ceny Zájazdu, musí byť v návrhu nová cena uvedená. Objednávateľ má právo rozhodnúť sa, či bude so zmenou súhlasiť, alebo či od Zmluvy o zájazde odstúpi. V prípade odstúpenia od Zmluvy o zájazde Objednávateľom v súlade s týmto bodom 9.1, Objednávateľ nie je povinný zaplatiť Cestovnej kancelárii poplatok za zrušenie rezervácie. Svoje rozhodnutie musí Objednávateľ oznámiť Cestovnej kancelárii písomne v lehote určenej Cestovnou kanceláriou v návrhu zmeny. Ak Objednávateľ v lehote určenej Cestovnou kanceláriou písomne neoznámí Cestovnej kancelárii svoje rozhodnutie, má sa za to, že s navrhovanou zmenou Zmluvy o zájazde súhlasí.
- 9.2 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 zaplataenia odstupného,
  - skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a
  - cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.
- 9.3 Pre všetky Zájazdy, pri ktorých je ich realizácia podmienená obsadením Zájazdu aspoň minimálnym počtom účastníkov, je Cestovná kancelária v prípade výslovného uvedenia tejto skutočnosti v katalógu alebo v Zmluve o zájazde v lehote:
- do 20. dňa pred nástupom na Zájazd pri zájazdoch dlhších ako 6 dní,
  - do 7. dňa pred nástupom na Zájazd pri zájazdoch v trvaní 2 až 6 dní,
  - do 48 hodín pred nástupom na Zájazd pri 1-denných zájazdoch,
- oprávnená informovať Objednávateľ a o zrušení Zájazdu a o odstúpení od Zmluvy o zájazde z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov Zájazdu; informácia o zrušení Zájazdu musí byť urobená písomnou formou. Ak nie je v príslušnom katalógu uvedené inak, považuje sa za nedosiahnutie minimálneho počtu účastníkov nenaplnenie 50% počtu účastníkov Zájazdu. V prípade, ak CK vystupuje v zmluvnom vzťahu ako sprostredkovateľ pre iného Organizátora, platia pre realizáciu Zájazdu (vrátane pravidiel týkajúcich sa minimálneho počtu účastníkov) všeobecné podmienky Organizátora. O tejto skutočnosti musí byť Objednávateľ informovaný.
- 9.4 Ak odstúpi Cestovná kancelária od Zmluvy o zájazde z dôvodu zrušenia Zájazdu pred jeho začatím, alebo ak Objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou a od Zmluvy o zájazde odstúpi podľa bodu 9.1, Objednávateľ má právo žiadať, aby mu Cestovná kancelária na základe novej Zmluvy o zájazde poskytla

iný Zájazd, a to prinajmenšom v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej Zmluve o zájazde, za predpokladu, že Cestovná kancelária môže takýto Zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej Zmluvy o zájazde sa platby uskutočnené na základe pôvodnej Zmluvy o zájazde považujú za platby podľa novej Zmluvy o zájazde. Ak je cena nového Zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, Cestovná kancelária je povinná tento rozdiel bezodkladne vrátiť Objednávateľovi.

- 9.5 Ak Objednávateľ nepožiadá podľa bodu 9.3 o uzatvorenie novej Zmluvy o zájazde, má sa za to, že od Zmluvy o zájazde odstúpil bez toho, aby bol Cestovnej kancelárii povinný zaplatiť poplatok za zrušenie rezervácie.
- 9.6 Na základe individuálnej požiadavky Objednávateľa môže Cestovná kancelária urobiť zmenu podmienok dohodnutých v Zmluve o zájazde, pokiaľ tieto zmeny sú zo strany daného Organizátora možné a povolené. Vykonanie takýchto zmien podlieha zaplateniu poplatku podľa cenníka Organizátora. Môže ísť napríklad o zmenu termínu, typu ubytovacieho zariadenia, počtu osôb, miesta odchodu a príchodu, mena, dopravy a pod. V prípade takejto zmeny požadovanej Objednávateľom v lehote kratšej než 30 dní pred začatím Zájazdu je takáto zmena považovaná za odstúpenie od Zmluvy o zájazde zo strany Objednávateľa a Objednávateľ je povinný zaplatiť Cestovnej kancelárii poplatok za zrušenie rezervácie v súlade s Článkom 11 týchto Všeobecných podmienok.
- 9.7 Ak Cestovná kancelária zruší Zájazd v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začatia, Objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.

## **10. Zmena v obsahu Zmluvy o zájazde po nástupe na Zájazd**

- 10.1 Ak po začiatku zájazdu Cestovná kancelária neposkytne Objednávateľovi Služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu Zmluva zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby zájazd mohol pokračovať.
- 10.2 Cestovná kancelária si vyhradzuje právo vykonať operatívne zmeny programu Zájazdu, ak riadnemu vykonaniu Zájazdu alebo Služby bránia objektívne dôvody, ktoré nebolo možné predvídať a ovplyvniť (napr. zásah vyššej moci, mimoriadna alebo nepredvídateľná udalosť). V tomto prípade je Cestovná kancelária povinná vyvinúť maximálne úsilie a vykonať príslušné opatrenia na zabezpečenie priebehu Zájazdu v čo možno najvyššej kvalite. Ak nie je z tohto dôvodu možné poskytnúť nepodstatnú časť Zájazdu alebo Služby v dohodnutej kvalite, Cestovná kancelária je povinná poskytnúť Objednávateľovi maximálnu možnú pomoc na prekonanie prípadných ťažkostí s tým spojených.
- 10.3 Ak pokračovanie Zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než boli dohodnuté v Zmluve o zájazde, je Cestovná kancelária povinná vrátiť Objednávateľovi rozdiel ceny medzi dohodnutými a poskytnutými službami v lehote do 30 dní od skončenia Zájazdu.
- 10.4 Ak nemožno Objednávateľovi poskytnúť ani náhradné služby za zmluvne dohodnuté Služby, alebo ak tieto Služby Objednávateľ neprijme, je Cestovná kancelária povinná vrátiť účastníkovi Zájazdu rozdiel ceny medzi dohodnutými a poskytnutými službami v lehote do 30 dní od skončenia Zájazdu. V prípade, že súčasťou Zájazdu je aj doprava, je Cestovná kancelária povinná zabezpečiť Objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu na Zájazd alebo na iné miesto návratu, s ktorým Objednávateľ súhlasí, vrátane poskytnutia nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v Zmluve o zájazde, je Cestovná kancelária povinná:
- vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo
  - rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.
- 10.5 Cestovná kancelária nie je zodpovedná za následky zmenených služieb z dôvodov podľa bodov 10.1 až 10.3, z dôvodu že boli spôsobené vyššou mocou (napr. zemetrasenie, povodne, vojnový konflikt, epidémia, teroristický útok, občianske nepokoje, štrajk dopravcu a pod.) alebo mimoriadnou alebo nepredvídateľnou udalosťou.
- 10.6 Predĺženie pobytu na Zájazde je možné iba po dohode s povereným zamestnancom CK (delegátom) v mieste pobytu a závisí najmä od dostupnosti ubytovacích kapacít a voľného miesta v dopravnom prostriedku pri návrate. Pri Zájazdoch presahujúcich svojou dĺžkou 3 týždne vznikajú náklady za nevyčerpané alebo voľné miesta v lietadle, preto je Cestovná kancelária oprávnená žiadať od

Objednávateľa náhradu leteckého vyrovnávacieho poplatku. Predĺženie pobytu nie je možné pre produkty XTUI a ltur.

