

Všeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie Traildeer j. s. a.

1 DEFINÍCIE A ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 Nasledovné výrazy použité v tomto dokumente s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:

Bankový účet	znamená bankový účet Cestovnej kancelárie vedený v Tatra banka, a.s., číslo účtu vo formáte (IBAN): SK411100000002948088077;
Cestovná kancelária	znamená spoločnosť Traildeer j. s. a., so sídlom Martina Granca 3565/3, 841 02 Bratislava – mestská časť Dúbravka, Slovenská republika, IČO: 53 133 579 zapísanú v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sja, vložka č.: 221/B;
Cestujúci	znamená fyzickú osobu, ktorá (priamo alebo prostredníctvom svojho zákonného alebo splnomocneného zástupcu) uzatvára s Cestovnou kanceláriou Zmluvu o zájazde (v tele Zmluvy o zájazde je označená ako „objednávateľ“) a/alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej Zmluvy o zájazde (v tele Zmluvy o zájazde je táto osoba označená ako „cestujúci“);
Individuálne požiadavky	znamená individuálne požiadavky Cestujúceho na poskytnutie takých služieb cestovného ruchu alebo v takom rozsahu, v akom nie sú bežne poskytované Cestovnou kanceláriou v rámci zájazdu a s poskytnutím ktorých Cestovná kancelária súhlasila;
Nariadenie GDPR	znamená Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES;
Návrh	má význam uvedený v bode 3.1 nižšie;
Občiansky zákonník	znamená zákon č. 40/1964 Zb. zákonník v znení neskorších predpisov;
Oznámenie o zmene Cestujúceho	má význam uvedený v bode 8.1;
Podmienky	znamená tieto Všeobecné zmluvné podmienky Cestovnej kancelárie;
Predajné miesto	znamená prevádzkareň alebo iný priestor, kde obchodník obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán;
Reklamačný poriadok	má význam uvedený v bode 11.1 týchto Podmienok;
Slovenská obchodná inšpekcia	znamená Slovenskú obchodnú inšpekciu, v rámci ktorej je pre Cestovnú kanceláriu príslušný Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava, Slovenská republika;
Trvanlivý nosič	znamená prostriedok, ktorý umožňuje Cestujúcemu alebo Cestovnej kancelárii uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača;
Webové sídlo Cestovnej kancelárie	znamená www.traildeer.com ;

Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov	znamená zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
Zákon o ochrane osobných údajov	znamená zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov;
Zákon o ochrane spotrebiteľa	znamená zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov;
Zákon o zájazdoch	znamená zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
Zástupca Cestovej kancelárie	znamená osobu, na ktorú sa môže Cestujúci obrátiť s prípadnými ťažkosťami počas zájazdu alebo so žiadosťou o poskytnutie pomoci, a ktorá je oprávnená prijímať a vybavovať reklamácie Cestujúceho počas zájazdu;
Záznam	má význam uvedený v bode 11.4 nižšie;
Zmluva o zájazde	znamená zmluvu o zájazde uzavretú medzi Cestujúcim a Cestovnou kanceláriou v zmysle Zákona o zájazdoch.

- 1.2 Pokiaľ z týchto Podmienok nevyplýva niečo iné, výrazy uvedené v jednotnom čísle zahŕňajú aj tvary v množnom čísle a naopak.
- 1.3 V prípade, že na strane Cestujúceho vystupuje viac osôb, aplikuje sa na všetky tieto osoby označenie „Cestujúci“ (v jednotnom čísle) a v tomto prípade sú všetky osoby na strane Cestujúceho povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy zájazde spoločne a nerozdielne. To platí aj vtedy, keď osobe (Cestujúcemu), ktorá uzavrela Zmluvu o zájazde, nemajú byť na základe uzavretej Zmluvy o zájazde poskytnuté žiadne služby cestovného ruchu.
- 1.4 Tieto Podmienky upravujú základný právny rámec pre poskytovanie služieb cestovného ruchu Cestovnou kanceláriou Cestujúcemu a tvoria súčasť každej Zmluvy o zájazde. Ak sa v týchto Podmienkach používa pojem „Zmluva o zájazde“, má sa ním na mysli Zmluva o zájazde spoločne s ustanoveniami týchto Podmienok, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť.

2 REGISTRÁCIA NA WEBOVOM SÍDLE CESTOVNEJ KANCELÁRIE

- 2.1 Podmienkou uzavretia Zmluvy o zájazde je úspešná registrácia osoby, ktorá bude uzatvárať s Cestovnou kanceláriou Zmluvu o zájazde (t.j. vytvorenie si vlastného online účtu touto osobou) na Webovom sídle Cestovnej kancelárie. Registrujúca osoba je pritom povinná postupovať podľa pokynov dostupných na Webovom sídle Cestovnej kancelárie a uvedených v týchto Podmienkach. Každá osoba je oprávnená zaregistrovať sa na Webovom sídle Cestovnej kancelárie len vo vlastnom mene. Cestovná kancelária umožňuje registrovať sa aj osobám s obmedzenou spôsobilosťou na právne úkony (t. j. spravidla osobám mladším ako 18 rokov), avšak v prípade pochybností o spôsobilosti danej osoby vyjadriť súhlas s týmito Podmienkami, je Cestovná kancelária oprávnená vyžiadať si súhlas jej zákonného zástupcu s registráciou a/alebo s uzavretím Zmluvy o zájazde. Ak takýto súhlas zákonného zástupcu nebude Cestovnej kancelárii na požiadanie poskytnutý, Cestovná kancelária je oprávnená obmedziť ďalšie poskytovanie služieb tejto osobe; bod 3.5 Podmienok týmto nie je dotknutý.
- 2.2 Za účelom registrácie na Webovom sídle Cestovnej kancelárie je príslušná osoba povinná riadne a pravdivo vyplniť a odoslať všetky povinné údaje v online registračnom formulári. V rámci registračného formulára môže Cestovná kancelária vyžadovať aj poskytnutie vyhlásenia registrujúcej sa osoby, že si je vedomá skutočnosti, že prostredníctvom Webového sídla Cestovnej kancelárie sú ponúkané služby zahŕňajúce fyzicky náročnú aktivitu, pri ktorej môže dôjsť k vážnej ujme na zdraví, a výslovný záväzok objednávať len také služby, ktoré zodpovedajú schopnostiam, možnostiam a zdravotnému stavu Cestujúcich.
- 2.3 O úspešnom odoslaní registračného formulára bude registrujúcej sa osobe na jej emailovú adresu doručené potvrdenie spolu so žiadosťou o overenie jej totožnosti. Cestovná kancelária

