

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch a reklamačný poriadok cestovnej kancelárie



CESTUJ & SPOZNAJ SVET s. r. o.

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie CESTUJ & SPOZNAJ SVET s. r. o., so sídlom Prostějovská 4280/3, 080 01 Prešov, IČO: 45 730 211, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 23459/P a reklamačný poriadok (ďalej len „VZP“) platia pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou CESTUJ & SPOZNAJ SVET s. r. o., so sídlom Prostějovská 4280/3, 080 01 Prešov, IČO: 45 730 211, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 23459/P (ďalej len „CK“) a tieto VZP tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o zájazde, ktorú CESTUJ & SPOZNAJ SVET (obchodník) uzatvára s cestujúcim (ďalej len „Zmluva o zájazde“). Podpisom Zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že tieto podmienky sú mu známe, uznáva ich a súhlasí s nimi.

Uzavretím Zmluvy o zájazde berie cestujúci výslovne na vedomie, že zájazdy obstarávané zo strany CK sú špecifickým produktom s ohľadom na ich charakter, spôsob organizácie, navštívené krajiny, podmienky a pomery v nich (spoločenské, politickoekonomické, sociálne pomery, povoľovacie a iné konania spojené so vstupom do krajiny, zotrvaním v nej a pod.). Z týchto dôvodov berie cestujúci na vedomie, že pri ich organizácii a na ich účasti je nevyhnutné počítať s možnými zmenami v akejkoľvek časti prípravy a organizácie zájazdu (napr. zmena programu, časového harmonogramu zájazdu, trasy zájazdu, ubytovania, spôsobu prepravy, stravovania, ohľad na momentálny fyzický, psychický, či zdravotný stav a pod.), a to v závislosti od aktuálnej možnosti alebo nemožnosti vstupu do krajiny, možnosti alebo dostupnosti poskytnutia alebo čerpania služieb na zájazde. Vzhľadom na uvedené si CK vyhradzuje právo na zmenu údajov uvedených v Zmluve o zájazde a s ňou súvisiacich VZP.

Vymedzenie niektorých pojmov

1. **Služba cestovného ruchu** -
 1. preprava,
 2. ubytovanie, ktoré nie je prirodzenou súčasťou prepravy a nie je určené na účel bývania,
 3. prenájom motorových vozidiel alebo dvojkolesových motorových vozidiel, na ktorých vedenie sa vyžaduje vodičské oprávnenie skupiny A, alebo
 4. iné služby cestovného ruchu, ktoré nie sú prirodzenou súčasťou služby cestovného ruchu uvedených v prvom bode, druhom bode alebo treťom bode.
2. **Zájazd** - je kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu zakúpených na účel tej istej cesty,
 - a) ak služby cestovného ruchu skombinoval jeden obchodník, a to aj na požiadanie cestujúceho alebo podľa výberu cestujúceho uskutočneného pred uzatvorením zmluvy o zájazde, alebo
 - b) bez ohľadu na to, či sa uzatvárajú samostatné zmluvy s jednotlivými poskytovateľmi služieb cestovného ruchu, ak ide o služby cestovného ruchu
 1. zakúpené na jednom predajnom mieste a skombinované pred tým, ako sa cestujúci zaviazal k úhrade ich ceny,
 2. ponúkané, predávané alebo účtované za súhrnnú cenu alebo za celkovú cenu,
 3. ponúkané alebo predávané pod označením „zájazd“, „balík služieb cestovného ruchu“ alebo obdobným označením,
 4. kombinované cestujúcim po uzatvorení zmluvy, ktorá oprávňuje cestujúceho na výber z rôznych druhov služieb cestovného ruchu, alebo
 5. zakúpené od rôznych obchodníkov prostredníctvom prepojených online rezervačných systémov, pri ktorých obchodník, s ktorým je uzatvorená prvá zmluva o službe cestovného ruchu, zasiela meno a priezvisko, platobné údaje a elektronickú adresu cestujúceho ďalšiemu obchodníkovi alebo ďalším obchodníkom a s týmto obchodníkom alebo obchodníkmi sa uzatvorí zmluva o službe cestovného ruchu najneskôr 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej služby cestovného ruchu.
3. **Obchodník** - cestovná kancelária CESTUJ & SPOZNAJ SVET s. r. o., so sídlom Prostějovská 4280/3, 080 01 Prešov, IČO: 45 730 211, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 23459/P.
4. **Cestujúci** - fyzická osoba, ktorá uzatvára Zmluvu o zájazde alebo zmluvy tvoriace spojené služby cestovného ruchu alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu.

5. **Zákon o zájazdoch** - 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, účinný od 1.1.2019.
6. **Zákon o ochrane spotrebiteľa** - 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.
7. **Ochrana pre prípad úpadku** - zabezpečenie garancie plnenia v rozsahu podľa Zákona o zájazdoch na základe zmluvy o poistení alebo zmluvy o bankovej záruke uzatvorenej medzi cestovnou kanceláriou a poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku.
8. **Poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku** - poisťovňa alebo banka.
9. **Predajným miestom** - prevádzkareň alebo iný priestor, kde obchodník obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie Zmluvy o zájazde bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.
10. **Trvanlivý nosič** - prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo Flying Banana 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.
11. **Neodvratiteľná a mimoriadna okolnosť** - okolnosť, ktorú zmluvná strana, ktorá sa na ňu odvoláva, nemôže ovplyvniť a ktorej následky nemôže odvrátiť, ani keby prijala všetky primerané opatrenia.
12. **Začatím zájazdu** - začatie poskytovania prvej služby cestovného ruchu tvoriacej zájazd.
13. **Repatriácia** - návrat cestujúceho na miesto odchodu alebo na iné miesto, na ktorom sa zmluvné strany dohodnú.