#### IV. ČASŤ

### 11. Odstúpenie od Zmluvy o zájazde, poplatok za zrušenie rezervácie

- 11.1 Cestovná kancelária je oprávnená odstúpiť od Zmluvy pred začiatkom Zájazdu len z dôvodu zrušenia Zájazdu alebo z dôvodu porušenia povinností Objednávateľom, ktoré boli v Zmluve o zájazde alebo v osobitnej zmluve o Službe dohodnuté. Cestovná kancelária je povinná zaslať Objednávateľovi na adresu uvedenú v Zmluve o zájazde alebo na e-mailovú adresu Objednávateľa písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy s uvedením dôvodu. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom doručenia tohto oznámenia Objednávateľovi, resp. momentom doručenia na e-mailovú adresu Objednávateľa.
- 11.2 Cestovná kancelária si vyhradzuje právo zrušiť Zájazd v prípade:
- a) ak nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov Zájazdu podľa bodu 9.2;
  - b) ak je realizácia zájazdu pre Cestovnú kanceláriu ekonomicky neúnosná. V tomto prípade je Cestovná kancelária oprávnená zrušiť Zájazd, a to najneskôr v lehote do 21 dní pred plánovaným začatím Zájazdu, pričom o tejto skutočnosti je povinná písomne informovať Objednávateľa najneskôr v lehote do 21 dní pred nástupom na Zájazd alebo začiatkom čerpania Služieb;
  - c) vzniku, resp. výskytu nepredvídateľných mimoriadnych udalostí, ktoré nebolo možné pri uzatvorení Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o Službe predvídať (napr. zemetrasenie, povodne, vojnový konflikt, epidémia, teroristicky útok, občianske nepokoje, štrajk a pod.).
- 11.3 V prípade, ak dôjde k zrušeniu Zájazdu zo strany Cestovnej kancelárie podľa bodu 11.2, Cestovná kancelária bezodkladne oznámi Objednávateľovi zrušenie Zájazdu a Objednávateľovi bude poskytnutá zo strany Cestovnej kancelárie možnosť výberu náhradného Zájazdu alebo bezodkladné vrátenie už zaplatenej ceny (alebo jej časti) za objednaný Zájazd.
- 11.4 Objednávateľ má nárok na poskytnutie Služieb len po zaplatení celej ceny Zájazdu alebo Služby. V prípade, že Objednávateľ nezaplatí dohodnutú cenu včas, je Cestovná kancelária oprávnená odstúpiť od uzavretej Zmluvy o zájazde alebo zmluvy o Službe a požadovať od Objednávateľa zaplatenie poplatku za zrušenie rezervácie podľa tohto Článku 11; týmto ustanovením nie je dotknuté právo Cestovnej kancelárie na náhradu škody.
- 11.5 Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy o zájazde kedykoľvek pred nástupom na Zájazd:
- a) bez udania dôvodu po zaplatení poplatku za zrušenie rezervácie;
  - b) ak nedôjde k uzatvoreniu novej Zmluvy o zájazde podľa bodu 9.3;
  - c) ak dôjde k porušeniu povinností Cestovnej kancelárie vyplývajúcich zo Zmluvy o zájazde. Odstúpenie od Zmluvy o zájazde musí Objednávateľ urobiť písomnou formou a doručiť Cestovnej kancelárii alebo Sprostredkovateľovi, u ktorého uzatvoril Zmluvu o zájazde, osobne, doporučeným listom alebo e-mailom (v tomto prípade je Objednávateľ povinný v e-maile uviesť číslo rezervácie a dátum svojho narodenia). Účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde nastávajú dňom doručenia tohto oznámenia Cestovnej kancelárii alebo Sprostredkovateľovi, ktorý uzatvoril Zmluvu o zájazde v prospech Cestovnej kancelárie.
- 11.6 V prípade, ak Objednávateľ odstúpil od Zmluvy o zájazde z dôvodu porušenia povinností Cestovnej kancelárie, alebo ak nedošlo k uzatvoreniu novej Zmluvy o zájazde podľa bodu 9.3, je Cestovná kancelária povinná Objednávateľovi bezodkladne vrátiť už zaplatenú cenu (jej časť) za Zájazd. V prípadoch podľa tohto bodu neplatí Objednávateľ žiadne poplatky za zrušenie rezervácie. Ak odstúpi Objednávateľ od Zmluvy o zájazde z iných než tu uvedených dôvodov, je povinný zaplatiť Cestovnej kancelárii poplatok za zrušenie rezervácie; Cestovná kancelária je povinná vrátiť Objednávateľovi po odpočítaní poplatku za zrušenie rezervácie zostatok uhradenej ceny za Zájazd podľa Zmluvy o zájazde.
- 11.7 V prípade, ak Objednávateľ odstúpi od Zmluvy alebo zmluvy o Službe bez udania dôvodu, alebo ak Cestovná kancelária odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinností zo strany Objednávateľa, je Objednávateľ povinný zaplatiť CK poplatok za zrušenie rezervácie. Poplatok za zrušenie rezervácie je zmluvnou pokutou v zmysle § 741b ods. 1 písm. e) Občianskeho zákonníka, vypočítava sa ako

percentuálny podiel z ceny Zájazdu alebo Služby a jeho výška závisí od druhu Zájazdu alebo Služby, od konkrétneho Organizátora a od toho, v akom časovom predstihu pred uskutočnením Zájazdu alebo Služby Objednávateľ oznámi, že od Zmluvy o zázazde, resp. od zmluvy o Službe odstupuje. Pod cenou Zájazdu treba rozumieť celkovú cenu za všetky služby dohodnuté s Objednávateľom v Zmluve o zázazde alebo v osobitnej zmluve.

Výška poplatku za zrušenie jednotlivých Organizátorov v závislosti od druhu Zájazdu alebo Služby a časového úseku, ktorý zostáva do nástupu na Zájazd, je nasledujúca:

### **TUI Deutschland GmbH**

#### **TUI, X-TUI, FLY & Mix, Ltur**

Paušalizovaný poplatok za odstúpenie pri stornovaní predstavuje spravidla nasledovné percentuálne vyčíslenie **na osobu/za ubytovaciú jednotku**:

Štandardné poplatky:

#### **A Zájazd vrátane leteckej prepravy**

- do 31. dňa pred nástupom na zázazd 40 % z ceny zázazdu
- od 30. dňa pred nástupom na zázazd 60 % z ceny zázazdu
- od 14. dňa pred nástupom na zázazd ku dňu nástupu na zázazd alebo nenastúpení na zázazd 80 % z ceny zázazdu

#### **B Služby bez leteckej prepravy**

- do 31. dňa pred nástupom na služby 20 % z ceny
- od 30. dňa pred nástupom na služby 40% z ceny
- od 14. dňa pred nástupom na služby ku dňu nástupu na služby alebo nenastúpení na služby 80% z ceny

**Výnimky štandardnej úpravy:**

#### **a) Prázdninové byty/domy/apartmány, karavánové parky, autobusové a vlakové zázazdy, poznávacie zázazdy na motorke, airtours Private travel**

- do 46. dňa pred nástupom na služby 25 % z ceny
- od 45. dňa pred nástupom na služby 50 % z ceny
- od 35. dňa pred nástupom na služby až ku dňu nástupu na služby alebo pri nenastúpení na služby 80 % z ceny

#### **b) Lodné zázazdy, kempingové automobily**

- do 31. dňa pred nástupom na služby 25 % z ceny
- od 30. dňa pred nástupom na služby 40 % z ceny
- od 24. dňa pred nástupom na služby 50 % z ceny
- od 17. dňa pred nástupom na služby 60 % z ceny
- od 10. dňa pred nástupom na služby až ku dňu nástupu na služby alebo pri nenastúpení na cestu 80 % z ceny

Na plavby spadajúce pod airtours cruises platia odlišné zmluvné podmienky, ktoré Vám oznámené pred rezerváciou.

- c) Pre sprostredkované vstupenky, napr. na muzikály, platia poplatky odstupného príslušného poskytovateľa služby, ktoré Vám budú oznámené pri rezervácii.

- d) Pre produkty s označením „poplatok odstúpného vo výške 80% od momentu rezervácie“ platia poplatky odstúpného vo výške 80% z celkovej ceny služby, bez ohľadu na moment/čas odstúpenia. Pre produkty s označením „Bezplatné storno do 18 hod v deň príchodu“ je odstúpenie do 18:00 hod (SEČ) v deň príchodu bez poplatku, pri časovo neskoršom odstúpení resp. nenastúpení na zájazd/samostatné služby platia poplatky odstúpného vo výške 80% z ceny služby.
- e) V prípade služieb TUI Cars sa účtujú poplatky za odstúpenie vo výške 80% len od 24 hodín pred dohodnutým začiatkom služby alebo v prípade neprevzatia prenajatého vozidla. Na motocykle sa vzťahujú samostatné poplatky za odstúpenie, ktoré budú oznámené pred uzatvorením služby.

### Alltours Flugreisen GmbH

#### **Alltours Classic, Alltours-X, Alltours Dynamisch (XALL) a Bye Bye**

Poplatky za odstúpenie sú závislé od ceny po odpočítaní hodnoty nákladov ušetrených organizátorom, ako aj odpočítaní zisku pri inom možnom využití daných cestovných služieb, ktoré organizátor musí na požiadanie klienta odôvodniť. Organizátor určuje nasledovné paušály odstúpného, ktoré zohľadňujú časový rámec medzi vyhlásením o odstúpení a začiatkom zájazdu/služby, ako aj po zohľadnení nákladov ušetrených organizátorom, ako aj odpočítaní zisku pri inom možnom využití daných cestovných služieb. Výpočet týchto paušálnych poplatkov sa riadi časovým okamihom prijatia vyhlásenia o odstúpení:

#### **Alltours Classic**

- |   |                   |
|---|-------------------|
| a) Paušálne zájazdy (charterové lety) / len-hotel / len-prenájom-auta |                   |
| do 42. dňa pred začiatkom čerpania služieb                            | 20% ceny          |
| od 41-30. dňa pred začiatkom  | 35% ceny          |
| od 29. do 22. dňa pred začiatkom                                      | 45% ceny          |
| od 21. do 15. dňa pred začiatkom                                      | 55% ceny          |
| od 14. do 7. dňa pred začiatkom                                       | 75% ceny          |
| od 6. do 4. dňa pred začiatkom  | 80% ceny          |
| od 3 dní pred začiatkom čerpania služby                               | 85% ceny služieb. |
| <br>  |                   |
| b) Paušálne zájazdy (pravidelné linkové lety)                         |                   |
| do 30. dňa pred začiatkom zájazdu                                     | 35% ceny          |
| od 29. do 22. dňa pred začiatkom zájazdu                              | 45% ceny          |
| od 21. do 15. dňa pred začiatkom zájazdu                              | 55% ceny          |
| od 14. do 7. dňa pred začiatkom zájazdu                               | 75% ceny          |
| od 6. do 4. dňa pred začiatkom zájazdu                                | 80% ceny          |
| od 3 dní pred začiatkom čerpania služby                               | 85% ceny služieb. |
| <br>  |                   |
| c) Prázdninové apartmány (cena za jednu ubytovaciu jednotku)          |                   |
| do 45 dní pred začiatkom prenájmu                                     | 25% ceny          |
| do 35.dňa pred začiatkom prenájmu                                     | 50% ceny          |
| od 34.dňa pred začiatkom prenájmu                                     | 80% ceny          |
| pri nedostavení sa  | 90% ceny služieb. |

c) Rezervácie len-let	
do 30. dňa pred začiatkom čerpania služby	50% ceny
od 29. do 3. dňa pred začiatkom čerpania služby	75% ceny
od 2. dňa pred začiatkom čerpania služby	85% ceny služieb.

### **Alltours Dynamisch (XALL)**

do 30. dňa pred začiatkom zájazdu	40% ceny
od 29. do 22. dňa pred začiatkom zájazdu	50% ceny
od 21. do 15. dňa pred začiatkom zájazdu	60% ceny
od 14. do 7. dňa pred začiatkom zájazdu	75% ceny
od 6. do 4. dňa pred začiatkom zájazdu	80% ceny
od 3 dní pred začiatkom čerpania služby	85% ceny služieb.