nie je povinná zaregistrovať osobu na Webovom sídle Cestovnej kancelárie a zriadiť jej online účet v prípade, ak nie je možné elektronickými prostriedkami overiť totožnosť príslušnej osoby.

- 2.4 Po úspešnom dokončení registrácie je zaregistrovaná osoba oprávnená sa kedykoľvek prihlásiť do svojho online účtu a objednávať prostredníctvom neho (pre seba a prípadne aj pre ďalších Cestujúcich) zájazdy ponúkané na Webovom sídle Cestovnej kancelárie.
- 2.5 Zaregistrovaná osoba je povinná bezodkladne aktualizovať svoje povinné údaje poskytnuté Cestovnej kancelárii pri registrácii v rámci svojho online účtu alebo iným vhodným spôsobom a oznámiť Cestovnej kancelárii akékoľvek skutočnosti, ktoré by mohli mať vplyv na riadne používanie jej online účtu vytvoreného na Webovom sídle Cestovnej kancelárie.
- 2.6 Po prihlásení do svojho účtu na Webovom sídle Cestovnej kancelárie je možné prehliadať si históriu zrealizovaných objednávok zájazdov kontrolovať ich stav.
- 2.7 Registráciu na Webovom sídle Cestovnej kancelárie je možné kedykoľvek zrušiť. Prvá veta bodu 2.1 vyššie tým nie je dotknutá.

3 UZAVRETIE ZMLUVY O ZÁJAZDE

- 3.1 Osoba, ktorá má záujem o uzavretie Zmluvy o zájazde (i) vyplnením informácií o všetkých Cestujúcich, (ii) ich priradením k zoznamu objednaných služieb ku konkrétnemu zájazdu, (iii) prejavom súhlasu s obsahom Zmluvy o zájazde a týmito Podmienkami a (iv) kliknutím na tlačidlo „objednať s povinnosťou platby“ odosiela Cestovnej kancelárii návrh na uzavretie Zmluvy o zájazde (ďalej len „**Návrh**“). Návrh je návrhom na uzavretie zmluvy v zmysle § 43a ods. 1 Občianskeho zákonníka.
- 3.2 Prijatím Návrhu zo strany Cestovnej kancelárie vzniká medzi Cestovnou kanceláriou a Cestujúcim platná a účinná Zmluva o zájazde s obsahom informácií o Cestujúcich a so zoznamom objednaných služieb ku konkrétnemu zájazdu uvedenými v Návrhu. Internetový systém následne vygeneruje Cestujúcemu potvrdenú Zmluvu o zájazde.
- 3.3 Súčasťou Zmluvy o zájazde sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré Cestujúci v súvislosti s uzavretím Zmluvy o zájazde obdrží od Cestovnej kancelárie alebo na základe ktorých uzatvorí Zmluvu o zájazde, a to najmä popis programu zájazdu, organizačné pokyny, ďalšie informácie o zájazde uvedené na Webovom sídle Cestovnej kancelárie, tieto Podmienky a formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazdoch.
- 3.4 Osoba konajúca pri uzatváraní Zmluvy o zájazde za Cestujúceho uzavretím Zmluvy o zájazde potvrdzuje, že je na základe zákona alebo udeleného plnomocenstva oprávnená konať mene Cestujúceho a že príslušný Cestujúci vyjadril súhlas s účasťou na Zájazde.
- 3.5 Cestovná kancelária je oprávnená účasť na konkrétnom zájazde obmedziť na osoby, ktoré dosiahli určitý vek, prípadne môže od osôb mladších ako 18 rokov vyžadovať potvrdenie o udelení súhlasu ich zákonného zástupcu s účasťou na zájazde alebo môže trvať na tom, aby sa výletu osoby mladšie ako 18 rokov zúčastnili len v sprievode ich zákonného zástupcu, a to najmä ak to Cestovná kancelária považuje za potrebné z hľadiska bezpečnosti Cestujúcich.
- 3.6 Cestovná kancelária je (za účelom zabezpečenia bezpečnosti a komfortu pre všetkých Cestujúcich) oprávnená účasť na zájazde obmedziť výlučne na osoby, ktoré sú na absolvovanie konkrétneho zájazdu spôsobilé s ohľadom na ich fyzickú kondíciu/zdatnosť a techniku jazdenia na horskom bicykli. Za týmto účelom je Cestovná kancelária oprávnená dať pred uzavretím Zmluvy o zájazde potenciálnemu Cestujúcemu vyplniť dotazník na zistenie jeho všeobecnej úrovne jazdy (resp. aj všeobecnej úrovne jazdy jeho spolucestujúcich), na základe ktorého bude schopná zaradiť potenciálneho Cestujúceho (a jeho prípadných spolucestujúcich) do jednej z vopred stanovených kategórií a zhodnotiť, či je/sú alebo nie je/sú spôsobilý/í na absolvovanie konkrétneho zájazdu. Na základe toho môže dať Cestovná kancelária potenciálnemu Cestujúcemu odporúčanie (vo vzťahu k nemu a k jeho prípadným spolucestujúcim) príslušný zájazd zakúpiť/nezakúpiť.