I. Účastníci, vznik a obsah Zmluvy o zájazde

1. Zmluvnou stranou zmluvného vzťahu založeného Zmluvou o zájazde sú obchodník – **CESTUJ & SPOZNAJ SVET** a cestujúci. V mene maloletých detí a iných osôb, ktoré majú zákonného zástupcu, koná ich zákonný zástupca.
2. Ak je cestujúcich viac a zo Zmluvy o zájazde, týchto VZP, Zákona o zájazdoch, povahy práva alebo povinnosti nevyplýva nič iné, sú cestujúci oprávnení a povinní zo všetkých práv a povinností spoločne a nerozdielne.
3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, podpisom Zmluvy o zájazde potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť Zmluvu o zájazde, a že v prípade uzatvorenia Zmluvy o zájazde v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informovala o podmienkach spracúvania podľa tejto Zmluvy o zájazde. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenie Zmluvy o zájazde, bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci.
4. Pri kúpe zájazdu prostredníctvom internetu (bez priameho kontaktu) zmluvný vzťah medzi cestujúcim a CK vzniká akceptovaním ceny za zájazd (zaplatením požadovanej sumy za zájazd na účet CK je jednoznačným prejavom slobodnej a vážnej vôle cestujúceho vstúpiť do zmluvného vzťahu s CK, prijatím VZP a zároveň aj vyjadrením súhlasu s nimi), resp. podpísaním Zmluvy o zájazde - rozhodujúci je okamih, ktorý nastal skôr.
5. Zmluva o zájazde má písomnú formu alebo inú vhodnú formu. VZP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde.
6. Obsah Zmluvy o zájazde sa určuje podľa aktuálnej ponuky zájazdov uvedenej na sociálnej sieti Facebook <https://www.facebook.com/podnatrip.sk/>, predbežnej faktúry a dodatočných ponúk CK, cestujúcim potvrdených objednávok, týchto VZP, formuláru štandardných informácií pre Zmluvu o zájazde, ktorý sa nachádza v prílohe č. 2 týchto VZP, príp. osobitných podmienok uvedených v Zmluve o zájazde. CK zobrazuje informácie tak, ako ich od jednotlivých poskytovateľov služieb cestovného ruchu získal. CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito VZP.

7. Zmluva o zájazde platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v Zmluve o zájazde ručí cestujúci ako aj za plnenie svojich vlastných záväzkov.
8. CK odovzdá cestujúcemu po uzatvorení Zmluvy o zájazde bezodkladne vyhotovenie uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo jednoznačne, zrozumiteľne, určito formulované a čitateľné potvrdenie o uzatvorení Zmluvy o zájazde na trvanlivom nosiči. Ak bola Zmluva uzatvorená za súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán, CK poskytne cestujúcemu na jeho žiadosť aj vyhotovenie uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo potvrdenie o uzatvorení Zmluvy o zájazde v listinnej podobe. Ak bola Zmluva o zájazde uzatvorená mimo predajného miesta CK poskytne CK cestujúcemu bezodkladne po uzatvorení Zmluvy o zájazde vyhotovenie uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo potvrdenie o uzatvorení Zmluvy o zájazde v listinnej podobe alebo na so súhlasom cestujúceho na inom trvanlivom nosiči.

II. Cenové podmienky

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v Zmluve o zájazde. Cena zájazdu je celkovou cenou zájazdu vrátane daní, všetkých nákladov a poplatkov. Ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť pred uzatvorením Zmluvy o zájazde, musí Zmluva o zájazde v časti ceny zájazdu obsahovať upozornenie o druhoch dodatočných nákladov, ktoré ešte môžu byť zahrnuté do celkovej ceny zájazdu. Ceny zájazdov sú zostavované na základe informácií od poskytovateľov jednotlivých služieb cestovného ruchu (dopravcov, leteckých spoločností, hotelov, iných cestovných kancelárií a pod.).
2. 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, na čo bol cestujúci vopred upozornený v súlade so Zákonom o zájazdoch.
3. CK poskytne cestujúcemu pred uzatvorením Zmluvy o zájazde informácie o celkovej cene zájazdu vrátane daní, všetkých nákladov a poplatkov, alebo ak tieto náklady alebo poplatky nemožno určiť pred uzatvorením Zmluvy o zájazde, poskytne upozornenie o druhoch dodatočných nákladov, ktoré ešte môžu byť zahrnuté do ceny zájazdu. Ak cestujúcemu uvedené informácie nebudú poskytnuté, cestujúci tieto dodatočné poplatky a dodatočné náklady nehradí.
4. Cena zájazdu je kalkulovaná na osobu ubytovanú v dvojlôžkovej izbe, ak nie je v popise zájazdu uvedená inak. Cena zájazdu sa môže do dátumu plánovaného odjazdu vplyvom rôznych skutočností zmeniť.
5. Zmluvné strany sa dohodli na možnosti zvýšenia ceny zájazdu jednostranným úkonom v prípade, že dôjde ku:
 - a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí Zmluvy o zájazde s cenou prepravy ku dňu začatia zájazdu,
 - b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí Zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu, alebo
 - c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí Zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu
6. Zmluvné strany sa dohodli, že CK poskytne cestujúcemu pri znížení ceny podľa bodu 5 rozdiel medzi pôvodnou cenou zájazdu a zníženou cenou zájazdu po odpočítaní skutočných nákladov, ktoré vznikli CK v súvislosti so zmenou ceny zájazdu. CK poskytne cestujúcemu na jeho žiadosť potvrdenie o týchto skutočných nákladoch.
7. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči v zmysle Zákona o zájazdoch spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr dvadsať (20) dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

8. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tejto časti VZP prekročí 8% celkovej ceny zájazdu, uplatní sa čl. VI. bod 2 týchto VZP.
9. Spracovanie individuálnej požiadavky cestujúceho nad rámec služieb zahrnutých v konkrétnom zájazde je sponatnené paušálne sumou šesťdesiatpäť (65) EUR.
10. V prípade, že účasť na zájazde vyžaduje zabezpečenie víz do danej krajiny, cestujúci je povinný si víza zabezpečiť na vlastné náklady a zodpovednosť, ak sa s CK výslovne nedohodne inak. CK poskytuje ako službu vízový formulár a podáva žiadosť o udelenie víz do danej krajiny za úhradu pre cestujúceho, ktorý vlastní pas Slovenskej republiky a v určenom čase poskytne CK všetky potrebné podklady na podanie žiadosti. V prípade, že cestujúci nebude mať riadne udelené platné víza danej krajiny, CK si bude nárokovať storno poplatky vo výške 100% z ceny zájazdu a ceny objednaných služieb nezahrnutých do ceny zájazdu.