### **Bye Bye**

a) Paušálne zájazdy s charterovými letmi / Len-hotel/Len-prenájom-auta	
do 42. dňa pred začiatkom čerpania služieb	20% ceny
od 41. do 30. dňa pred začiatkom	35% ceny
od 29. do 22. dňa pred začiatkom	50% ceny
od 21. do 15. dňa pred začiatkom	60% ceny
od 13. do 7. dňa pred začiatkom	75% ceny
od 6. do 4. dňa pred začiatkom	80% ceny
od 3 dní pred začiatkom čerpania služby	85% ceny služieb.

b) Paušálne zájazdy s linkovými (pravidelnými) letmi	
Do 30 dní pred nástupom na zájazd	35% ceny
Od 29.-22. dňa pred nástupom	50% ceny
Od 21.-15. dňa pred nástupom	60% ceny
Od 14.-7. dňa pred nástupom	75% ceny
Od 6.-4. dňa pred nástupom	80% ceny
Od 3 dní pred nástupom na zájazd	85% z ceny služieb.

c) Dovolenkové ubytovanie (na ubytovaciu jednotku)	
Do 45 dní pred nástupom	25% ceny
Do 35 dní pred nástupom	50% ceny
Od 34 dní pred nástupom	80% ceny
Pri nenastúpení na pobyt	90% ceny služieb.

d) Rezervácie len leteniek	
Do 30 dní pred nástupom	50% ceny
Od 29. do 3. dňa pred nástupom	75% ceny
Od 2 dní pred nástupom	85% z ceny služieb.

### **DER Touristik Deutschland GmbH**

#### **DERTOUR, MEIER'S WELTREISEN, JAHN Reisen GmbH, ITS Reisen**

Výška paušálnej náhrady závisí od zvolenej cestovnej služby a dátumu doručenia Vášho oznámenia o odstúpení. Ak ste zostavili viacero cestovných služieb s individuálnymi cenami (napr. let a okružný zájazd),

určí sa náhrada na základe nižšie uvedených paušálnych sadzieb jednotlivo a následne sa sčíta. Upozorňujeme na odchýlky v ponukách jednotlivých cestovných službách, ktoré sa uplatňujú prednostne. Paušálne náhrady za jednotlivé cestovné služby sú odstupňované takto:

### **19.1 Lety, ktoré je možné rezervovať len v spojení s pozemným programom**

a) pokiaľ nie je uvedené inak:

- do 42. dňa pred nástupom cesty 20 %;
- od 41. dňa pred nástupom cesty 35 %;
- od 29. dňa pred nástupom 45 %;
- od 21. dňa pred nástupom 55 %;
- od 14. dňa pred nástupom 75 %;
- od 6. dňa pred nástupom 85% z ceny zájazdu.<sup>9</sup>

b) Lety s British Airways, Iberia do cieľov v Európe a Severnej a Južnej Amerike, ako aj v triedach O, Q, T, I, lety s Iceland, Luxair, Scandinavian Airlines, Fiji Airways a ITA, Royal Jordanian, Singapore Airlines v triedach K, V, D, Turkish Airlines v triedach U, W a American Airlines v triedach O, Q, T, I po fixnej rezervácii 95%.

c) Lety (označené poznámkou „Stornopoplatky po fixnej rezervácii 95%“) so spoločnosťami Lufthansa, Air Canada, Swiss, Austrian Airlines, Brussels Airlines, United Airlines a Eurowings/Discover z Rakúska a Švajčiarska, ako aj lety so spoločnosťou TAP zo Švajčiarska do Portugalska po fixovaní 95%.

d) Špeciálna letová tarifa (označená v poznámkach ako „Sonderflugtarif“), napr. s Air China, Air Europa, American Airlines, Air France, British Airways, Delta, Iberia, KLM, Qatar Airways, Emirates, Etihad Airways, Thai Airways, Singapore Airlines, SATA, TAP, Oman Air po fixovaní 95%.

### **19.2 Lety za denne aktualizované ceny, ktoré je možné rezervovať len v spojení s pozemným programom**

a) Lety (označené v poznámkach ako „tagesaktueller Flugpreis“ – denný tarif) so spoločnosťami Eurowings/Discover, Tuifly, Lufthansa, Austrian Airlines, Alaska Airlines, Air Montenegro, British Airways, Brussels Airlines, Caribbean Airlines, Intercaribbean Airways, Hawaiian Airlines, Swiss/Edelweiss, Air Europa, Malaysian Airlines, Qatar Airways, Emirates, Etihad Airways, Thai Airways, Singapore Airlines, SATA, TAP a Windward Island Airways po fixovanej rezervácii 95%.

b) Lety s Condor v špeciálnej tarife (označené v poznámkach ako „tagesaktueller Sonderflugtarif“) po fixovanej rezervácii 95%.

### **19.3 Hotely, okružné cesty, krátke cesty, transfery a výlety, aktívne programy, špeciálne programy, špeciálne služby, Fly-In safari, cesty autom, autobusové cesty, vstupenky, okružné plavby, okružné plavby po Níle, jazykové školy, trajekty vrátane paušálnych trajektových ponúk, Drifters, balíky, turistické karty, svadobné balíky, DERTOUR – vlakové lístky (okrem „Bahn Spar“ tarify)**

- do 42. dňa pred začiatkom cesty 20 %;
- od 41. dňa 35 %;
- od 29. dňa 45 %;
- od 21. dňa 55 %;
- od 14. dňa 75 %;
- od 6. dňa 85 % z ceny zájazdu.

V deň nástupu 100% z ceny za DERTOUR-vlakový cestovný lístok. „Bahn Spar“-tarifa: po fixovaní bez peňažnej náhrady.

### **19.4 Apartmány, dovolenkové domy, chaty, privesy, karavany, hausbóty, rekreačné chaty, člny (za ubytovaciu jednotku), lode**

- do 45. dňa pred začiatkom zájazdu 20 % za ubytovaciu jednotku
- do 35. dňa pred začiatkom zájazdu 50 % za ubytovaciu jednotku
- od 34. dňa pred začiatkom zájazdu 85 % za ubytovaciu jednotku

### **19.5 Rezervácie hotelov s FLEX TARIFOU**

do 1 dňa pred nástupom bezplatne;

v deň nástupu 85% z ceny pobytu

#### **19.6 Rezervácie hotelov so SPAR TARIFOU**

po záväznej rezervácii 85% z ceny pobytu

#### **19.7 V rekreačných strediskách EuroParcs**

do 93. dňa pred začiatkom cesty 15%;

od 92. dňa pred začiatkom cesty 40%;

od 44. dňa pred začiatkom cesty 60%;

od 34. dňa pred začiatkom cesty 90%.

#### **19.8 Plavby loďou**

do 42 dní pred nástupom 20 %;

od 41. do 30. dňa pred nástupom 25 %;

od 29. do 22. dňa pred nástupom 30 %;

od 21. do 15. dňa pred nástupom 50 %;

od 14. do 2. dňa pred nástupom 80 %;

od 1. dňa pred termínom nalodenia 90 % z ceny zájazdu.10

**19.9 Prenájom áut** Zahnuté poistenie pre prípad odstúpenia kryje storno poplatky do 24 hodín pred prenájomom. Stornovanie v deň prenájmu alebo neskôr nie je možné zohľadniť. V tomto prípade nie je možné vrátenie ceny nájmu. Dohody uzavreté na mieste nie sú platné.

**19.10 Obytné automobily/karavány** do 45 dní pred nástupom 20 %; od 44. do 35. dňa 50 %; od 34. do 25. dňa pred nástupom 70 %; od 24. do 15. dňa pred nástupom 80 %; od 14. dňa pred nástupom 90 % z ceny zájazdu

**19.11 Motocykle** do 31 dní pred nástupom bez poplatkov od 30. do 21. dňa 30 %; od 20. do 11. dňa pred nástupom 60 %; od 10. dňa pred nástupom 100 % z ceny zájazdu.

**19.12 Vstupenky:** do dňa príchodu 100%.

**Upozorňujeme na odlišné nižšie uvedené storno podmienky niektorých katalógov, na ktoré budete vopred upozornení.**

#### **Pre produkt DERTOUR International (DERT):**

##### **a) Ak nie je ďalej uvedené inak:**

do 42. dňa pred začiatkom cesty

20%; od 41. dňa pred začiatkom

cesty 35%; od 29. dňa pred

začiatkom cesty 45%; od 21. dňa

pred začiatkom cesty 55%; od 14.

dňa pred začiatkom cesty 75%;

od 6. dňa pred odchodom 85% z ceny zájazdu.

##### **b) Pre rezervácie letových balíkov:**

do 42. dňa pred začiatkom cesty

30% od 41. dňa pred začiatkom

cesty 35% od 29. dňa pred

začiatkom cesty 40% od 21. dňa

pred začiatkom cesty 50% od 14.

dňa pred začiatkom cesty 70%

80% z ceny zájazdu od 6. dňa pred začiatkom zájazdu.

#### **17.1. Vstupenky, výlety, mestské karty a transfery**

Na vstupenky, výlety, mestské karty a transferové služby sa vzťahujú rôzne storno

poplatky v závislosti od rezervačného systému.

### **17.2. Len pre skupinové programy**

Na skupiny s 15 a viac osobami sa vzťahujú osobitné storno podmienky. Vaša cestovná kancelária vás bude ochotne informovať.

### **Pre produkt DERTOUR Dynamish (XDER a DERD):**

#### **19.1. Pri rezerváciách leteckých balíkov a rezerváciách len hotela: :**

- do 42. dňa pred začiatkom cesty 30%;
- od 41. dňa pred začiatkom cesty 35%;
- od 29. dňa pred začiatkom cesty 40%;
- od 21. dňa pred začiatkom cesty 50%;
- od 14. dňa pred začiatkom cesty 70%;
- od 6. dňa pred odchodom 80% z ceny zájazdu.