4 CENA ZÁJAZDU A SLUŽIEB, PLATOBNÉ PODMIENKY

- 4.1 Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká Cestujúcemu až úplným zaplatením ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.
- 4.2 Cestovná kancelária má na základe vlastného uváženia právo požadovať pri uzatváraní Zmluvy o zájazde zaplatenie buď 100% ceny zájazdu, alebo zálohy v akejkoľvek výške. Informácia o tom, či sa pri uzatvorení Zmluvy o zájazde požaduje zaplatenie celej ceny zájazdu alebo len zálohy v určitej výške, je uvedená na Webovej stránke pri popise každého jednotlivého zájazdu a bude uvedená aj v samotnej Zmluve o zájazde, resp. v potvrdení o jej uzatvorení. Ak bola platená záloha, zvyšnú časť ceny zájazdu je Cestujúci povinný zaplatiť Cestovnej kancelárii najneskôr v lehote stanovenej pre daný zájazd.
- 4.3 Cenu zájazdu je možné zaplatiť prostredníctvom platobnej karty alebo bankovým prevodom, pričom za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na Bankový účet.
- 4.4 Zo zliav poskytovaných Cestovnou kanceláriou má Cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia; Cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s Cestovnou kanceláriou inak. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením Zmluvy o zájazde a na čo bol Cestujúci vopred upozornený v súlade so Zákonom o zájazdoch. Ak nie je uvedené v Zmluve o zájazde inak, cena zájazdu nezahŕňa náklady Cestujúceho, ktoré musí vynaložiť v súvislosti s dodržiavaním pasových, colných, devízových, prípadne iných predpisov krajiny miesta zájazdu.
- 4.5 Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.
- 4.6 Zmluvné strany sa dohodli, že Cestovná kancelária je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:
- 4.6.1 ceny prepravy Cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie,
 - 4.6.2 výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch alebo
 - 4.6.3 výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu;
- avšak všetko vyššie uvedené výlučne za predpokladu, že k vzniku skutočností odôvodňujúcich zmenu ceny zájazdu došlo v lehote nie kratšej ako 21 kalendárnych dní pred dňom zahájenia zájazdu.
- 4.7 V prípade zmeny ceny zájazdu z dôvodu podľa bodu 4.6.1 vyššie bude cena zájazdu zvýšená o sumu, o ktorú sa zvýši cena prepravy Cestujúcich v dôsledku zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie. V prípade zmeny ceny zájazdu z dôvodu podľa bodu 4.6.2 vyššie bude cena zájazdu zvýšená o sumu, o ktorú sa zvýši cena jednotlivých služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd v dôsledku zmeny výšky daní alebo poplatkov účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch. V prípade zmeny Ceny zájazdu z dôvodu podľa bodu 4.6.3 vyššie bude cena zájazdu zvýšená o sumu zodpovedajúcu percentuálnej výške zmeny konverzného kurzu meny EUR.

- 4.8 Zmluvné strany sa dohodli, že Cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v bode 4.6 vyššie, ku ktorému došlo v období od uzatvorenia Zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.
- 4.9 Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na Trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť Cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak Cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny zájazdu, v opačnom prípade je Cestovná kancelária oprávnená postupovať podľa bodu 4.1 vyššie.
- 4.10 Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8 % pôvodnej ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa bodu 7.2 nižšie.
- 4.11 Cestovná kancelária nie je povinná vrátiť Cestujúcemu zaplatenú cenu zájazdu, ak sa Cestujúci nezúčastnil zájazdu z dôvodov, za ktoré Cestovná kancelária nezodpovedá.

5 PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

- 5.1 K základným právam Cestujúceho patrí právo:
- 5.1.1 na poskytnutie zaplatených služieb cestového ruchu v rozsahu a kvalite určenej Zmluvou o zájazde,
 - 5.1.2 vyžadovať od Cestovnej kancelárie informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú dohodnutých a zaplatených služieb cestovného ruchu uvedených v Zmluve o zájazde;
 - 5.1.3 byť v dohodnutých lehotách alebo v lehotách určených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch informovaný o všetkých prípadných zmenách týkajúcich sa dohodnutých a zaplatených služieb cestovného ruchu uvedených v Zmluve o zájazde;
 - 5.1.4 na ochranu osobných údajov podľa Zákona o ochrane osobných údajov a Nariadenia GDPR;
 - 5.1.5 obdržať najneskôr 7 kalendárnych dní pred dňom začatia zájazdu písomné oznámenie, obsahom ktorého budú podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre Cestujúceho na účely zájazdu dôležité, a ktoré sú Cestovnej kancelárii známe (avšak iba v prípade, ak tieto informácie netvoria súčasť uzavretej Zmluvy o zájazde) v rozsahu:
 - (i) upresnenia údajov uvedených v Zmluve o zájazde týkajúcich sa zájazdu, ktoré neboli Cestujúcemu doposiaľ oznámené a upresnenie rozsahu služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd;
 - (ii) oznámenia kontaktných údajov osoby vykonávajúcej dohľad nad Cestujúcimi, ktorí v čase zájazdu nedovršili 18. rok života (ak sa aplikuje);
 - (iii) oznámenia identifikačných údajov a telefonického kontaktu Zástupcu Cestovnej kancelárie;
 - (iv) oznámenia, či bude Cestovná kancelária požadovať od Cestujúceho predloženie výsledkov vyšetrenia zdravotného stavu Cestujúceho preukazujúcich, že Cestujúci netrpí prenosným ochorením a nemá mu byť nariadené karanténne opatrenie;
 - (v) oznámenia zoznamu všetkých potrebných dokladov, ktoré bude Cestujúci potrebovať za účelom poskytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd (ak také existujú) a
 - (vi) poskytnutia informácií o cestovnom poistení respektíve o možnosti uzavrieť cestovné poistenie (ak Cestovná kancelária sprostredkúva uzavretie cestovného poistenia);
 - 5.1.6 byť bezodkladne oboznámený s prípadnými zmenami programu zájazdu;
 - 5.1.7 odstúpiť od Zmluvy o zájazde pred dňom zahájenia zájazdu podľa bodu 9.1 nižšie;
 - 5.1.8 na postúpenie práv zo Zmluvy o zájazde na tretiu osobu podľa článku 8 nižšie;
 - 5.1.9 na uplatnenie práv zo zodpovednosti za poskytnutie zájazdu podľa článku 10 nižšie a reklamáciu služieb podľa článku 11 nižšie;
 - 5.1.10 na poistné plnenie v prípadoch, keď Cestovná kancelária z dôvodu svojho úpadku:
 - (i) nezabezpečí Cestujúcemu repatriáciu (ak je súčasťou zájazdu),
 - (ii) nevráti Cestujúcemu zaplatenú zálohu alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil a