III. Platobné podmienky

1. CK má právo na zaplataenie ceny dosiaľ objednaných služieb pred ich poskytnutím a cestujúci je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.
2. CK je oprávnená požadovať zaplataenie dohodnutej ceny zájazdu v stanovenej lehote, pred začatím zájazdu. Ak nie je výslovne dohodnuté inak, je cestujúci povinný zaplatať dohodnutú cenu zájazdu do troch (3) pracovných dní od uzavretia Zmluvy o zájazde. V prípade, že sa CK dohodne s cestujúcim na preddavkovom zaplataení dohodnutej ceny zájazdu je cestujúci povinný uhradiť zostávajúcu časť dohodnutej ceny zájazdu (doplatok), vrátane všetkých povinných platieb a súm najneskôr do štyridsiatich piatich (45) dní pred začatím zájazdu.
3. Ak je predmetom Zmluvy o zájazde obstaranie služieb cestovného ruchu na vyžiadanie cestujúceho, záloha vo výške požadovanej CK v závislosti od termínu zájazdu, najmenej však 50% z ceny služieb pri predložení žiadosti cestujúcim, zostávajúcu časť do troch (3) dní po potvrdení obstarania služieb CK. Ak CK oznámi cestujúcemu nemožnosť obstarania služieb, bezodkladne mu vráti zaplataenú zálohu.
4. Ak dôjde k zmene údajov poskytnutých cestujúcim po tom, ako bola uzavretá Zmluva o zájazde, a je potrebné uskutočniť ich opravu alebo doplnenie z dôvodu, aby dodávateľ služieb cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu neodoprel poskytnutie služieb cestovného ruchu, CK zabezpečí vykonanie týchto zmien na základe oznámenia cestujúceho a v prípade, ak je potrebná úhrada nákladov s tým súvisiaca, až po úhrade nákladov zo strany cestujúceho.
5. Cestujúci je oprávnený si vybrať z nasledovných spôsobov úhrady ceny zájazdu: - vkladom, prevodným príkazom alebo poštovou poukážkou v prospech jedného z bankových účtov CK vedených v nasledovných peňažných ústavoch:
 - FIO Banka a. s.,
so sídlom: Nám. SNP 21, 811 01 Bratislava,
SWIFT kód: FIOZSKBAXXX,
IBAN: SK8383300000002800827136

Ako variabilný symbol uvedie cestujúci číslo faktúry a konštantný symbol: 0308. Do správy pre prijímateľa cestujúci uvedie svoje priezvisko a názov zájazdu, ktorý uhrádza. Výdavky alebo akékoľvek bankové alebo iné poplatky spojené s prevodom finančných prostriedkov pri platbách zo zahraničia znáša v plnej výške cestujúci.

IV. Práva a povinnosti Cestujúceho

1. Cestujúci má právo:
 - a) na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutého a zaplataeného zájazdu a služieb,
 - b) právo na ochranu osobných údajov, ktoré v súvislosti so zájazdom poskytla CK a preto odporúča, aby cestujúci oznámil svojim blízkym osobám presnú adresu miesta pobytu, prípadne ďalšie nevyhnutné informácie, nakoľko tieto im zo strany CK v záujme ochrany osobných údajov cestujúceho nebudú poskytnuté,
 - c) požadovať od CK informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplataených služieb,

- d) byť oboznámený v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách s návrhmi zmien v Zmluvne o zájazde dohodnutých službách,
- e) požadovať neodkladne odstránenie chýb v poskytovanej službe u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK,
- f) kedykoľvek odstúpiť od Zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb podľa článku VII. týchto VZP za podmienky uhradenia vypočítaného odstupného podľa čl. VII týchto VZP,
- g) na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s čl. VIII. týchto VZP,
- h) dostať najneskôr sedem (7) dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre cestujúceho dôležité a ktoré sú CK známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté vo formulári štandardných informácií pre zmluvy o zájazde a v Zmluve o zájazde,
- i) oznámiť na trvanlivom nosiči CK pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho, alebo iného účastníka uvedeného v Zmluve o zájazde, zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového cestujúceho, že súhlasí s uzatvorenou Zmluvou o zájazde a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva cestujúcim. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení Zmluvy o zájazde doručené CK v primeranej lehote, najneskôr však sedem (7) dní pred začatím zájazdu, ak sa zmluvné strany nedohodli na kratšej lehote; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci zodpovedajú spoločne a nerozdielne za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK v dôsledku postúpenia Zmluvy o zájazde. CK preukáže novému cestujúcemu vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia Zmluvy o zájazde,
- j) iné zmeny rezervácie zo strany CK budú vykonané v prípade, že tieto zmeny bude možné realizovať za poplatok min. šesťdesiatpäť (65) EUR/zmena/osoba. Výška poplatku je závislá od typu zmeny a dňa, kedy je zmena oznámená a zohľadňuje skutočne vzniknuté náklady. Ide napr. o zmenu termínu, miesta odchodu a príchodu, zmenu služieb a dopravy.

2. Cestujúci má povinnosť:

- a) poskytnúť CK potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v Zmluve o zájazde vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK,
- b) zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav si to vyžaduje,
- c) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
- d) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom III. týchto VZP,
- e) bez zbytočného odkladu oznamovať CK svoje stanovisko k prípadným návrhom zmien v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
- f) povinnosť oznámiť CK iné špecifické skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na účasť cestujúceho na zájazde,
- g) prevziať od CK doklady potrebné pre čerpanie služieb a riadne ich skontrolovať pred začatím zájazdu,
- h) mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), dodržiavať colné, pasové, dopravné, bezpečnostné, zdravotnícke, hygienické a iné predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša cestujúci,
- i) splniť očkovacie, príp. ďalšie zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi,
- j) zaobstaráť si doklad o cestovnom poistení, pokiaľ mu CK takúto službu osobitne neponúkla a neposkytla,
- k) riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK a dodržiavať stanovený program,
- l) počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných cestujúcich, dodávateľov služieb alebo CK,
- m) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov podľa článku VIII. týchto VZP,

- n) dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase.
3. K povinnostiam cestujúcich – právnických osôb, ktoré sú súčasťou zmluvného vzťahu ďalej patrí:
- oboznámiť svojich účastníkov s týmito VZP ako aj s ďalšími informáciami, ktoré dostanú od CK, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,
 - zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti cestujúcich, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník,
 - odovzdať CK menný zoznam účastníkov podľa vopred dohodnutého termínu a so všetkými požadovanými náležitosťami, u detí do 15 rokov uviesť úplný dátum narodenia a uviesť osoby zodpovedné za dohľad a ich sprevádzanie.

