

# VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY CESTOVNEJ KANCELÁRIE

(ďalej aj len ako „VZP“)

## 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 **Jazyková škola SPEAK, spol. s r.o.**, so sídlom K. Kuzmányho 19/15068, 974 01 Banská Bystrica, Slovenská republika, IČO: 36 799 351, DIČ: 2022408036 (ďalej aj len ako „Cestovná kancelária“) je obchodnou spoločnosťou zapísanou v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka číslo: 13297/S, ktorej predmetom podnikateľskej činnosti je prevádzkovanie cestovnej kancelárie.
- 1.2 Tieto VZP platia pre všetky zájazdy organizované Cestovnou kanceláriou a tvoria súčasť Zmluvy o zájazde.
- 1.3 Na účely týchto VZP majú nižšie uvedené pojmy nasledovný význam:

**Bankový účet** znamená bankový účet Cestovnej kancelárie vedený v Slovenskej sporiteľni a.s., so sídlom Tomášikova 48, 832 37 Bratislava, číslo bankového účtu (IBAN): SK59 0900 0000 0050 6879 7282;

**Bližšie informácie o Zájazde** znamená pojem, špecifikovaný v bode 5.13 písm. e) článku 5 VZP;

**Cestujúci** znamená fyzickú osobu, ktorá priamo alebo prostredníctvom svojho zákonného zástupcu alebo splnomocneného zástupcu uzavrela s Cestovnou kanceláriou Zmluvu o zájazde v súlade s týmto VZP alebo fyzickú osobu, na ktorú boli postúpené práva a povinnosti zo Zmluvy o zájazde v súlade s týmto VZP;

**Cena zájazdu** znamená pojem špecifikovaný v bode 3.1 článku 3 VZP;

**Deň zahájenia Zájazdu** znamená deň, v ktorý má byť podľa Zmluvy o zájazde začatý Zájazd;

**Individuálne požiadavky** znamená individuálne požiadavky Cestujúceho na poskytnutie takých služieb cestovného ruchu alebo v takom rozsahu, v akom nie sú požadované služby cestovného ruchu poskytované Cestovnou kanceláriou v rámci Zájazdu a s ktorých poskytnutím 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;

**Občiansky zákonník** znamená zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov;

**Orgán dozoru** znamená Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom ústredného inšpektorátu na ulici Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, Slovenská republika, Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Banskobystrický kraj so sídlom na ulici Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica, Slovenská republika;

**Reklamačný poriadok** znamená pojem, špecifikovaný v bode 10.1 článku 10 VZP;

**Storno poplatok** znamená pojem, špecifikovaný v bode 8.7 článku 8 VZP;

**Webové sídlo Cestovnej kancelárie** znamená internetovú doménu druhej úrovne [www.speak.sk](http://www.speak.sk);

**Zájazd** znamená kombináciu najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu podľa ust. § 2 písm. a) Zákona o zájazdoch zakúpených na účel tej istej cesty;

**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;

**Základné znaky služieb cestovného ruchu** znamená základné znaky služieb cestovného ruchu vymedzené v ustanoveniach § 14 ods. 2 písm. a) Zákona o zájazdoch;

**Záloha** znamená finančné prostriedky poskytnuté Cestujúcim Cestovnej kancelárii vo výške určenej v Zmluve o zájazde na účely čiastočnej alebo úplnej úhrady Ceny zájazdu alebo iných peňažných nárokov Cestovnej kancelárie;

**Záznam** znamená pojem špecifikovaný v bode 9.7 článku 9 VZP;

**Zmluva o zájazde** znamená písomnú zmluvu uzavretú medzi Cestujúcim a Cestovnou kanceláriou v zmysle Zákona o zájazdoch;

- 1.4 Tieto VZP upravujú základný právny rámec pre poskytovanie služieb cestovného ruchu Cestovnou kanceláriou Cestujúcemu.
- 1.5 Účelom VZP je prehľadná úprava práv a povinností Cestujúceho a Cestovnej kancelárie pri poskytovaní služieb cestovného ruchu na základe Zmluvy o zájazde.

## 2. UZAVRETIE ZMLUVY O ZÁJAZDE

- 2.1 Zmluvnými stranami Zmluvy o zájazde sú vždy Cestujúci a Cestovná kancelária.
- 2.2 Práva a povinnosti Cestujúceho a Cestovnej kancelárie výslovne neupravené v Zmluve o zájazde sa vždy spravujú týmto VZP, Zákonom o zájazdoch a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 2.3 V mene Cestujúceho, ktorým je maloletá osoba alebo iná osoba, ktorá má ustanoveného zákonného zástupcu uzatvára Zmluvu o zájazde vždy zákonný zástupca.
- 2.4 Zmluva o zájazde nadobúda účinnosť okamihom jej podpísania oboma zmluvnými stranami inak podpisom poslednej z nich.