- (iii) nevráti Cestujúcemu rozdiel medzi zaplatenou sumou a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak bol zájazd poskytnutý len z časti.

5.2 Cestujúci je povinný:

- 5.2.1 riadne, včas a v celom rozsahu zaplatiť v súlade s ustanoveniami článku 4 vyššie cenu za zájazd, vrátane všetkých povinných platieb v zmysle Zmluvy o zájazde;
 - 5.2.2 prevziať od Cestovnej kancelárie všetky doklady potrebné na čerpanie objednaných, resp. zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených a pri zistení akejkoľvek nesprávnosti bez zbytočného odkladu o tom informovať Cestovnú kanceláriu;
 - 5.2.3 pozorne sa (a to ešte pred uzavretím Zmluvy o zájazde) oboznámiť s náročnosťou príslušného zájazdu a starostlivo zvážiť, či jeho schopnosti, skúsenosti, jazda na horskom bicykli a celková fyzická zdatnosť, kondícia a zdravotný stav zodpovedajú náročnosti daného zájazdu, či bude schopný služby využiť a účasťou na zájazde neohrozí seba alebo iné osoby;
 - 5.2.4 dostaviť sa v deň zahájenia zájazdu na miesto zahájenia zájazdu v čase podľa programu zájazdu, a to v zdravotnom stave nevylučujúcom účasť na zájazde a neohrozujúcom život a zdravie ostatných Cestujúcich a iných účastníkov zájazdu;
 - 5.2.5 rešpektovať pokyny vodičov, sprievodcov a iného sprievodného personálu (napr. personál prepravcov, hotelový personál) a zamestnancov bezpečnostných a záchranných zložiek, ako aj osôb zabezpečujúcich zdravotný dozor;
 - 5.2.6 dodržiavať harmonogram zrazov, odchodov a príchodov na miestach a v časoch určených v programe zájazdu;
 - 5.2.7 po celú dobu trvania zájazdu sa zdržať akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo ohroziť plynulosť programu zájazdu alebo ktoré by smerovalo alebo akýkoľvek spôsobom čo i len mohlo smerovať k:
 - (i) porušeniu všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky alebo štátu, na území ktorého sa bude Cestujúci v rámci zájazdu nachádzať,
 - (ii) ohrozeniu bezpečnosti zájazdu, života a zdravia ostatných Cestujúcich alebo iných účastníkov zájazdu alebo
 - (iii) zásahu do osobnostných práv ostatných Cestujúcich alebo iných účastníkov Zájazdu;
 - 5.2.8 po celú dobu trvania zájazdu dodržiavať pokyny a odporúčania sprievodcov a osôb poverených Cestovnou kanceláriou vedením zájazdu;
 - 5.2.9 v prípade, ak to Cestovná kancelária vyžaduje, podrobiť sa pred dňom zahájenia Zájazdu lekárske vyšetreniam vykonaným všeobecným a/alebo iným špecializovaným lekárom za účelom zistenia, či Cestujúci netrpí prenosným ochorením a nemá mu byť nariadené karanténne opatrenie a výsledky takto vykonaných vyšetrení v primeranom rozsahu s ohľadom na ochranu osobnostných práv Cestujúceho oznámiť Cestovnej kancelárii;
 - 5.2.10 dodržiavať obmedzujúce váhové limity batožiny (ak existujú), o ktorých bude oboznámený zo strany Cestovnej kancelárie alebo s ktorými sa bude môcť oboznámiť na Webovom sídle Cestovnej kancelárie;
 - 5.2.11 na žiadosť Cestovnej kancelárie bez zbytočného odkladu oznámiť Cestovnej kancelárii všetky ňou požadované informácie a predložiť všetky ňou požadované dokumenty v rozsahu, v akom sú potrebné na účely plnenia záväzkov Cestovnej kancelárie vyplývajúcich zo Zmluvy o zájazde.
- 5.3 V prípade, ak Cestujúci poruší povinnosť vyplývajúcu mu z bodu 5.2.7 vyššie, môže byť vylúčený zo zájazdu bez vzniku nároku na poskytnutie akejkoľvek finančnej náhrady zo strany Cestovnej kancelárie.
- 5.4 Cestujúci je pri uzatvorení Zmluvy o zájazde povinný poskytnúť Cestovnej kancelárii úplné a pravdivé osobné údaje, ktoré sú identické s osobnými údajmi Cestujúceho uvedenými v jeho cestovných dokladoch, resp. občianskom preukaze. Cestujúci v celom rozsahu zodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku nesprávneho a/alebo neúplného uvedenia jeho osobných údajov v Zmluve o zájazde. V prípade, ak za Cestujúceho uzatvára Zmluvu o zájazde zákonný alebo splnomocnený zástupca, osoba zástupcu v celom rozsahu zodpovedá za správnosť a úplnosť osobných údajov Cestujúceho, ako aj za škodu spôsobenú uvedením nesprávnym a/alebo neúplných osobných údajov Cestujúceho v Zmluve o zájazde. Cestujúci súčasne v celom rozsahu

znáša všetky náklady spojené s odstránením nezrovnalostí vzniknutých v dôsledku uvedenia jeho nesprávnych a/alebo neúplných osobných údajov v Zmluve o zájazde. Cestujúci je povinný Cestovnej kancelárii oznámiť bez zbytočného odkladu zmenu jeho osobných údajov oproti osobným údajom uvedeným pri uzatvorení Zmluvy o zájazde.