#### **19.2. :**

Storno/rezervačné poplatky za rezervované vstupenky sú spravidla 100% pretože ide o sprostredkované cestovné služby.

#### **19.3. DERTOUR SPORTS**

Cestovné balíky

Do 90 dní pred začiatkom cesty 40% ceny zájazdu

Do 60 dní pred začiatkom cesty 60% ceny zájazdu

Do 31 dní pred začiatkom cesty 80% ceny zájazdu

Od 30 dní pred začiatkom cesty 90% ceny zájazdu

### **JAHN Reisen Indi**

Výška paušálnej náhrady závisí od zvolenej cestovnej služby a dátumu doručenia Vášho oznámenia o odstúpení. Ak ste zostavili viacero cestovných služieb s individuálnymi cenami (napr. let a okružný zájazd), určí sa náhrada na základe nižšie uvedených paušálnych sadzieb jednotlivo a následne sa sčíta. Upozorňujeme na odchýlky v ponukách jednotlivých cestovných služieb, ktoré sa prednostne uplatňujú.

Paušálne náhrady za jednotlivé cestovné služby sú odstupňované takto:

#### **18.1 Pri rezerváciách letov a len hotela:**

- do 42. dňa pred začiatkom zájazdu 30%
- od 41. dňa pred začiatkom zájazdu 35%
- od 29. dňa pred začiatkom zájazdu 40%
- od 21. dňa pred začiatkom zájazdu 50%
- od 14. dňa pred začiatkom zájazdu 70%
- od 6. dňa pred začiatkom zájazdu 80%

#### **18.2 Pri rezerváciách ciest autom a loďou, prenájom áut:**

- do 30. dňa pred začiatkom služieb 30%
- do 22. dňa pred začiatkom služieb 35%
- do 15. dňa pred začiatkom služieb 45%
- do 7. dňa pred začiatkom služieb 65%
- od 6. dňa pred začiatkom služieb 80%
- v deň odchodu alebo nenastúpení 95%

18.3 Náklady na zrušenie/zmenu rezervovaných vstupeniek sú spravidla vo výške 100 %, keďže ide o sprostredkovanú cestovnú službu.

18.4 Rekreačné hotely [príp. ďalšie služby] s flexibilnou úpravou [alt. k flexibilnej tarife] do 5. dňa pred nástupom bezplatne od 4. dňa pred nástupom 85% z ceny zájazdu.

### **ITS Indi Reisen**

Výška paušálnej náhrady závisí od zvolenej cestovnej služby a dátumu doručenia Vášho oznámenia o odstúpení. Ak ste zostavili viacero cestovných služieb s individuálnymi cenami (napr. let a okružný zájazd), určí sa náhrada na základe nižšie uvedených paušálnych sadzieb jednotlivo a následne sa sčíta. Upozorňujeme na odchýlky v ponukách jednotlivých cestovných služieb, ktoré sa prednostne uplatňujú.

Paušálne náhrady za jednotlivé cestovné služby sú odstupňované takto:

18.1 Pri rezerváciách letov a len hotela:

– do 42. dňa pred začiatkom zájazdu/služieb	30%
– od 41. dňa pred začiatkom	35%
– od 29. dňa pred začiatkom	40%
– od 21. dňa pred začiatkom	50%
– od 14. dňa pred začiatkom	70%
– od 6. dňa pred začiatkom	80%

18.2 Pri rezerváciách ciest autom a loďou, prenájom áut:

– do 30. dňa pred začiatkom služieb	30%
– do 22. dňa pred začiatkom	35%
– do 15. dňa pred začiatkom	45%
– do 7. dňa pred začiatkom	65%
– od 6. dňa pred začiatkom	80%
– v deň odchodu alebo nenastúpení	95%

18.3 Náklady na zrušenie/zmenu rezervovaných vstupeniek sú zvyčajne vo výške 100 %, keďže ide o sprostredkovanú cestovnú službu.

18.4 Rekreačné hotely [príp. ďalšie služby] s flexibilnou úpravou [alt. k flexibilnej tarife] do 5. dňa pred nástupom bezplatne od 4. dňa pred nástupom 85% z ceny zájazdu.

### **INTER CHALET Ferienhaus GmbH**

**Paušálny nárok na poplatky odstúpeného predstavuje spravidla:**

- do 43 dní pred začiatkom služieb 10% z ceny služieb
- od 42. do 29. dňa dní pred začiatkom služieb 50% z ceny služieb
- od 29. do 2. dňa pred začiatkom služieb 80% z ceny služieb
- v prípade neskoršieho odstúpenia od zmluvy alebo nenastúpení na služby, predstavuje odstúpené celkovú cenu za služby

Ako nájomca máte slobodnú vôľu, či bude dokazovať spoločnosti INTER CHALET ako organizátorovi žiadnu alebo podstatne nižšiu škodu ako požadované paušálne poplatky za odstúpené. Na Vašu žiadosť sme povinní odôvodniť výšku odstúpeného. Spoločnosť INTER CHALET môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť od Zmluvy, ak neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia plniť Zmluvu. V tomto prípade nemá INTER CHALET nárok na cenu pobytu/zájazdu.

## ETI Slovensko s.r.o.

8.1 Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím Zájazdu odstúpiť od Zmluvy o zájazde a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstupné, 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 náhradného predaja Služieb cestovného ruchu.

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

- skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 10% z ceny Zájazdu, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote do 30. dňa pred začatím Zájazdu
- skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 25% z ceny Zájazdu, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote do 20. dňa pred začatím Zájazdu
- skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50% z ceny Zájazdu, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote od 19. do 10. dňa pred začatím Zájazdu
- skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 75% z ceny Zájazdu, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote od 9. do 4. dňa pred začatím Zájazdu
- skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 100% z ceny Zájazdu, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote od 3 dní (72 hodín) pred začatím Zájazdu.

Výška odstupného platí aj pre špeciálne lety (charterové), skupina IT (skupinové cestovanie na pravidelných linkách), cestovanie prostredníctvom autobusových cestovných spoločností (viacdňové výlety).

## Schauinsland-Reisen GmbH

Nasledovné tabuľky uvádzajú paušalizované poplatky pri odstúpení od Zmluvy s uvedením percentuálnej miery voči cene zájazdu:

17.1. Paušalizované poplatky pri odstúpení od Zmluvy podľa bodu 6.3. v percentuálnej miere voči cene zájazdu pre paušálne zájazdy s charterovými a pravidelnými (linkovými) letmi a pre „Nur-Flug“ (len lety typu charter):

Destinácia	pri termíne nástupu	pri odstúpení (počíta sa počet dní do nástupu)						
		do 90 dní	89.-30. deň	29.-22. deň	21.-15. deň	14.-7. deň	6.-4. deň	od 3 dní
<b>Egypt / Kanárske ostrovy / Kapverdy / Portugalsko (vrátane Madeiry)</b>	01.11.-31.10.	20%	25%	35%	45%	65%	75%	80%
<b>Baleárske ostrovy</b>	01.11.-25.03.	15%	20%	25%	40%	60%	75%	80%
	26.03.-31.10.	20%	25%	35%	45%	65%	80%	85%
<b>Grécko / Cyprus</b>	1.11.-31.10.	20%	25%	35%	45%	65%	75%	85%
<b>Turecko / Tunisko / Malta / Maroko</b>	01.11.-25.03.	15%	15%	25%	35%	45%	65%	80%
	26.03.-31.10.	20%	25%	35%	45%	65%	75%	80%
<b>Maledívy / Spojené Arabské Emiráty</b>	01.11.-31.10.	35%	40%	45%	55%	65%	80%	90%
<b>Ázia / Karibik / Maurícius / USA</b> s charterovým letom	01.11.-31.10.	25%	30%	40%	50%	60%	75%	85%
	01.11.-31.10.	35%	40%	45%	55%	65%	80%	90%
s linkovým letom	01.11.-25.03.	15%	15%	25%	35%	45%	65%	80%
	25.03.-31.10.	20%	25%	35%	45%	65%	75%	80%

Ostatné paušálne zájazdy s časťou plavby po mori	01.11.-31.10.	25%	30%	40%	50%	60%	80%	90%
Riečne plavby v Európe	01.11.-31.10.	25%	30%	40%	50%	60%	80%	90%

17.2. Paušalizované poplatky pri odstúpení od Zmluvy podľa bodu 6.3. v percentuálnej miere voči cene zájazdu pri Zmluvách o poskytnutí len ubytovacích služieb bez ďalších iných cestovných služieb (napr. len hotel, len prázdninový apartmán, len prázdninový dom):

Destinácia	pri termíne nástupu	pri odstúpení (počíta sa počet dní do nástupu)			
		do 45 dní	44.-25. deň	24.-4. deň	od 3. dňa
<b>Egypt / Grécko / Malta / Maroko / Portugalsko (vrátane Madeiry) / Turecko / Tunisko / Cyprus</b>	01.11.-31.10.	15%	25%	40%	80%
<b>Kanárske ostrovy</b>	01.11.-31.10.	15%	25%	60%	85%
<b>Baleárske ostrovy</b>	01.11.-25.03.	15%	25%	40%	80%
	26.03.-31.10.	15%	25%	60%	85%
<b>Mestské hotely Barcelona a Sevilla</b>	1.11.-31.10.	25%	50%	80%	90%
<b>Maledivy / Spojené Arabské Emiráty</b>	01.11.-31.10.	25%	40%	60%	90%
<b>Ázia / Karibik / Maurícius / Seychelly / Tanzánia / USA</b>	01.11.-31.10.	15%	25%	40%	80%
<b>Nemecko / Rakúsko / Švajčiarsko / krajiny Beneluxu / Francúzsko / Poľsko</b>					
apartmány, víkendové dony	01.11.-31.10.	25%	50%	80%	90%
hotel	01.11.-31.10.	15%	25%	40%	80%
Ostatné európske krajiny	01.11.-31.10.	15%	25%	40%	80%

17.3. Paušalizované poplatky pri odstúpení od Zmluvy podľa bodu 6.3. v percentuálnej miere voči cene služby pre rezervácie „Nur-Flug“(len lety) s linkovými letmi:

Destinácia	pri termíne nástupu	pri odstúpení (počíta sa počet dní do nástupu)	
		do 90 dní	od 89. dňa
<b>všetky destinácie</b>	01.11.-31.10.	75%	90%

### **Christophorus Reiseveranstaltungs GmbH**

15.2. Paušálna náhrada je percentom z ceny zájazdu a jej výška závisí od času odstúpenia, ako aj od predpokladaných ušetrovaných výdavkov a príjmov z iného využitia cestovných služieb. Ak je paušálna náhrada neprimeraná, môže ju súd znížiť.