V. Práva a povinnosti CESTUJ & SPOZNAJ SVET

- K právam a povinnostiam cestujúceho uvedeným v článku IV. týchto VZP sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti CK.
- Flying Banana je povinná pred uzatvorením Zmluvy o zájazde presne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu. Za týmto účelom poskytne pred uzatvorením Zmluvy o zájazde alebo pred zaslaním ponuky, ktorej prijatie môže viesť k uzatvoreniu Zmluvy o zájazde, cestujúcemu informácie prostredníctvom príslušného formulára štandardných informácií pre zmluvy o zájazde. CK predávajúca zájazd je povinná oznámiť všetky zmeny predzmluvných informácií cestujúcemu jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom pred uzatvorením Zmluvy o zájazde.
- CK má povinnosť písomne poveriť zodpovedného zástupcu alebo iný subjekt, na ktorý sa môže cestujúci v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu obrátiť so žiadosťou o pomoc, a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie cestujúceho počas zájazdu. Táto informácia je uvedená v Zmluve o zájazde.
- CK je povinná poskytnúť cestujúcemu v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu potvrdenia, poukážky cestovné lístky, vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, ako aj o plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu na cieľové miesto alebo miesta.
- CK nie je povinná poskytnúť cestujúcemu plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
- CK je povinná mať po celý čas predaja zájazdov uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku. Táto informácia sa nachádza v prílohe č. 1 VZP.
- CK má povinnosť poskytnúť cestujúcemu na jeho žiadosť odôvodnenie výšky odstupného.
- CK má právo na odstúpenie od Zmluvy o zájazde s cestujúcim, ktorý svojim správaním a konaním znemožňuje realizáciu zájazdu podľa vopred dohodnutých podmienok alebo ohrozuje bezpečnosť ostatných účastníkov zájazdu, resp. poruší povinnosť podľa článku IV. bodu 2. CK má v takýchto prípadoch nárok na náhradu škody spôsobenej cestujúcim. Cestujúci v takýchto prípadoch nemá nárok na náhradu neposkytnutých resp. nečerpaných služieb.

VI. Zmeny podmienok Zmluvy o zájazde

- CK si vyhradzuje právo pred začatím zájazdu jednostranne zmeniť iné podmienky Zmluvy o zájazde ako je zmena ceny zájazdu spôsobom uvedeným v čl. II bode 5 a 6 týchto VZP. Uvedené právo CK sa vzťahuje len na tie zmeny, ktoré sú zanedbateľné a CK o týchto zmenách informuje cestujúceho 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 a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.
- Ak je CK nútená zmeniť niektorú zo základných znakov služieb cestovného ruchu Zmluvy o zájazde (a to:
 - cieľové miesto alebo miesta, trasa cesty, termín začatia a skončenia zájazdu, dĺžka pobytu aj s dátumami, a ak ide o zájazd, ktorého súčasťou je ubytovanie, aj počet nocí, počas ktorých je poskytnuté ubytovanie,

2. druh a kategória dopravného prostriedku, trieda a dopravné spojenia, čas odchodu a návratu, a ak ešte nie je určený presný čas, približný čas odchodu a návratu a predpokladané miesta a trvanie zastávok,
 3. názov, poloha, kategória, trieda, vybavenosť a základné charakteristické znaky ubytovacieho zariadenia; pri triede ubytovacieho zariadenia sa uvádza aj informácia o krajine, podľa ktorej je ubytovacie zariadenie klasifikované, spôsob, rozsah a forma stravovania,
 5. program v mieste pobytu, výlety, exkurzie alebo iné služby zahrnuté v celkovej cene zájazdu,
 6. informácia, či sa niektoré zo služieb cestovného ruchu poskytnú cestujúcemu v rámci skupiny, a ak je to možné, informácia o približnej veľkosti skupiny, ak to nie je zřejmé z kontextu,
 7. informácia o cudzom jazyku, ak je iná služba cestovného poskytovaná v cudzom jazyku,
 8. informácia o všeobecnej vhodnosti cesty pre osoby so zníženou pohyblivosťou a na žiadosť cestujúceho aj presné informácie o vhodnosti cesty, s prihliadnutím na potreby cestujúceho), alebo nemôže splniť osobitné požiadavky cestujúceho, s ktorými CK súhlasila, alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako 8%, navrhne cestujúcemu zmenu Zmluvy o zájazde. Ak navrhovaná zmena Zmluvy o zájazde vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Cestujúci má právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí alebo či od Zmluvy o zájazde odstúpi bez zaplatenia odstupného. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej v návrhu zmeny. Ak cestujúci v určenej lehote neprijme navrhované zmeny Zmluvy o zájazde, Zmluva o zájazde zanikne.
3. Ak cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde podľa bodu 2 tohto čl. môže CK cestujúcemu ponúknuť náhradný zájazd, ak je to možné v rovnakej alebo vyššej kvalite ako pôvodný zájazd. V prípade, že cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu podľa prechádzajúcej vety, CK je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do štrnást (14) dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde. Právo na náhradu škody sa v tomto prípade použije primerane.
 4. Cestujúci má právo na primerané zníženie ceny zájazdu, ak sa v dôsledku zmeny Zmluvy podľa bodu 2 tohto článku alebo prijatia ponuky náhradného zájazdu podľa bodu 3 tohto článku má poskytnúť zájazd nižšej kvality alebo s nižšími nákladmi.
 5. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa Zmluvy o zájazde a odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote určenej v Zmluve o zájazde, najneskôr však
 1. dvadsať (20) dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako šesť (6) dní,
 2. sedem (7) dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od dvoch (2) dní do šiestich (6) dní,
 3. štyridsaťosem (48) hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako dva (2) dni).
 6. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, ak neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť Zmluvu o zájazde a oznámi cestujúcemu odstúpenie od Zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.
 7. Ak po začiatku zájazdu CK neposkytne cestujúcemu služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas, alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu Zmluva o zájazde zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v Zmluve o zájazde, je CK povinná vrátiť cestujúcemu rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.
 8. Na základe individuálneho želania cestujúceho je CK pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v Zmluve o zájazde. Vykonanie takýchto zmien podlieha zaplateniu poplatku vo výške šesťdesiatpäť (65) EUR za jednu zmenu. Ide o zmenu osôb, termínu, nástupného miesta, typu ubytovacieho zariadenia a pod.
 9. CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností.
 10. V prípade, že po začatí zájazdu dôjde k preobsadeniu ubytovacej kapacity ubytovacieho zariadenia a bude nevyhnutné cestujúceho ubytovať v inom ubytovacom zariadení, CK poskytne náhradné ubytovanie v

ubytovacom zariadení rovnakej alebo vyššej kategórie. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu.