- 5.5 V prípade, ak Cestujúci poruší ktorúkoľvek zo svojich povinností vyplývajúcich mu zo Zmluvy o zájazde, v dôsledku čoho vznikne Cestujúcemu škoda alebo akékoľvek dodatočné náklady, nie je Cestujúci oprávnený požadovať ich náhradu od Cestovnej kancelárie.
- 5.6 V prípade, ak Cestujúci poruší ktorúkoľvek zo svojich povinností vyplývajúcich mu zo Zmluvy o zájazde, v dôsledku čoho vznikne Cestovnej kancelárii akákoľvek škoda, je Cestujúci povinný vzniknutú škodu Cestovnej kancelárii v celom rozsahu nahradiť.

6 PRÁVA A POVINNOSTI CESTOVNEJ KANCELÁRIE

6.1 Cestovná kancelária je povinná:

- 6.1.1 po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad svojho úpadku v rozsahu požadovanom Zákonom o zájazdoch (potvrdenie o poistení Cestovnej kancelárie pre prípad jej úpadku je zverejnené aj na Webovom sídle Cestovnej kancelárie);
- 6.1.2 poskytnúť Cestujúcemu služby cestovného ruchu tvoriace zájazd podľa Zmluvy o zájazde za predpokladu riadneho, včasného a úplného zaplatenia ceny zájazdu;
- 6.1.3 poskytnúť Cestujúcemu identifikačné údaje a telefonický kontakt na Zástupcu Cestovnej kancelárie;
- 6.1.4 poskytnúť primeranú pomoc Cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 Zákona o zájazdoch, najmä poskytnutím vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky a pomoci Cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

6.2 Ak sa Cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, Cestovná kancelária je oprávnená požadovať od Cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli Cestovnej kancelárii poskytnutím pomoci Cestujúcemu.

7 ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

- 7.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Cestovná kancelária je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky Zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná, a Cestovná kancelária bude informovať Cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na Trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok Zmluvy o zájazde sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej alebo vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.
- 7.2 Ak je Cestovná kancelária nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) Zákona o zájazdoch alebo nemôže splniť Individuálne požiadavky alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako 8 %, navrhne Cestujúcemu zmenu Zmluvy o zájazde. V takom prípade Cestovná kancelária bezodkladne informuje Cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na Trvanlivom nosiči o
- 7.2.1 navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,
- 7.2.2 práve Cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpeného,

- 7.2.3 skutočnosti, že ak Cestujúci v lehote podľa bodu 7.2.2 neprijme navrhované zmeny Zmluvy o zájazde, Zmluva o zájazde zanikne a
- 7.2.4 cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd Cestujúcemu ponúknutý.

Ak cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, Cestovná kancelária je povinná vrátiť Cestujúcemu všetky platby uskutočnené Cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde.

- 7.3 Cestovná kancelária si vyhradzuje právo odstúpiť od Zmluvy o zájazde, ak nebol prihlásený minimálny počet účastníkov uvedený v Zmluve o zájazde, ak sa zmluvné strany nedohodli na inom počte.

Počas čerpania služieb:

- 7.4 Cestovná kancelária je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré Cestovná kancelária nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je Cestovná kancelária povinná:
- 7.4.1 zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sa situácia považuje za vyriešenú alebo
 - 7.4.2 vrátiť Cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompensované služby alebo
 - 7.4.3 poskytnúť Cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie alebo
 - 7.4.4 poskytnúť Cestujúcemu bezodkladne pomoc alebo
 - 7.4.5 zabezpečiť iné práva podľa Zákona o zájazdoch.
- 7.5 Cestovná kancelária nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany Cestovnej kancelárie).
- 7.6 Cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

Z dôvodu nespôsobilosti Cestujúceho absolvovať zájazd zistenej až po nástupe na zájazd:

- 7.7 Ak sa až po nástupe na zájazd ukáže, že konkrétny Cestujúci nie je s ohľadom na jeho zdravotný stav, fyzickú kondíciu/zdatnosť a/alebo techniku jazdenia na horskom bicykli spôsobilý zúčastniť sa konkrétneho zájazdu (napr. pre to, že by to bolo nebezpečné preňho a/alebo pre ostatných Cestujúcich alebo by to spôsobilo diskomfort ostatným Cestujúcim v tom zmysle, že by napr. celá skupina musela kvôli nemu jazdiť pomalšie a v dôsledku toho by sa nestihol všetok plánovaný program zájazdu), Cestujúcemu nebude umožnené ďalej pokračovať zo zvyškom skupiny a budú mu delegátom Cestovnej kancelárie na mieste ponúknuté nasledovné možnosti:
- 7.7.1 na vlastné náklady stráviť zájazd alternatívnym spôsobom zorganizovaným/sprostredkovaným Cestovnou kanceláriou (napr. Cestovná kancelária zoženie danému Cestujúcemu individuálneho sprievodcu, ktorý bude jazdiť len s ním mimo vopred stanovenej skupiny a plne sa prispôbí jeho možnostiam a potrebám),
 - 7.7.2 na vlastné náklady stráviť zájazd alternatívnym spôsobom bez ingerencie Cestovnej kancelárie (napr. Cestujúci sa rozhodne bicyklovať sám alebo v danej destinácii stráviť čas inak ako bicyklovaním) alebo

7.7.3 nepokračovať ďalej v zájazde a na vlastné náklady sa dopraviť domov ešte pred skončením zakúpeného zájazdu.