### **15.3. Nasledujúce sadzby kompenzácie sa vzťahujú na zájazdy, rezervácie len hotel a iba v autobus:**

Do 30 dní pred odchodom 20%

Od 29. do 15. dňa pred odchodom 50 %

Od 14. do 4. dňa pred odchodom 85 %

Od 3. dňa pred odchodom 100%

### **15.4. Na jednodňový výlety sa vzťahujú tieto sadzby kompenzácie:**

Žiadne storno poplatky do 15 dní pred odchodom

Od 14. do 3. dňa pred odchodom 50 %

Od 2. dňa pred odchodom a nedostavenia sa 100%

15.5. Ak boli vstupenky rezervované počas zrušeného zájazdu, bude vám účtovaný storno poplatok vo výške 100 % z ceny vstupenky. To platí v prípade, že už nebudeme môcť vstupenky ďalej predávať.

Upozorňujeme na odlišné podmienky/storno podmienky/platobné podmienky na konci.

## **OLIMAR Reisen Vertriebs GmbH**

### 4.8. Poplatky za odstúpenie:

#### 4.8.1. Letecké zájazdy a okružné cesty:

do 30.dňa pred nástupom na zájazd	25%
od 29. do 22. dňa pred nástupom na zájazd	35%
od 21. do 15. dňa pred nástupom na zájazd	45%
od 14. do 7. dňa pred nástupom na zájazd	65%
od 6. do 4. dňa pred nástupom na zájazd	75%
od 3. dňa nástupu na zájazd alebo pri nedostavení sa	80% z ceny zájazdu.

#### 4.8.2. Ubytovacie služby bez doplnkových cestovných služieb

(iba hotel, len dovolenkový dom, iba dovolenkový apartmán):

do 42.dňa pred nástupom na pobyt	20%
od 41. do 30. dňa pred nástupom	35%
od 29. do 22. dňa pred nástupom	45%
od 21. do 15. dňa pred nástupom	55%
od 14. do 7. dňa pred nástupom	75%
od 6. dňa pred nástupom	85% z ceny pobytu.

#### 4.8.3. Ponuky označené ako >>non refundable<<(ner refundovateľné):

100% z ceny služieb

#### 4.8.4. Lety, ktoré sú rezervovateľné len s ďalšími službami do balíka:

a) pokiaľ nie je nižšie uvedené inak:

do 42.dňa pred nástupom na zájazd	25%
od 41. do 30. dňa pred nástupom na zájazd	35%
od 29. do 22. dňa pred nástupom na zájazd	45%
od 21. do 15. dňa pred nástupom na zájazd	55%
od 14. do 7. dňa pred nástupom na zájazd	75%
od 6. dňa nástupu na zájazd alebo pri nedostavení sa	85% z ceny

b) Pravidelné lety označené poznámkou „Storno poplatky po potvrdenej rezervácii 95 %“ a denne-aktualizované lety (označené poznámkou „cena letu denne“): po potvrdenej rezervácii 95 %..

## GRUBER-Reisen Veranstalter GmbH

Cestujúci je oprávnený kedykoľvek, s povinnosťou úhrady paušálov odstúpného (storno poplatky), odstúpiť od Zmluvy. Vyhlásenie o odstúpení musí byť Touroperátorovi oznámené - z dôvodov preukázateľnosti sa odporúča písomná forma. Ak bol paušálny zájazd rezervovaný prostredníctvom Sprostredkovateľa zájazdu, vyhlásenie o odstúpení by malo byť oznámené Sprostredkovateľovi zájazdu. Cestujúcemu sa odporúča vyhlásenie o odstúpení oznámiť na trvalom nosiči (napr. papier, email).

Paušály odstúpného sú vypočítané v percentuálnom pomere k Cene zájazdu a ich výška závisí od času/momentu oznámenia o odstúpení, ako aj od očakávaných ušetrených nákladov a príjmov z iného využívania cestovných služieb. Ak sú paušály odstúpného neprimerané, súd ich môže zmierniť.

V závislosti od typu Paušálneho zájazdu platia nasledovné paušály odstúpného na osobu:

**1. Špeciálne lety (charterové lety), skupinové zájazdy IT (skupinové paušálne zájazdy s pravidelnou linkovou dopravou), zájazdy autobusových spoločností (viacdenné cesty):**

- do 30. dňa pred začiatkom zájazdu 20 % z ceny zájazdu
- 29. až 20. deň pred začiatkom zájazdu 35 % z ceny zájazdu
- 19. až 10. deň pred začiatkom zájazdu 60 % z ceny zájazdu
- 9. až 4. deň pred začiatkom zájazdu 75 % z ceny zájazdu
- od 3. dňa (72 hodín) pred začiatkom zájazdu 85 % z ceny zájazdu

**2. Špeciálne lety (charterové lety „Länder & Städte“ / „Lust auf neue Ziele“):**

- do 30. dňa pred začiatkom zájazdu 25 % z ceny zájazdu
- 29. až 15. deň pred začiatkom zájazdu 50 % z ceny zájazdu
- 14. až 3. deň pred začiatkom zájazdu 85 % z ceny zájazdu
- od 2. dňa (48 hodín) pred začiatkom zájazdu 100 % z ceny zájazdu

**3. Individuálne zájazdy IT (individuálne paušálne zájazdy s pravidelnou linkovou dopravou), zájazdy železničných spoločností (s výnimkou mimoriadnych vlakov):**

**náklady na let/vlak:**

- odo dňa rezervácie 100 % z ceny služby

**náklady za ostatné služby (v mieste dovolenky):**

- do 30. dňa pred nástupom 20 % z ceny
- od 29. do 20. dňa pred nástupom 35 % z ceny
- od 19. do 10. dňa pred nástupom 60 % z ceny
- od 9. do 4. dňa pred nástupom 75 % z ceny
- od 3. dňa (72 hodín) pred nástupom 85 % z ceny

Pre hotelové ubytovanie, prázdninové byty, lodné zájazdy, jednoduché autobusové zájazdy, mimoriadne vypravené vlaky a dodatočné služby (napr. vstupenky) platia osobitné podmienky. Tieto je potrebné uviesť v bode „Osobitné cestovné podmienky“ a v podrobnom programe/popise. Toto platí rovnako pre odlišné podmienky k bodom. 1.-2.

## **NO-SHOW**

Označenie tzv. NO-SHOW znamená, že Cestujúci sa nedostaví na zájazd, pretože mu chýba vôľa cestovať, alebo zmeškal odchod z dôvodu, ktorý vznikol jeho zavinením, alebo z dôvodu náhody, ktorá sa mu stala. Ak sa ďalej objasní, že Cestujúci už ďalej nemôže alebo nechce využívať ešte zostávajúce cestovné služby, musí zaplatiť vyššie uvedené paušály odškodného vo výške 100%.

## **Doplňujúce ustanovenia resp. ustanovenia odlišujúce sa od podmienok platné pre všetky zájazdy GRUBER Reisen GmbH ako Organizátora („Osobitné cestovné podmienky“).**

### **1. Paušály odstúpeného pri odstúpení Cestujúceho:**

1.1. Pri produkte pozemná turistika („hotel only“) a tzv. kúpeľných autobusoch (Bäderbusse, „bus only“), ako aj pri produktoch „len-let“ v rámci výnimočných/chartrových letoch („Flug only“) platia nasledovné poplatky odstúpeného:

do 30. dňa pred nástupom na zájazd	20 %
od 29. do 20. dňa pred nástupom na zájazd	35 %
od 19. do 10. dňa pred nástupom na zájazd	60 %
od 9. do 4. dňa pred nástupom na zájazd	75 %
od 3. dňa (72 hodín) pred nástupom na zájazd	85 % z ceny zájazdu.

1.2. Pri produkte Dynamických/MIX-produktoch (vrátane paušálnych ciest, aj samostatných leteniek/ubytovania) platia nasledovné poplatky odstúpeného:

do 30. dňa pred nástupom na zájazd	40 %
od 29. do 20. dňa pred nástupom na zájazd	50 %
od 19. do 08. dňa pred nástupom na zájazd	70 %
od 7. dňa pred nástupom na zájazd	100 % z ceny zájazdu.

1.3. Pri „Flug only“ na báze IT (linkový let) platia od momentu rezervácie poplatky odstúpeného vo výške 100% ceny.

1.4. Produkt Fernreisen - zájazdy do diaľkových destinácií: od momentu rezervácie platia pre hotelové/ubytovacie služby nasledovné storno-podmienky:

storno-poplatky vo výške 100% pre všetky pobyty v termíne 21.12.2024-06.01.2025 ako aj 21.12.2025-06.01.2026.