11. Cestujúci uzavretím Zmluvy o zájazde výslovne vyhlasuje, že je oboznámený s tým, že v prípade akýchkoľvek nepredvídateľných okolností alebo okolností vyššej moci (vis major), ktoré si vyžadujú vynaloženie dodatočných výdavkov a nákladov, znáša cestujúci.

VII. Odstúpenie od Zmluvy o zájazde

1. CK môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy o zájazde odstúpiť len z dôvodov podľa čl. VI. bodu 5 a 6 týchto VZP. Písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy o zájazde s uvedením dôvodov zasiela CK preukázateľným spôsobom na poštovú alebo elektronickú adresu cestujúceho uvedenú v Zmluve o zájazde. Účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde nastávajú dňom odoslania oznámenia. Pri odstúpení od Zmluvy o zájazde je CK povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby, ktoré od neho alebo v jeho mene prijala na základe Zmluvy o zájazde alebo v súvislosti s ňou

bezodkladne, najneskôr však do štrnástich (14) dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde alebo CK od Zmluvy o zájazde.

2. Cestujúci má právo odstúpiť od Zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začatím zájazdu:
 - a) bez udania dôvodu,
 - b) ak nedôjde k uzatvoreniu novej Zmluvy o zájazde podľa článku VI. bodu 3 týchto VZP,
 - c) z dôvodov porušenia povinností CK vyplývajúcich zo Zmluvy o zájazde. Oznámenie o odstúpení od Zmluvy o zájazde spíše cestujúci buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho na to predajné miesto pošle doporučenou poštou, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde nastávajú dňom spísania záznamu, príp. dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si cestujúci zájazd zakúpil.
3. V Zmluve o zájazde možno dohodnúť odstupné, ktorého výška musí zohľadňovať 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. Ak odstupné nie je dohodnuté, jeho výška sa vypočíta ako cena zájazdu znížená o súčet úspor nákladov za neposkytnuté služby cestovného ruchu a príjmov z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Na žiadosť cestujúceho je CK povinná poskytnúť odôvodnenie výšky odstupného.
4. Výška odstupného je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd a výškou už zaplatených nákladov nasledovne:
 - a) deväťdesiat (90) a viac dní pred začatím zájazdu 30% z ceny zájazdu, najmenej však vo výške nákladov účtovaných dodávateľmi služieb, ktoré tvoria zájazd,
 - b) osemdesiat deväť (89) až šesťdesiat jeden (61) dní pred začatím zájazdu 40% z ceny zájazdu, najmenej však vo výške nákladov účtovaných dodávateľmi služieb, ktoré tvoria zájazd,
 - c) šesťdesiat (60) až tridsať jeden (31) dní pred začatím zájazdu 60% z ceny zájazdu, najmenej však vo výške nákladov účtovaných dodávateľmi služieb, ktoré tvoria zájazd,
 - d) tridsať (30) až pätnásť (15) dní pred začatím zájazdu 80%, najmenej však vo výške nákladov účtovaných dodávateľmi služieb, ktoré tvoria zájazd a
 - e) štrnásť (14) a menej dní pred začatím zájazdu 100% z vopred stanovenej celkovej ceny.

Uvádzané čiastky platia pre jednu (1) osobu bez rozdielu veku. Do celkovej ceny zájazdu sa pre výpočet odstupného nezapočítava výška zaplateného poistenia. V prípade stornovania zájazdu, ktorého súčasťou je letenka na pravidelnej linke, sa odstupné za stornovanie letenky vypočíta podľa podmienok príslušnej leteckej spoločnosti.
5. Ak nenastúpi cestujúci na zájazd, alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy o zájazde, alebo z dôvodu nesplnenia povinnosti podľa článku IV. bodu 2 písm. g) týchto VZP, je povinný uhradiť 100% z vopred stanovenej celkovej ceny zájazdu.

6. Pri určení počtu dní pre výpočet odstúpeného je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní.
7. CK má právo odrátať odstúpené od zaplateného preddavku alebo zaplatenej ceny doposiaľ objednaných služieb. CK je zároveň povinná vrátiť bezodkladne Cestujúcemu zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej Zmluvy o zájazde.
8. V prípade čiastočného storna ubytovania jedného cestujúceho z viacerých uvedených na Zmluve o zájazde sa odstúpené rovná sume vyplývajúcej z rozdielu pôvodnej ceny zájazdu a ceny zájazdu podľa nového zloženia cestujúcich. V prípade storna dopravných služieb sa vypočíta zmluvná pokuta podľa bodu 4 tohto článku.

VIII. Reklamačný poriadok, zodpovednosť za škody

1. CK zodpovedá za porušenie Zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie Zmluvy“).
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou o zájazde, Zákonom o zájazdoch alebo Zákonom o ochrane spotrebiteľa, 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.
3. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou o zájazde, Zákonom o zájazdoch alebo Zákonom o ochrane spotrebiteľa, 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. Určenie lehoty cestujúcim podľa predchádzajúcej vety nie je potrebné, ak CK oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
4. Ak CK nevykoná nápravu podľa bodu 3 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 **(i)** rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo **(ii)** nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
5. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté CK podľa bodu 4 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 2 tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom uvedeného oznámenia.
6. Ak CK nevykoná nápravu podľa bodu 3 tohto článku, ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 4 tohto článku, cestujúci má právo **(i)** vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených, **(ii)** odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstúpeného 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. Podstatným porušením zmluvy sa rozumie taký nesúlad so zmluvou o zájazde, ktorý výrazne ovplyvňuje poskytovanie zájazdu.