Cestujúci bude povinný vybrať si jednu z vyššie uvedených možností. Pre vylúčenie pochybností, Cestujúcemu nebude v takomto prípade vrátená cena za zájazd a ani žiadna jeho časť a bude musieť znášať akékoľvek a všetky náklady spojené so zvoleným alternatívnym riešením.

8 ZMENA CESTUJÚCEHO

- 8.1 Pred začatím zájazdu môže Cestujúci na Trvanlivom nosiči oznámiť Cestovnej kancelárii, že sa zájazdu namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde (ďalej len „**Oznámenie o zmene Cestujúceho**“).
- 8.2 Súčasťou Oznámenia o zmene Cestujúceho musí byť súhlas osoby nového Cestujúceho s postúpením Zmluvy o zájazde. Takýto súhlas musí obsahovať súhlas s uzatvorenou Zmluvou o zájazde a vyhlásenie, že nový Cestujúci spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo podmienky, ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb.
- 8.3 Zmena Cestujúceho je voči Cestovnej kancelárii účinná, ak bolo Oznámenie o zmene Cestujúceho doručené Cestovnej kancelárii v primeranej lehote, najneskôr však 7 dní pred začatím zájazdu. Dňom doručenia Oznámenia o zmene Cestujúceho sa osoba uvedená v Oznámení o zmene Cestujúceho stáva Cestujúcim namiesto pôvodného Cestujúceho.
- 8.4 Pôvodný Cestujúci a nový Cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou Cestujúceho a o ktorých ich Cestovná kancelária informuje. Ak cena zájazdu nebude uhradená, Cestovná kancelária je oprávnená postupovať podľa bodu 4.1 vyššie.
- 8.5 Poplatky, príplatky a iné náklady podľa bodu 8.4 vyššie nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli Cestovnej kancelárii v dôsledku postúpenia Zmluvy o zájazde. Cestovná kancelária je povinná novému Cestujúcemu vznik poplatkov, príplatkov a iných nákladov podľa bodu 8.4 vyššie preukázať.

9 ODSTÚPENIE OD ZMLUVY O ZÁJAZDE

- 9.1 Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy o zájazde. Pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstupné vo výške uvedenej v bode 9.2 nižšie. Dohodnutá výška odstupného 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.
- 9.2 Výška odstupného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku) je:
 - 9.2.1 pri zájazde v trvaní 4 – 7 dní (dlhý zájazd):
 - (i) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 20 % z ceny zájazdu, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote viac ako 2 týždne pred termínom začatia zájazdu,
 - (ii) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote 2 týždne až týždeň pred termínom začatia zájazdu,
 - (iii) 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote menej ako týždeň pred termínom začatia zájazdu;
 - 9.2.2 pri jednodňovom zájazde alebo zájazde v trvaní do 3 dní (krátky zájazd):
 - (i) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 20 % z ceny zájazdu, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote viac ako 1 týždeň pred termínom začatia zájazdu,

- (ii) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote 1 týždeň až 2 dni pred termínom začatia zájazdu,
 - (iii) 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote menej ako 2 dni pred termínom začatia zájazdu.
- 9.3 Pre vylúčenie pochybností, pri určení počtu dní pri výpočte odstupného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od Zmluvy o zájazde.
- 9.4 V prípade, ak jeden z viacerých Cestujúcich pri jednej Zmluve o zájazde zruší svoju účasť na zájazde (napr. zrušenie účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento Cestujúci povinný uhradiť v rámci odstupného aj príplatok za jednolôžkovú izbu. Podobne to platí aj pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb. Rovnako sa postupuje aj v prípade zrušenia jednej Zmluvy o zájazde, kde tento Cestujúci mal spoločné ubytovanie alebo služby s iným Cestujúcim na základe inej Zmluvy zájazde
- 9.5 V prípade, ak Cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu za nečerpané služby.
- 9.6 V prípade žiadosti Cestujúceho o zmenu termínu zájazdu alebo zmenu ubytovania podľa pôvodnej Zmluvy o zájazde (ak je takúto zmenu Cestovná kancelária vôbec schopná zabezpečiť) sa postupuje ako pri odstúpení od Zmluvy o zájazde, pričom platia podmienky odstupného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.
- 9.7 Cestovná kancelária môže pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu Cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak:
 - 9.7.1 počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa Zmluvy o zájazde a Cestovná kancelária odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote najneskôr:
 - (i) 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
 - (ii) 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
 - (iii) 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo
 - 9.7.2 neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia Cestovnej kancelárii plniť Zmluvu o zájazde a Cestovná kancelária oznámi Cestujúcemu odstúpenie od Zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

10 ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTNUTIE ZÁJAZDU

- 10.1 Cestovná kancelária zodpovedá za porušenie Zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu.
- 10.2 Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou o zájazde, Zákonom o zájazddoch alebo Zákonom o ochrane spotrebiteľa alebo ak nemá vlastnosti a/alebo kvalitu, ktorú Cestujúci s ohľadom na ponuku Cestovnej kancelárie a zvyklosti mohol dôvodne očakávať, je Cestujúci povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Cestovnej kancelárii, Zástupcovi Cestovnej kancelárie alebo inej osobe poverenej Cestovnou kanceláriou na vybavovanie reklamácií, a týmto spôsobom uplatniť svoje právo na odstránenie väd služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd (t.j. reklamovať služby cestovného ruchu tvoriace zájazd). Cestujúci je povinný ďalej postupovať v súlade s Reklamačným poriadkom a týmito Podmienkami.
- 10.3 Cestovná kancelária je povinná v primeranej lehote určenej Cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou o zájazde, Zákonom o zájazddoch alebo príslušným osobitným predpisom, resp. s dôvodným očakávaním Cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí Cestovnej kancelárii neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