Pre ostatné termíny platí:

do 31. dňa pred príchodom	25 %
od 30. do 23. dňa pred príchodom	50 %
od 22. do 11. dňa pred príchodom	85 %
od 10. dňa pred príchodom	100 % z ceny zájazdu.

1.5. Produkty Taliansko: dodatočne platia pre apartmány, mobilné domy, bungalovy, villaggios a pod. nasledovné storno-poplatky, pokiaľ v popise nebolo stanovené inak:

do 46. dňa pred nástupom na zájazd	25 %
od 45. do 30. dňa pred nástupom na zájazd	50 %
od 29. do 21. dňa pred nástupom na zájazd	75 %
od 20. do 15. dňa pred nástupom na zájazd	85 %
od 14. dňa pred nástupom na zájazd	100 % z ceny zájazdu.

1.6. Denné zájazdy: Jednodňový výlet je možné bezplatne zrušiť do 1 týždňa pred začiatkom zájazdu (pozri aj bod 1.7.). Od tohto momentu alebo v prípade nedostavenia sa pri odchode nie je možné vrátiť peniaze (100 % storno poplatok).

1.7. Vstupenky na kultúrne podujatia alebo na pevne rezervované vstupenky a víza: Pri jednodňových a viacdňových zájazdoch s letenkami alebo vízami platí podmienka: 100% storno náklady na vstupenky a víza odo dňa rezervácie.

1.8. Pri niektorých typoch ubytovania resp. špeciálnych ponukách, akciových ponukách a zájazdoch platia osobitné platobné podmienky a storno-poplatky, ktoré sa odlišujú od podmienok uvedených vo „Všeobecných obchodných podmienkach“, a v „Osobitných cestovných podmienkach“. Tieto sú uvedené v príslušných popisoch ponúk a hotelov.

### **Rhomberg Reisen GmbH**

Zákazník je oprávnený odstúpiť od zmluvy po zaplatení paušálnej náhrady (storno poplatku). Odstúpenie od zmluvy musí byť urobené písomne. Termínom pre výpočet paušálnej náhrady je dátum doručenia písomného odstúpenia od zmluvy. Platia nasledujúce štandardné kompenzačné sadzby na osobu plus spracovateľský poplatok za zrušenie rezerváciu vo výške 50 EUR (nevratný):

do 30. dňa pred nástupom na zájazd 25%

od 29. do 20. dňa pred nástupom na zájazd 35%

od 19. do 10. dňa pred nástupom na zájazd 55%

od 9. do 4. dňa pred nástupom na zájazd 75%

od 3. dňa (72 hodín) pred nástupom na zájazd 90% z ceny zájazdu

V prípade nenastúpenia na zájazd (tzv. Noshow) bez predchádzajúceho oznámenia alebo v prípade zrušenia v deň odchodu si účtujeme poplatok 100% z ceny zájazdu.

*Pre cesty „ Island“:*

do 32. dňa pred nástupom na zájazd 25%

od 31. do 15. dňa pred nástupom na zájazd 35%

od 14. do 8. dňa pred nástupom na zájazd 55%

od 7. do 1. dňa pred nástupom na zájazd 70%

V deň odchodu alebo ak sa nedostavíte, 90% z ceny zájazdu.

Pre výlety na Island, ktoré zahŕňajú výlety loďou:

Do 60. dňa pred odchodom 15 %

od 59. do 31. dňa pred odchodom 35 %

od 30. do 8. dňa pred odchodom 60 %

od 7. do 1. dňa pred odchodom 80 %

V deň odchodu alebo ak sa nedostavíte, 90% z ceny zájazdu.

Cena zájazdu je celková cena všetkých dohodnutých služieb v súlade so zmluvou.

Ak niektorí poskytovatelia služieb (napr. letecké spoločnosti, ubytovanie, požičovne áut, výlety atď.) uplatňujú vyššiu paušálnu kompenzáciu, bude na to osobitne upozornené pred uzavretím zmluvy.

V zásade platí paušálna náhrada vo výške 100 % ceny zájazdu pre produkty „Len let“, „Fly&Drive“ a všetky pravidelné lety, ktoré nie sú charterové výlučne spoločnosťou Rhomberg Reisen. Výdavky, ktoré sú preukázateľne nevratné, musí v prípade zrušenia znášať v plnej výške zákazník. Pri predčasnom zrušení zájazdu môžu vzniknúť dodatočné náklady a nevzniká nárok na vrátenie peňazí za nevyužité služby. Pre

dohodnuté cestovné služby platia zmluvné podmienky príslušnej cestovnej kancelárie alebo poskytovateľa služieb.

### **Beds on line S.L.U. , TULIP Tours s.r.o.**

- odo dňa zakúpenia zájazdu 100 % z ceny zájazdu

### **Poistenie ECP (Európska cestovná poisťovňa) a Generali:**

- odo dňa zakúpenia 100%, pokiaľ nie je udelené výnimka

### **Prenájom auta – všetci partneri okrem TUI Cars:**

- do 31 dní pred zapožičaním auta bez poplatku
- od 30.dňa pred zapožičaním auta 40% z ceny
- od 24.dňa pred zapožičaním auta 50% z ceny
- od 17.dňa pred zapožičaním auta 60% z ceny
- od 10.dňa pred zapožičaním auta 80% z ceny
- od 3.dňa pred zapožičaním auta 95% z ceny

### **TUI Cruises GmbH – Mein Schiff**

	PRO	PLUS	PUR
• do 50 dní pred nástupom na plavbu	25%	30%	35%
• od 49 do 30 dní pred nástupom na plavbu	30%	40%	45%
• od 29 do 24 dní pred nástupom na plavbu	40%	50%	60%
• od 23 do 17 dní pred nástupom na plavbu	60%	70%	80%
• od 16 do 1 dňa pred nástupom na plavbu	95%	95%	95%

„no show“ – nenastúpenie na plavbu \*

\* platí tiež pri stornovaní v deň nástupu na zájazd.

### **M S C Kreuzfahrten (Austria) GmbH**

#### a) Plavba:

- do 120 dní pred nástupom na plavbu 15 % z ceny zájazdu
- od 119 do 60 dní pred nástupom na plavbu 25 % z ceny zájazdu
- od 59 do 15 dní pred nástupom na plavbu 50 % z ceny zájazdu
- od 14 do 10 dní pred nástupom na plavbu 75 % z ceny zájazdu
- od 9 dní pred nástupom na plavbu 95 % z ceny zájazdu

#### b) Plavba dlhšia ako 15 dní:

Skorá rezervácia (first minute)/katalógová cena a best price

- do 90 dní pred nástupom na plavbu 20 % z ceny zájazdu
- do 30 dní pred nástupom na plavbu 30 % z ceny zájazdu
- do 22 dní pred nástupom na plavbu 40 % z ceny zájazdu
- do 15 dní pred nástupom na plavbu 60 % z ceny zájazdu
- do 2 dní pred nástupom na plavbu 80 % z ceny zájazdu
- 1 deň pred nástupom na plavbu alebo no show 95% z ceny zájazdu

#### c) MSC Specials:

- do 90 dní pred nástupom na plavbu 30 % z ceny zájazdu
- do 60 dní pred nástupom na plavbu 35 % z ceny zájazdu

- do 15 dní pred nástupom na plavbu 50 % z ceny zájazdu
  - do 10 dní pred nástupom na plavbu 70 % z ceny zájazdu
  - menej ako 10 dní pred nástupom na plavbu 95 % z ceny zájazdu
- d) Výnimky pri kombinácií s líniovými letmi
- do 30 dní pred nástupom na plavbu 50 % z ceny zájazdu
  - od 29 dní pred nástupom na plavbu 75 % z ceny zájazdu
  - do 1 dňa pred nástupom na plavbu 90 % z ceny zájazdu
  - nenastúpenie na plavbu 95 % z ceny zájazdu

Costa Crociere S.p.A.

Costa Kreuzfahrten- Individuálne plavby

Comfort

- do 45 dňa pred nástupom na plavbu 50,- Eur
- od 44 do 30 dňa pred nástupom na plavbu 25 % z ceny zájazdu
- od 29 do 15 dňa pred nástupom na plavbu 50 % z ceny zájazdu
- od 14 do 5 dňa pred nástupom na plavbu 75 % z ceny zájazdu
- menej ako 5 dní pred nástupom na plavbu 100 % z ceny zájazdu, pokiaľ nie je stanovené inak pri podpise zmluvy.

Produkty iných poskytovateľov, produkty špecializovaných katalógov a ostatní poskytovatelia produktov plavby loďou sa riadia podmienkami odstúpenia od zájazdu alebo individuálnych služieb, ktoré sú odovzdané klientovi pri rezervácii konkrétneho produktu.

- 11.8 Ak Objednávateľ nenastúpi na Zájazd alebo Službu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy o zájazde, zmešká odchod/odlet na Zájazd alebo na Službu, je vylúčený zo Zájazdu, zruší Zájazd alebo Službu v deň odchodu/odletu na Zájazd alebo na Službu alebo z dôvodu nesplnenia svojich povinností podľa Zmluvy o zájazde, zmluvy o Službe alebo týchto Všeobecných podmienok, je povinný uhradiť plnú výšku ceny Zájazdu alebo Služby.
- 11.9 Pri určení počtu dní pre výpočet poplatku za zrušenie rezervácie je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde alebo zmluvy o Službe. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň odchodu, odletu, resp. nástupu na Zájazd alebo na Službu.
- 11.10 V prípade, ak CK vystupuje v zmluvnom vzťahu ako sprostredkovateľ Zájazdu alebo Služby pre inú cestovnú kanceláriu, spravuje sa výška poplatku za zrušenie rezervácie, ako aj podmienky pre uplatnenie poplatku za zrušenie rezervácie všeobecnými podmienkami a ostatnými zmluvnými podmienkami Organizátora. O tejto skutočnosti musí byť Objednávateľ vopred informovaný.
- 11.11 V prípade, ak dôjde k zrušeniu Zmluvy o zájazde, resp. zmluvy o Službe, podľa tohto Článku Všeobecných podmienok, servisné a manipulačné poplatky súvisiace so Zájazdom alebo Službou (najmä letenkami) nebudú Objednávateľovi vrátené.