7. CK má povinnosť vyhotoviť písomný záznam v spolupráci s cestujúcim a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, v prípade ak **(i)** CK nevykoná nápravu podľa bodu 3 a bodu 4(i) tohto článku, **(ii)** CK zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 4(ii) tohto článku, **(iii)** cestujúci odmietne náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 5 tohto článku alebo ich cestujúci nemôže z objektívnych príčin prijať, **(iv)** cestujúci vykoná nápravu sám podľa bodu 6(i) tohto článku.
8. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do (dvoch) 2 rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd podľa Zmluvy o zájazde skončiť. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa bodu 7 prvej vety tohto článku.
9. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa bodu 4(ii), 5 a 6 tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie Zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, vráti cestujúcemu do tridsať (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie 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. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa bodu 5 a 6(ii) tohto článku zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
11. 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 (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.
12. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa bodu 11 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 štyridsaťosem (48) hodín pred začatím zájazdu.
13. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa bodu 11 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
14. CK poskytne primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených bode 11 tohto článku, najmä poskytnutím **(i)** vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky, **(ii)** pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.
15. 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 tejto úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré CK vznikli poskytnutím pomoci cestujúcemu.
16. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky, čo najúčinnnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám, alebo aby sa ich rozsah znížil.
17. Cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle CK. Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie na rezervacie@podnatrip.sk alebo poštou na sídlo CK. Cestujúci má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.
18. Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK.
19. CK zabezpečuje v mieste zájazdu prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.
20. O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.
21. Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou Zmluvou o zájazde.
22. CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
23. Cestujúci berie na vedomie, že CK nemá vplyv na rozdeľovanie sedadiel v lietadle ani na rozdeľovanie izieb v ubytovacom zariadení, ktoré sú vo výlučnej kompetencii príslušného leteckého dopravcu, resp. prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia. Tieto skutočnosti preto nie je možné reklamovať ako nedostatok zmluvne dohodnutých služieb.
24. Práva, ktoré cestujúcemu prípadne vznikli z porušenia povinnosti CK a ktoré môžu byť uspokojené z uzavretého cestovného alebo iného poistenia, cestujúci uplatní u príslušnej poisťovne.

IX. Náhrada škody

1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa článku VIII týchto VZP, 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 tejto škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.
2. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie Zmluvy bolo spôsobené **(i)** cestujúcim, **(ii)** treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo **(iii)** neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
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, vzťahujú sa rovnaké obmedzenia aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK.
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 neobľahosti.
5. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu podľa príslušných ustanovení týchto VZP a Zákona o zájazdoch, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa Zákona o zájazdoch a náhrada škody alebo zníženie ceny na základe osobitných predpisov sa od seba odpočítajú.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak si cestujúci uplatní právo na náhradu škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov, je povinný oznámiť CK uplatnenie týchto nárokov a v akej výške mu boli priznané, a to z dôvodu odpočítania náhrady škody alebo primeranej zľavy podľa Zákona o zájazdoch od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov. Ak cestujúci uplatnený nárok CK neoznámí, zodpovedá za škodu, ktorá v dôsledku toho vznikne CK.

X. Poistenie proti úpadku

1. Zájazdy organizované CK sú v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi poistené povinným zmluvným poistením zájazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie v poisťovni Generali poisťovňa, a.s., odštepny závod Európska cestovná poisťovňa a to od 1.12.2019 do 30.11.2020 Na základe uvedeného poistenia vzniká cestujúcemu, ktorý zaplatil CK za služby cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu alebo spojených služieb cestovného ruchu, právo na bezodkladné plnenie plynúce z ochrany pre prípad úpadku, ak CK z dôvodu svojho úpadku
 - (i)** nezabezpečí repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu alebo služby cestovného ruchu, ktorú mala CK poskytnúť ako súčasť spojených služieb cestovného ruchu,
 - (ii)** nevráti cestujúcemu zaplatenú zálohu alebo cenu zaplatenú za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil, alebo nevráti platby prijaté CK za službu cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej CK a táto nebola poskytnutá,
 - (iii)** nevráti cestujúcemu rozdiel medzi cenou zaplatenou CK a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu alebo čiastočne poskytnutej služby cestovného ruchu, ak bol zájazd alebo služba cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej CK, poskytnutá len sčasti.
2. CK, podnikateľ, s ktorým uzavrela CK zmluvu o zabezpečení repatriácie vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania, ak toto nezabezpečí CK alebo poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku môže cestujúcim poskytnúť plnenie vo forme úhrady služieb, na základe ktorých budú cestujúci pokračovať v zájazde, alebo v spojených službách cestovného ruchu. Uvedené plnenie sa poskytne bezodkladne.
3. Ak si cestujúci zabezpečí repatriáciu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania na vlastné náklady, poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku cestujúcemu na základe žiadosti bezodkladne uhradí tieto náklady len do sumy, akú by musel vynaložiť, ak by repatriáciu, ubytovanie a stravovanie zabezpečovala cestovná kancelária, podnikateľ, s ktorým uzavrela CK zmluvu o zabezpečení repatriácie vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania, ak toto nezabezpečí CK, alebo poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku.

4. Nároky cestujúceho, ktoré mu vznikli voči CK v dôsledku úpadku, prechádzajú na poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku. Za nároky, ktoré neuhradil poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku cestujúcemu z dôvodu, že presiahli sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku, zodpovedá CK.
5. Ochrana pre prípad úpadku sa podľa Zákona o zájazdoch vzťahuje na cestujúceho bez ohľadu na jeho bydlisko, miesto nástupu na prepravu alebo na miesto, kde bol zájazd predaný, a bez ohľadu na členský štát Európskej únie, v ktorom je poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku usadený.

XI. Podmienky ochrany súkromia

Ochrana osobných údajov našich cestujúcich a iných fyzických osôb je pre nás dôležitá. Tieto podmienky vysvetľujú akým spôsobom spracúvame pri poskytovaní našich služieb osobné údaje v rámci CESTUJ & SPOZNAJ SVET s. r. o., so sídlom Prostějovská 4280/3, 080 01 Prešov, IČO: 45 730 211, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 23459/P (ďalej len „My“).