- 10.4 Určenie lehoty podľa bodu 10.3 vyššie nie je potrebné, ak Cestovná kancelária oznámi Cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem Cestujúceho.
- 10.5 Ak Cestovná kancelária nevykoná nápravu podľa bodu 10.3 vyššie, ponúkne Cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu, a to aj vtedy, ak návrat Cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa Zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť:
- 10.5.1 rovnakej alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre Cestujúceho, alebo
 - 10.5.2 nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
- 10.6 Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté Cestovnou kanceláriou podľa bodu 10.5 vyššie, 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 10.2 vyššie, a Cestovná kancelária poskytne Cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa bodu 10.2 vyššie.
- 10.7 Ak Cestovná kancelária nevykoná nápravu podľa bodu 10.3 vyššie, ani nezabezpečí Cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 10.5 vyššie, Cestujúci má právo:
- 10.7.1 vykonať nápravu sám a požadovať od Cestovnej kancelárie náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
 - 10.7.2 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.
- 10.8 Cestovná kancelária je povinná vyhotoviť v spolupráci s Cestujúcim písomný záznam a odovzdať Cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
- 10.8.1 nevykoná nápravu podľa bodu 10.3 a bodu 10.5.1,
 - 10.8.2 zabezpečí Cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 10.5.2 vyššie,
 - 10.8.3 Cestujúci v súlade s prvou vetou bodu 10.6 vyššie náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
 - 10.8.4 Cestujúci podľa bodu 10.7.1 vyššie vykoná nápravu sám.
- 10.9 Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal podľa Zmluvy o zájazde zájazd skončiť. Ak je to možné, Cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa bodu 10.8 vyššie.
- 10.9.1 Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa bodu 10.5.2 vyššie, bodu 10.6 vyššie alebo bodu 10.7.2 vyššie. Ak Cestovná kancelária 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.
- 10.10 Ak je súčasťou zájazdu aj preprava Cestujúceho, Cestovná kancelária v prípadoch podľa bodu 10.6 vyššie a bodu 10.7.2 vyššie zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre Cestujúceho.
- 10.11 Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat Cestujúceho podľa Zmluvy o zájazde, Cestovná kancelária uhrádza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac 3 nocí na jedného

Cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach Cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.

- 10.12 Cestovná kancelária sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie bodu 10.11, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
- 10.13 Pri riešení nárokov podľa tohto článku a podľa článku 12 Podmienok je Cestujúci povinný poskytovať Cestovnej kancelárii maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a aby sa zabránilo vzniku akýchkoľvek nárokov alebo škôd alebo aby sa ich rozsah znížil.

11 REKLAMAČNÝ PORIADOK

- 11.1 Cestovná kancelária týmto reklamačným poriadkom informuje Cestujúceho o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv Cestujúceho pri reklamacii služieb cestovného ruchu tvoriacich zázazd (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).
- 11.2 Cestovná kancelária je povinná pri uplatnení reklamácie služieb cestovného ruchu tvoriacich zázazd vydať Cestujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie.
- 11.3 Osoba poverená Cestovnou kanceláriou na prijímanie a vybavovanie reklamácií je povinná bez zbytočného odkladu po uplatnení reklamácie určiť spôsob jej vybavenia podľa článku 10 vyššie.
- 11.4 V prípade, ak nedôjde k okamžitému vybaveniu reklamácie Cestujúceho vykonaním nápravy podľa bodu 10.3 vyššie alebo poskytnutím služieb cestovného ruchu podľa bodu 10.5.1 vyššie, Cestovná kancelária vyhotoví v spolupráci s Cestujúcim záznam podľa bodu 10.8 vyššie (ďalej len „**Záznam**“). Cestujúci je povinný priložiť Záznam k reklamacii.
- 11.5 Cestujúci berie na vedomie, že spísanie Záznamu bez ďalšieho nezakladá právo na poskytnutie zľavy z ceny zázazdu podľa bodu 10.9.1 vyššie.
- 11.6 Vybavenie reklamácie nesme trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia Cestujúcim. Cestovná kancelária je povinná vydať Cestujúcemu o vybavení reklamácie vydať písomný doklad.
- 11.7 Cestujúci je oprávnený obrátiť sa na Cestovnú kanceláriu so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo ak sa domnieva, že Cestovná kancelária porušila jeho práva, ktoré mu vyplývajú zo Zákona o zázazdoch, Občianskeho zákonníka a/alebo iných príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 11.8 Ak Cestovná kancelária na žiadosť Cestujúceho v zmysle bodu 11.7 vyššie odpovedala zamietavo alebo v lehote 30 kalendárnych dní neodpovedala vôbec, Cestujúci je oprávnený domáhať sa svojich práv aj mimosúdnym spôsobom a za tým účelom podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (t.j. Slovenskej obchodnej inšpekcie alebo inému subjektu zapísanému v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR a je prístupný [tu](#)).

12 NÁHRADA ŠKODY

- 12.1 Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu bodu 10.5.2 vyššie, bodu 10.6 alebo bodu 10.7.2 aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú náhradu nemajetkovej ujmy, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia Zmluvy o zázazde, za ktoré zodpovedá Cestovná kancelária. Cestovná kancelária poskytne Cestujúcemu náhradu škody bezodkladne.
- 12.2 Cestovná kancelária sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie Zmluvy o zázazde bolo spôsobené:

- 12.2.1 Cestujúcim,
 - 12.2.2 treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
 - 12.2.3 neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
- 12.3 Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na Cestovnú kanceláriu. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na Cestovnú kanceláriu.
- 12.4 Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nebanlivosti.
- 12.5 Právo na náhradu škody podľa tohto článku alebo na primeranú zľavu podľa článku 10 vyššie nemá vplyv na práva Cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa Zákona o zájazdoch sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie Cestovnej kancelárie bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