## 12. Reklamačný poriadok, zodpovednosť Cestovnej kancelárie za škodu

- 12.1 Cestovná kancelária zodpovedá Objednávateľovi za porušenie svojich záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy o zájazde bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť Cestovná kancelária priamo alebo prostredníctvom iných dodávateľov služieb. V prípade, že rozsah a kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká Objednávateľovi právo na reklamáciu a odstránenie chybné poskytnutej služby. Objednávateľ je povinný si uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne, a to u povereného zástupcu Cestovnej kancelárie; v nalievavých prípadoch je Objednávateľ oprávnený uplatniť reklamáciu aj priamo u dodávateľa služby. O uplatnení tohto práva je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom Cestovnej kancelárie, resp. Organizátora. Záznam musí byť vyhotovený dvojmo, musí obsahovať označenie Zájazdu, reklamujúcu

- osobu, predmet reklamácie a podpisy Objednávateľa i zástupcu Cestovnej kancelárie, resp. Organizátora.
- 12.2 Pri riešení reklamácie je Objednávateľ povinný poskytnúť Cestovnej kancelárii maximálnu súčinnosť.
- 12.3 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.
- 12.4 CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, týmto 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.
- 12.5 Určenie lehoty podľa bodu 12.4 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
- 12.6 Ak CK nevykoná nápravu podľa bodu 12.4 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť:
- rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
  - nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
- 12.7 Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa bodu 12.6 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu 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 12.3 tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa bodu 12.3 tohto článku.
- 12.8 Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, cestujúci má právo
- vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
  - 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.
- 12.9 Ak nespĺní Cestovná kancelária svoje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde riadne a včas, a nebola reklamácia vybavená v mieste pobytu prostredníctvom povereného zástupcu CK, alebo poskytovateľa služieb, je Objednávateľ oprávnený uplatniť všetky svoje nároky písomne v Cestovnej kancelárii bezodkladne po návrate, najneskôr však do dvoch rokov od skončenia Zájazdu, alebo odo dňa, kedy sa mal zrušený Zájazd skončiť podľa Zmluvy o zájazde, inak jeho právo na uplatnenie nárokov pri chybné poskytnutej službe Cestovnou kanceláriou zaniká. Na uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe Objednávateľ predloží písomný záznam vyhotovený podľa bodu 12.1. Na všetky reklamácie podané v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami, je Cestovná kancelária povinná odpovedať písomnou formou, najneskôr v lehote 30 dní od preukázateľného obdržania reklamácie.
- 12.10 Ak bola Zmluva o zájazde uzatvorená prostredníctvom Sprostredkovateľa, musia byť lehoty podľa predchádzajúceho bodu 12.9 zachované aj v prípade, ak si Objednávateľ uplatnil svoje práva u Sprostredkovateľa.

- 12.11 Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené Objednávateľovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.
- 12.12 Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 12.6 písm. b), odseku 12.7 alebo odseku 12.8, všetko tohto článku. 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.
- 12.13 Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 12.7 a odseku 12.8 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
- 12.14 Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhradza 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.
- 12.15 Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12.14 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
- 12.16 CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12.14 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
- 12.17 CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 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 v texte tiež ako „zákon“), 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.

- 12.18 Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa čl. 12 bod 12.6, bod 12.7 alebo bod 12.8 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.
- 12.19 V prípade, že Objednávateľ 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 Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania Objednávateľom, Objednávateľ 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/>). Objednávateľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. V prípade, ak si Objednávateľ kúpil produkty alebo služby cestovného ruchu on-line, je oprávnený použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len „RSO“) na riešenie svojich sporov, ktorá

je dostupná na webovej stránke <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Objednávateľ pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažností. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Objednávateľ môže priložiť dokumenty na podporu svojich sťažností.

12.20 Cestovná kancelária sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu spôsobenú odstúpením od Zmluvy o zájazde alebo porušením povinností len vtedy, ak preukáže, že táto škoda vznikla bez jej zavinenia, resp. ak škodu nespôsobili ani jej dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená:

- a) Objednávateľom,
- b) tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním Zájazdu,
- c) udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

V prípadoch uvedených pod písm. b) a c) je Cestovná kancelária povinná poskytnúť Objednávateľovi bezodkladne potrebnú súčinnosť a pomoc.

12.21 Cestovná kancelária nezodpovedá Objednávateľovi za stratu alebo odcudzenie predmetov mu patriacich mimo miesta ubytovania, nezodpovedá za výkon stavebných prác a iných podobných aktivít v mieste pobytu na Zájazde, ujmu na živote a zdraví, dostupnosť služieb tretích osôb v mieste pobytu Zájazdu a za obvyklé zmeny a odchýlky jednotlivých Služieb v nevyhnutných prípadoch. Ide najmä o zmeny miesta odletu, priletu, trasy, leteckej spoločnosti, medzipristátia, typu lietadla, letových časov, termínu letu pri leteckej doprave, resp. trasy, typu autobusu v rovnakej kvalite a cenovej relácii a časov odchodu a návratu zo zájazdu pri autobusovej doprave, zdržania v cestnej doprave a podobne. O takýchto zmenách bude Cestovná kancelária Objednávateľa bezodkladne informovať. Uvedené zmeny Zájazdu nemôžu byť predmetom reklamácie a Cestovná kancelária nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť Objednávateľovi z týchto dôvodov, ani nenahrádza tie služby, ktoré z týchto dôvodov nemohli byť plne využité.

12.22 V prípade, že dôjde k preobsadeniu ubytovacej kapacity (overbooking) ubytovacieho zariadenia, Cestovná kancelária resp. Organizátor je povinný zabezpečiť pre Objednávateľa náhradné ubytovanie minimálne rovnakej alebo vyššej kategórie a v podobnej oblasti resp. letovisku. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu. V prípade ubytovania Objednávateľa v inom ubytovacom zariadení v mieste pobytu rovnakej alebo vyššej kvalitatívnej kategórie sú akékoľvek ďalšie nároky Objednávateľa voči Cestovnej kancelárii z tohto titulu vylúčené.

12.23 Za služby v cestovnom ruchu, ktoré si Objednávateľ objedná počas Zájazdu v mieste pobytu a ktoré neboli súčasťou Zájazdu Cestovnej kancelárie zodpovedá Cestovná kancelária iba ako sprostredkovateľ, ak tieto služby sprostredkovala. Cestovná kancelária nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si Objednávateľ 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.

12.24 Pri posudzovaní počtu dní dovolenky je potrebné brať do úvahy, že do prvého a posledného dňa čerpania služieb zasahujú v rôznej miere dopravné, ubytovacie a stravovacie služby. V prípade obsadenia izby v skorých ranných hodinách sa predchádzajúca noc počíta ako poskytnuté ubytovanie. Cestovná kancelária nezodpovedá za škody, ktoré môžu z týchto dôvodov vzniknúť Objednávateľovi a nenahrádza služby, ktoré z týchto dôvodov nemohli byť plne využité. Reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z dôvodu podľa tohto Článku sa považujú za neopodstatnené.

12.25 Hodnotenie, resp. kategorizácia ubytovacích zariadení uvedená v jednotlivých katalógoch Organizátorov vychádza z hodnotenia ubytovacích zariadení v zmysle platnej legislatívy krajiny pobytu, a preto nie je možné porovnávať kategorizácie, štandardy a triedy ubytovacích zariadení rôznych krajín a Cestovná kancelária z tohto dôvodu nezodpovedá za prípadné rozdiely. V niektorých prípadoch sú v katalógoch Organizátorov uvedené hodnotenia ubytovacích zariadení vychádzajúce z interných hodnotení Organizátora a klientov. Cestovná kancelária neurčuje a nezodpovedá za pridelovanie izieb pri príchode do ubytovacieho zariadenia, nakoľko toto je v kompetencii manažmentu ubytovacieho zariadenia.