Ak máte akékoľvek otázky, môžete nás kontaktovať telefonicky na +421905503082, e-mailom na rezervacie@podnatrip.sk alebo poštou na adresu nášho sídla.

Pri spracúvaní osobných údajov sa riadime primárne všeobecným nariadením Európskeho parlamentu a Rady 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (“GDPR”), ktoré upravuje aj Vaše práva ako dotknutej osoby (viď čl. 12 až 22 a článok 34 GDPR), tými ustanoveniami Zákona o ochrane osobných údajov, ktoré sa na nás vzťahujú (najmä § 78).

Prečo spracúvame osobné údaje?

Spracúvanie osobných údajov je z našej strany nevyhnutné najmä preto, aby sme mohli:

- poskytovať služby cestovného ruchu na základe zmluvy o zájazde alebo poskytovať spojené služby cestovného ruchu a vykonávať s tým spojené podnikanie v oblasti cestovného ruchu;
- plniť rôzne zákonné a zmluvné povinnosti;
- spracúvať osobné údaje na marketingové účely;
- chrániť oprávnené záujmy nás, našich cestujúcich a iných osôb.

Na aké účely a na základe akých právnych základov spracúvame osobné údaje?

Účel	Právny základ podľa GDPR	Súvisiace predpisy
Poskytovanie služieb cestovného ruchu	Plnenie zákonnej povinnosti podľa čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR (vo vzťahu k osobitným kategóriám osobných údajov môže ísť o dodatočné podmienky podľa čl. 9 ods. 2 písm. f) GDPR)	Zákon o zájazdoch, Zákon o ochrane spotrebiteľa, Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku, Občiansky zákonník, Obchodný zákonník
Poskytovanie iných ako služieb cestovného ruchu	Plnenie zmluvy podľa článku 6 ods. 1 písm. b) GDPR prípadne aj plnenie zákonnej povinnosti podľa čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR	Občiansky a Obchodný zákonník
Zabezpečenie súladu s právnymi predpismi	Plnenie zákonnej povinnosti podľa čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR, oprávnený záujem cestovnej kancelárie alebo tretích strán podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR, alebo obhajovanie právnych nárokov podľa čl. 9 ods. 2 písm. f) GDPR	Zákon o zájazdoch, Zákon o ochrane spotrebiteľa, Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku, GDPR

Účely týkajúce sa kancelárie alebo tretích strán podľa Trestný poriadok, Oprávnený záujem cestovnej kancelárie alebo tretích strán podľa Obchodný zákonník, záujmov GDPR, Občiansky ochrany oprávnených čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR

Trestný zákon, Civilný sporový poriadok, Civilný mimosporový

Účel	Právny základ podľa GDPR	Súvisiace predpisy
		poriadok, Správny súdny poriadok, Správny poriadok, Zákon o priestupkoch
Marketingové účely	Súhlas dotknutej osoby podľa čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR alebo oprávnený záujem cestovnej kancelárie alebo tretích strán podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR	Zákon o zázadoch, Zákon o elektronických komunikáciách, Zákon o reklame, Zákon o ochrane spotrebiteľa, Občiansky zákonník
Štatistické účely, archívne účely vo verejnom záujme a účely historického a vedeckého výskumu	Čl. 89 GDPR	Zákon o archívoch
Personalistika a mzdy	Plnenie zákonnej povinnosti podľa čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR, oprávnený záujem podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR prípadne aj plnenie zmluvy podľa článku 6 ods. 1 písm. b) GDPR (vo vzťahu k osobitným kategóriám osobných údajov môže ísť o dodatočné podmienky podľa čl. 9 ods. 2 písm. b) GDPR)	Zákonník práce, Zákon o zázadoch a ďalšie predpisy
Účtovné a daňové účely	Plnenie zákonnej povinnosti podľa čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR	Osobitné zákony v oblasti účtovníctva a správy daní

Aké oprávnené záujmy sledujeme pri spracúvaní osobných údajov?

Niekedy máme záujem použiť Vaše osobné údaje na iný účel ako ten, pre ktorý ste nám ich poskytli, a to vtedy, ak tým sledujeme naše oprávnené záujmy alebo oprávnené záujmy tretích osôb. To však neznamená, že môžeme osobné údaje použiť na akékoľvek aktivity. V prípade, ak chceme použiť Vaše osobné údaje, vykonáme test na zistenie, či nad našimi záujmami neprevažujú tie Vaše alebo či by sme takýmto spôsobom neprimerane nezasiahli do Vašich základných práv a slobôd. Vo všeobecnosti využívame niektoré údaje na marketingové účely, a to zvyčajne vo forme zoznamu e-mailových adries, na ktoré posielame novinky z rôznych cestovateľských oblastí alebo pozvánky na rôzne spoločenské akcie, alebo ako referencie k našim službám, ale aj na preukazovanie, uplatňovanie a obhajovanie našich právnych nárokov. Ďalej na účely našej propagácie využívame fotografie a videá, ktoré buď vytvárame my alebo naši cestujúci, ukladáme, zverejňujeme. Napriek tomu, že robíme test primeranosti, môže sa stať, že ako dotknutá osoba máte dôvod namietať spracúvanie Vašich osobných údajov v niektorej konkrétnej situácii. Na tieto účely nám môžete kedykoľvek poslať svoje námietky, ktorými sa budeme riadne zaoberať a v prípade, že na našej strane neexistujú nevyhnutné oprávnené dôvody na spracúvanie, ktoré prevažujú nad Vašimi záujmami, právami a slobodami, nebudeme pokračovať v takomto spracúvaní. Odôvodnené námietky môžete kedykoľvek poslať na rezervacie@podnatrip.sk.

Komu sprístupňujeme Vaše osobné údaje?

Osobné údaje našich cestujúcich a iných fyzických osôb sprístupňujeme len v nevyhnutnej miere a vždy pri zachovaní mlčanlivosti príjemcu údajov napr. našim zamestnancom, osobám, ktoré poverujeme vykonaním jednotlivých úkonov pri poskytovaní služieb cestovného ruchu, sprostredkovateľom, leteckým spoločnostiam, poskytovateľom ubytovacích služieb, prepravným spoločnostiam, sprievodcom, ambasádam a zastupiteľstvám, našim advokátom, našim účtovným poradcom, banke, v ktorej máme vedený účet, poisťovni, ktorá nás poisťuje, Slovenskej obchodnej inšpekcii alebo poskytovateľom softvérového vybavenia alebo podpory našej kancelárie, vrátane zamestnancov týchto osôb.