13 DORUČOVANIE

- 13.1 Všetka komunikácia potrebná pre plnenie Zmluvy o zájazde a súvisiaca s uzavretou Zmluvou o zájazde bude zo strany Cestovnej kancelárie vedená výlučne s osobou, ktorá s Cestovnou kanceláriou uzavrela/uzatvára Zmluvu o zájazde.
- 13.2 Všetky písomnosti podľa Zmluvy o zájazde sa doručujú prostredníctvom Slovenskej pošty a.s., kuriérskej spoločnosti, osobne alebo elektronickou poštou (emailom). Emailom je možné písomnosť doručovať len vtedy, ak to neodporuje príslušným právnym predpisom a/alebo uzavretej Zmluve o zájazde.
- 13.3 Cestovná kancelária zasiela písomnosti určené Cestujúcemu na adresu (poštovú alebo emailovú) Cestujúceho uvedenú v Zmluve o zájazde za predpokladu, že Cestujúci písomne neoznámil Cestovnej kancelárii inú doručovaciu adresu.
- 13.4 Cestujúci zasiela písomnosti určené Cestovnej kancelárii na adresu sídla Cestovnej kancelárie alebo na adresu pre doručovanie elektronickej pošty (e-mailová adresa) uvedenú na Webovom sídle Cestovnej kancelárie.
- 13.5 Písomnosti odosielané prostredníctvom Slovenskej pošty a.s. alebo prostredníctvom kuriérskej spoločnosti sa považujú za doručené:
- 13.5.1 dňom faktického prevzatia písomnosti adresátom,
 - 13.5.2 odmietnutím prevzatia písomnosti adresátom,
 - 13.5.3 momentom, keď sa písomnosť doručovaná na adresu adresáta vráti späť odosielateľovi ako (i) neprevzatá v odbernej lehote, (ii) adresát neznámy alebo (iii) adresát nezastihnutý.
- 13.6 Písomnosti doručované prostredníctvom elektronickej pošty (e-mailu) sa považujú za doručené dňom ich odoslania na správnu adresu pre doručovanie elektronickej pošty (e-mailová adresa) za predpokladu, že k ich odoslaniu došlo v pracovný deň do 16:00 hod. V ostatných prípadoch sa písomnosti považujú za doručené v najbližší pracovný deň. Za správnu adresu pre doručovanie elektronickej pošty sa na účely tohto bodu rozumie (i) Cestujúcim uvedená adresa pre doručovanie elektronickej pošty uvedená v Zmluve o zájazde a (ii) adresa pre doručovanie elektronickej pošty Cestovnej kancelárie uvedená na Webovom sídle Cestovnej kancelárie.
- 13.7 V prípadoch, keď sa podľa týchto Podmienok nevyžaduje písomná forma komunikácie medzi Cestovnou kanceláriou a Cestujúcim, môže komunikácia prebiehať telefonicky alebo iným vhodným spôsobom, na ktorom sa Cestujúci a Cestovná kancelária vopred dohodnú.

13.8 Cestujúci je povinný oznámiť Cestovnej kancelárii každú zmenu jeho adresy pôvodne určenej na účely doručovania písomností súvisiacich so Zmluvou o zájazde.

13.9 Cestovná kancelária je povinná zabezpečiť, aby na Webovom sídle Cestovnej kancelárie bola zverejnená vždy aktuálna poštová adresa pre doručovanie písomností, aktuálna emailová adresa a aktuálne telefónne číslo, na ktorých môže Cestujúci kontaktovať Cestovnú kanceláriu.

14 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

14.1 Cestovná kancelária si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny týchto Podmienok najmä v prípade zmien v príslušných všeobecne záväzných právnych predpisoch.

14.2 Cestujúci je vždy oprávnený obrátiť sa na Cestovnú kanceláriu s akýmkoľvek podnetom alebo sťažnosťou. Aktuálne kontaktné informácie Cestovnej kancelárie sú uvedené na Webovom sídle Cestovnej kancelárie.

14.3 Orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinností Cestovnej kancelárie podľa všeobecne záväzných právnych predpisov je Slovenská obchodná inšpekcia. Cestujúci je oprávnený obrátiť sa na Slovenskú obchodnú inšpekciu so sťažnosťou na postup alebo konanie/nekonanie Cestovnej kancelárie.

14.4 Spory, ktoré môžu vzniknúť zo Zmluvy o zájazde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (bod 11.8 vyššie). Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná online [tu](#).

14.5 Ak sa niektoré ustanovenie Zmluvy o zájazde stane celkom alebo sčasti neplatným, nemá táto skutočnosť vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy o zájazde. V takom prípade sa namiesto neplatného ustanovenia použijú ustanovenia príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sú s ohľadom na ich účel najbližšie neplatnému ustanoveniu.

14.6 Platnosť týchto Podmienok sa vzťahuje na všetky zájazdy a služby poskytované Cestovnou kanceláriou, s výnimkou prípadov, ak Cestovná kancelária vopred dohodne písomne s Cestujúcim iný rozsah vzájomných práv a povinností.

14.7 Otázky a situácie, ktoré nie sú výslovne upravené Zmluvou o zájazde (integrálnou súčasťou ktorej sú aj tieto Podmienky) sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, predovšetkým Zákonom o zájazdoch, Občianskym zákonníkom, Zákonom o ochrane spotrebiteľa a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

14.8 Akceptovaním zmluvy o zájazde Cestujúci potvrdzuje, že predtým, ako uzatvoril Zmluvu o zájazde, sa s jej obsahom podrobne oboznámil, jej obsahu plne porozumel a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto Podmienok a dojednania v nich obsiahnuté plne akceptuje.

14.9 Cestovná kancelária vyhlasuje, že si riadne plní svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku.

14.10 Účinnosť týchto Podmienok nastáva dňom ich zverejnenia na Webovom sídle Cestovnej kancelárie.