### 13. Závěrečné ustanovenia

- 13.1 Tieto Všeobecné podmienky sú platné pre účasť na všetkých Zájazdoch usporiadaných Cestovnou kanceláriou a tvoria neoddeliteľnú časť Zmluvy o zájazde, ak nie je Cestovnou kanceláriou v osobitných prípadoch určený alebo oboma zmluvnými stranami Zmluvy o zájazde vopred dojednaný iný rozsah vzájomných práv a povinností v písomnej forme.
- 13.2 Písomná forma oznámení zasielaných Cestovnou kanceláriou Objednávateľovi je zachovaná, ak sa príslušné oznámenie zašle preukázateľným spôsobom prostredníctvom e-mailu, poštou alebo SMS správou podľa kontaktných údajov uvedených Objednávateľom v Zmluve o zájazde alebo v zmluve o Službe.
- 13.3 Objednávateľ potvrdzuje svojim podpisom Zmluvy o zájazde, že:
- obdržal a aj sa v plnom rozsahu oboznámil s ponukovým katalógom Cestovnej kancelárie,
  - bol oboznámený s obsahom týchto Všeobecných podmienok, rozumie im, a súhlasí s nimi,
  - porozumel všetkým v nich prezentovaným skutočnostiam a bude ich rešpektovať a dodržiavať,
  - nie je si vedomý žiadnych obmedzení, ktoré by mu bránili v riadnej účasti na Zájazde a zodpovedá za svoju zdravotnú prípravu na Zájazd,
  - bola mu poskytnutá možnosť uzavrieť komplexné cestovné poistenie ako aj poistenie proti stornu Zájazdu,
  - bol oboznámený so podmienkami odstúpenia od zmluvy konkrétneho Organizátora, rozumie im a súhlasí s nimi.
- 13.4 V zmysle článku 6 Nariadenia EÚ 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 „**Nariadenia GDPR**“), týmto Objednávateľ ako dotknutá osoba vyslovuje súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v Zmluve o zájazde, alebo v zmluve o Službe Cestovnou kanceláriou ako prevádzkovateľovi. Objednávateľ vyslovuje súhlas so spracovaním týchto osobných údajov: mena, priezviska, dátumu narodenia, čísla OP a čísla pasu, ktoré dobrovoľne poskytol/a/ alebo poskytne v súvislosti s vznikom Zmluvy o zájazde alebo zmluvy o Službe. Súhlas udeľuje Cestovnej kancelárii na účel plnenia zmluvne dohodnutých služieb podľa uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo zmluvy o Službe, a to v rozsahu nutnom vzhľadom na výkon činností, ktoré sú jej predmetom podnikania ako aj výkon činností s nimi bezprostredne súvisiacimi, vrátane sprístupnenia týchto osobných údajov partnerom Cestovnej kancelárie a cezhraničného toku týchto osobných údajov do krajín tranzitu a pobytu, resp. partnerom Cestovnej kancelárie a Organizátorom do Spolkovej republiky Nemecko a Rakúskej republiky. V prípade, ak niektoré poskytnuté osobné údaje nie sú nevyhnutné na dosiahnutie účelu spracúvania, vyhlasuje Objednávateľ, že bol na túto skutočnosť upozornený a svojím podpisom výslovne súhlasí aj so spracúvaním týchto údajov. Tento súhlas poskytuje na dobu neurčitú odo dňa udelenia tohto súhlasu. Doba spracúvania osobných údajov Objednávateľa je obdobie trvania zmluvného vzťahu a nasledujúcich 5 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu alebo do momentu, kedy Objednávateľ súhlas odvolá. Objednávateľ je v zmysle čl. 7 nariadenia GDPR oprávnený písomne odvolať tento súhlas so spracúvaním osobných údajov. Objednávateľ vyhlasuje, že pred podpisom Zmluvy o zájazde alebo zmluvy o Službe bol oprávnenou osobou zastupujúcou Cestovnú kanceláriu poučený o svojich právach v zmysle zákona Nariadenia GDPR.
- 13.5 Poučenie dotknutej osoby v zmysle nariadenia GDPR: Dotknutá osoba (t.j. každá fyzická osoba, ktorej osobné údaje spracováva CK ako prevádzkovateľ informačného systému v zmysle Nariadenia GDPR) má právo získať od prevádzkovateľa potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa jej týkajú, a ak tomu tak je, má právo získať prístup k týmto osobným údajom a tieto informácie:
- účely spracúvania
  - kategórie dotknutých osobných údajov
  - príjemcovia alebo kategórie príjemcov, ktorým boli alebo budú osobné údaje poskytnuté, najmä príjemcovia v tretích krajinách alebo medzinárodné organizácie

- ak je to možné, predpokladaná doba uchovávanía osobných údajov alebo, ak to nie je možné, kritériá na jej určenie
- existencia práva požadovať od prevádzkovateľa opravu osobných údajov týkajúcich sa dotknutej osoby alebo ich vymazanie alebo obmedzenie spracúvania, alebo práva namietať proti takémuto spracúvaniu
- právo podať sťažnosť dozornému orgánu
- ak sa osobné údaje nezískali od dotknutej osoby, akékoľvek dostupné informácie, pokiaľ ide o ich zdroj
- existencia automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania uvedeného v článku 22 ods. 1 a 4 Nariadenia GDPR a v týchto prípadoch aspoň zmysluplné informácie o použitom postupe, ako aj význam a predpokladaných dôsledkoch takéhoto spracúvania pre dotknutú osobu

13.6 Dotknutá osoba má ďalej právo u Cestovnej kancelárii písomne namietať voči:

- a) spracúvaniu jej osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jej súhlasu a žiadať ich likvidáciu;
- b) využívaniu mena, priezviska, titulu a adresy na účely priameho marketingu v poštovom styku;
- c) poskytovaníu mena, priezviska, titulu a adresy na účely priameho marketingu.

13.7 Ak sa osobné údaje prenášajú do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii, dotknutá osoba má právo byť informovaná o primeraných zárukách podľa článku 46 týkajúcich sa prenosu.

13.8 Prevádzkovateľ poskytne kópiu osobných údajov, ktoré sa spracúvajú. Za akékoľvek ďalšie kópie, o ktoré dotknutá osoba požiada, môže prevádzkovateľ účtovať primeraný poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom. Ak dotknutá osoba podala žiadosť elektronickými prostriedkami, informácie sa poskytnú v bežne používanej elektronickej podobe, pokiaľ dotknutá osoba nepožiadala o iný spôsob. Právo získať kópiu uvedenú v predchádzajúcom odseku nesmie mať nepriaznivé dôsledky na práva a slobody iných.

13.9 Ak sa osobné údaje prenášajú do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii, dotknutá osoba má právo byť informovaná o primeraných zárukách podľa článku 46 týkajúcich sa prenosu.

13.10 Dotknutá osoba má ďalej právo:

- a) aby prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu opravil nesprávne osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. So zreteľom na účely spracúvania má dotknutá osoba právo na doplnenie neúplných osobných údajov, a to aj prostredníctvom poskytnutia doplnkového vyhlásenia.
- b) právo dosiahnuť u prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu vymazanie osobných údajov, ktoré sa jej týkajú (ak prevádzkovateľ zverejnil osobné údaje a podľa predchádzajúcej vety je povinný vymazať osobné údaje, so zreteľom na dostupnú technológiu a náklady na vykonanie opatrení podnikne primerané opatrenia vrátane technických opatrení, aby informoval prevádzkovateľov, ktorí vykonávajú spracúvanie osobných údajov, že dotknutá osoba ich žiada, aby vymazali všetky odkazy na tieto osobné údaje, ich kópiu alebo repliky)
- c) aby prevádzkovateľ obmedzil spracúvanie, pokiaľ ide o jeden z týchto prípadov:
  - dotknutá osoba napadne správnosť osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho prevádzkovateľovi overiť správnosť osobných údajov
  - spracúvanie je protizákonné a dotknutá osoba namieta proti vymazaniu osobných údajov a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia
  - prevádzkovateľ už nepotrebuje osobné údaje na účely spracúvania, ale potrebuje ich dotknutá osoba na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov
  - dotknutá osoba namietala voči spracúvaniu podľa článku 21 ods. 1 Nariadenia GDPR, a to až do overenia, či oprávnené dôvody na strane prevádzkovateľa prevažujú nad oprávnenými dôvodmi dotknutej osoby Dotknutú osobu, ktorá dosiahla obmedzenie spracúvania podľa písm. c) , prevádzkovateľ informuje pred tým, ako bude obmedzenie spracúvania zrušené.
- d) získať osobné údaje, ktoré sa jej týkajú a ktoré poskytla prevádzkovateľovi, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi bez toho, aby jej prevádzkovateľ, ktorému sa tieto osobné údaje poskytli, bránil

- f) kedykoľvek namietat' z dôvodov týkajúcich sa jej konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa jej týka, ktoré je vykonávané na základe článku 6 ods. 1 písm. e) alebo f) vrátane namietania proti profilovaniu založenému na uvedených ustanoveniach
  - g) má právo na to, aby sa na ňu nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní, vrátane profilovania, a ktoré má právne účinky, ktoré sa jej týkajú alebo ju podobne významne ovplyvňujú.
- 13.11 Nakoľko dotknutá osoba nemá povinnosť svoje osobné údaje CK poskytnúť, je oprávnená svoj súhlas so spracovaním osobných údajov kedykoľvek písomne odvolať. CK si nesmie súhlas dotknutej osoby vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby, tovaru alebo povinnosti, ktorú mu ustanovuje zákon. CK bude spracovávať osobné údaje manuálne a/alebo pomocou prostriedkov výpočtovej techniky, a to výlučne prostredníctvom oprávnených osôb.
- 13.12 Spracovaním osobných údajov sa rozumie je operácia alebo súbor operácií s osobnými údajmi alebo súbormi osobných údajov, napríklad získavanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, štruktúrovanie, uchovávanie, prepracúvanie alebo zmena, vyhľadávanie, prehliadanie, využívanie, poskytovanie prenosom, šírením alebo poskytovaním iným spôsobom, preskupovanie alebo kombinovanie, obmedzenie, vymazanie alebo likvidácia, bez ohľadu na to, či sa vykonávajú automatizovanými alebo neautomatizovanými prostriedkami.
- 13.13 Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógoch a cenníkoch o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú vždy aktuálne známym informáciám a dostupným v dobe ich tlače a Cestovná kancelária si vyhradzuje právo na ich aktualizáciu a zmenu do doby uzatvorenia Zmluvy o zájazde s Objednávateľom. Cestovná kancelária nezodpovedá za obsah prípadnej inzercie tretích osôb, uverejnenej v katalógoch, cenníkoch a iných materiáloch, ktoré vydáva Cestovná kancelária a nezodpovedá za správnosť údajov uvedených v materiáloch, ktoré nevydáva.
- 13.14 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 Objednávateľom, je určená podľa sídla Cestovnej kancelárie, pokiaľ to všeobecne záväzné právne predpisy upravujúce konanie pre súdmi umožňujú.
- 13.15 CK nezodpovedá za plnenie zmlúv, ktoré uzavrela s Objednávateľom ako Sprostredkovateľ iného subjektu, ani za škodu spôsobenú neplnením sprostredkovaných zmlúv zo strany tohto tretieho subjektu.

V Bratislave, dňa 31.10.2024

TUI ReiseCenter Slovensko s.r.o.