Aj keď máme z dôvodu zachovania mlčanlivosti obmedzenú povinnosť poskytovať Vaše osobné údaje orgánom verejnej moci (tie v zmysle čl. 4 ods. 9 GDPR nie sú považované za príjemcov), sme povinní prekaziť spáchanie trestného činu a takisto máme povinnosť oznamovať informácie na úseku predchádzania prania špinavých peňazí a financovania terorizmu.

Do ktorých krajín prenášame Vaše osobné údaje?

Cezhraničný prenos Vašich osobných údajov do tretích krajín mimo Európskeho hospodárskeho priestoru (EÚ, Island, Nórsko a Lichtenštajnsko) sa predpokladá pri poskytovaní služieb cestovného ruchu, avšak tieto zabezpečujú primeranú úroveň ochrany osobných údajov.

Tretie krajiny, ktoré zaručujú primeranú úroveň ochrany osobných údajov sú zverejnené aj na web stránke Úradu na ochranu osobných údajov:

<https://dataprotection.gov.sk/uoou/sk/content/prenos-do-krajin-zarucujucich-primeranuuroven-ochrany>.

Ako dlho uchováваме Vaše osobné údaje?

Osobné údaje uchováваме najviac dovtedy, kým je to potrebné na účely, na ktoré sa osobné údaje spracúvajú. Pri uchovávaní osobných údajov sa riadime dobou stanovenou podľa príslušných právnych predpisov. Spracúvanie osobných údajov na základe súhlasu je možné len počas doby, na ktorú bol Váš súhlas udelený. Súhlas je nám udelený na obdobie trvania zmluvného vzťahu a na nasledujúcich desať (10) rokov od ukončenia zmluvného vzťahu alebo do momentu odvolania súhlasu. Ak nie ste, ani sa nestanete našim cestujúcim, súhlas bude v platnosti desať (10) rokov od udelenia alebo do momentu odvolania súhlasu. Po uplynutí príslušnej doby budú osobné údaje vymazané, ak ich uchovávanie nebude vyžadované v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Ako o Vás získavame osobné údaje?

Ak ste náš cestujúci, Vaše osobné údaje najčastejšie získavame priamo od Vás. V takom prípade je získanie Vašich osobných údajov dobrovoľné. V závislosti od konkrétneho prípadu neposkytnutie osobných údajov cestujúcim môže mať dopad na našu schopnosť poskytnúť kvalitné služby cestovného ruchu alebo vo výnimočných prípadoch aj našu povinnosť odmietnuť poskytnúť takéto služby. Osobné údaje o našich cestujúcich môžeme získavať aj z verejne dostupných zdrojov, od orgánov verejnej moci alebo od iných osôb.

Ak nie ste náš cestujúci, Vaše osobné údaje najčastejšie získavame od našich cestujúcich alebo z iných verejných alebo zákonných zdrojov ako napr. od Vášho spolucestujúceho, rodinného príslušníka, vyžiadanim od orgánov verejnej moci, výpisom z verejných registrov, a pod. Vo vzťahu k takto získaným osobným údajom osoba poskytujúca osobné údaje potvrdzuje, že má súhlas týchto osôb na poskytnutie ich osobných údajov CK za účelom ich spracúvania, inak zodpovedá za škodu, ktorá CK vznikne.

Aké práva máte ako dotknutá osoba?

Ak o Vás spracúvame osobné údaje na základe Vášho súhlasu so spracúvaním osobných údajov, máte právo kedykoľvek svoj súhlas odvolať. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania vychádzajúceho zo súhlasu pred jeho odvolaním.

Bez ohľadu na to máte právo kedykoľvek namietať proti spracúvaniu osobných údajov na základe oprávneného alebo verejného záujmu ako aj na účely priameho marketingu vrátane profilovania.

Ďalej máte právo na opravu nesprávnych osobných údajov, ktoré sa Vás týkajú; právo na vymazanie, právo na informácie, právo na prenosnosť údajov a právo na obmedzenie spracúvania, to všetko za predpokladu, že sú na to splnené zákonné podmienky.

Ako cestujúci máte právo považovať prístup k Vaším osobným údajom ako aj ich opravu. Ak spracúvame osobné údaje pri poskytovaní služieb cestovného ruchu nemáte ako cestujúci ani ako iná fyzická osoba právo namietať proti takému spracúvaniu podľa článku 22 GDPR.

Takisto máte právo kedykoľvek podať sťažnosť Úradu na ochranu osobných údajov.

Zmeny podmienok ochrany súkromia

Ochrana osobných údajov pre nás nie je jednorazovou záležitosťou. Informácie, ktoré sme Vám povinní vzhľadom na naše spracúvanie osobných údajov poskytnúť sa môžu meniť alebo môžu prestať byť aktuálne. Z tohto dôvodu si vyhradujeme možnosť kedykoľvek tieto podmienky upraviť a zmeniť v akomkoľvek rozsahu. V prípade, ak zmeníme tieto podmienky podstatným spôsobom, túto zmenu Vám dáme do pozornosti napr. všeobecným oznámením odovzdaným osobne, prístupným na našej webstránke alebo osobitným oznámením prostredníctvom e-mailu.

XII. Spoločné a záverečné ustanovenia

1. Tieto všeobecné zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 1. decembra 2019. Zmluvné vzťahy, ktoré vznikli medzi cestujúcim a CK pred 1. decembrom 2019 a právne vzťahy z nich vyplývajúce, sa riadia právnou a zmluvnou úpravou platnou a účinnou pred 1. decembrom 2019.
2. Podpisom zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto VZP a dojednania v nich obsiahnuté akceptuje.
3. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v ponuke a cenníku CK, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s cestujúcim. CK nezodpovedá za obsah ponuky, cenníku a iných materiálov, ktoré CK vydáva a ktoré sú poskytnuté tretími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť.
4. Orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy je Slovenská obchodná inšpekcia. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo Zmluvy o zájazde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR). Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>
5. CK vyhlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku.

V Prešove, dňa 1. decembra 2019.