## 3. CENA ZÁJAZDU A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 3.1 Cena zájazdov organizovaných Cestovnou kanceláriou (ďalej aj len ako „Cena zájazdu“) bude vždy určená v Zmluve o zájazde. Cestovná kancelária v Zmluve o zájazde alebo v prílohách Zmluvy o zájazde uvedie aké služby cestovného ruchu a ostatné plnenia (služby) budú Cestujúcemu poskytnuté v rámci Ceny zájazdu.
- 3.2 Cena zájazdu uvedená v Zmluve o zájazde je určená vždy pre jedného Cestujúceho. Cena zájazdu môže byť do Dňa zahájenia Zájazdu zmenená jednostranným právnym úkonom Cestovnej kancelárie alebo dohodou Cestujúceho a Cestovnej kancelárie.
- 3.3 Za záväznú sa považuje Cena zájazdu v Deň zahájenia Zájazdu vo výške zmenenej **(a)** podľa bodu 3.4 článku 3 VZP a/alebo **(b)** podľa bodu 3.13 článku 3 VZP. V prípade, ak Cestujúci z dôvodov na jeho strane alebo v dôsledku skutočností, za ktorých vznik Cestovná kancelária nezodpovedá, nevyužije niektorú zo služieb cestovného ruchu, ktorá mu má byť poskytnutá v rámci Zájazdu, nevzniká Cestujúcemu nárok na zľavu z Ceny zájazdu.
- 3.4 Cestovná kancelária má právo jednostranným právnym úkonom zvýšiť Cenu zájazdu v dôsledku zmien týkajúcich sa **(a)** ceny prepravy Cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, **(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, alebo (c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa Zájazdu.
- 3.5 Cestovná kancelária je oprávnená jednostranným právny úkonom zvýšiť Cenu zájazdu o sumu, o ktorú sa pôvodná Cena zájazdu uvedená v Zmluve o zájazde v deň jej uzavretia zvýši z dôvodov podľa bodu 3.4 písm. a) písm. b) a písm. c) VZP v prípade, ak ku vzniku skutočností odôvodňujúcich zmenu Ceny zájazdu dôjde v lehote nie kratšej ako dvadsaťjeden (21) kalendárnych dní pred Dňom zahájenia Zájazdu.
- 3.6 V prípade zmeny Ceny zájazdu z dôvodu podľa bodu 3.4 písm. a) VZP 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 3.4 písm. b) VZP 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 3.4 písm. c) VZP bude Cena zájazdu zvýšená o sumu zodpovedajúcu percentuálnej výške zmeny konverzného kurzu meny EUR.
- 3.7 Cestovná kancelária je v prípade zmeny Ceny zájazdu podľa bodu 3.4 článku 3 VZP povinná Cestujúceho písomne oboznámiť o zmene Ceny zájazdu prostredníctvom jednoznačne a zrozumiteľne formulovaného oznámenia zachyteného na trvanlivom nosiči, v obsahu ktorého Cestovná kancelária zmenu Ceny zájazdu riadne odôvodní a uvedenie výpočet zvýšenia Ceny zájazdu v lehote najneskôr dvadsať (20) kalendárnych dní pred Dňom zahájenia Zájazdu; Cestovná kancelária v písomnom oznámení o zmene Ceny zájazdu uvedie odôvodnenie a výpočet zvýšenia Ceny zájazdu. V prípade, ak Cestovná kancelária v lehote podľa predchádzajúcej vety neoboznámí Cestujúceho o zvýšení Ceny zájazdu, jej právo na zaplatenie sumy, o ktorú mala byť zvýšená pôvodná Cena zájazdu zaniká.
- 3.8 V prípade, ak zvýšením Ceny zájazdu podľa bodu 3.4 článku 3 VZP dôjde k zvýšeniu pôvodnej Ceny zájazdu o viac ako osem (8) percent jej pôvodnej výšky, je Cestovná kancelária povinná bezodkladne informovať Cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom zachyteným na trvanlivom nosiči o (a) navrhovaných zmenách a ich vplyve na celkovú cenu Zájazdu, (b) práve Cestujúceho navrhované zmeny v určenej lehote prijať alebo odstúpiť od Zmluvy o zájazde podľa bodu 8.2 písm. b) článku 8 VZP bez vzniku povinnosti zaplatiť Storno poplatok, (c) o skutočnosti, že ak Cestujúci v lehote podľa písmena b) neprijme navrhované zmeny Zmluvy o zájazde, Zmluva o zájazde zanikne a (d) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd Cestujúcemu ponúknutý.
- 3.9 Cestovná kancelária môže Cestujúcemu, ktorý odstúpil od Zmluvy o zájazde podľa bodu 8.2 písm. b) článku 8 VZP ponúknuť náhradný zájazd, ak je to možné v rovnakej alebo vyššej kvalite ako bol pôvodný Zájazd. V prípade, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde podľa bodu 8.2 písm. b) článku 8 VZP a neprijme ponuku náhradného zájazdu, je Cestovná kancelária povinná vrátiť Cestujúcemu sumu vo výške všetkých ním na základe zaniknutej Zmluvy o zájazde poskytnutých finančných prostriedkov (vrátane finančných prostriedkov poskytnutých Cestovnej kancelárii za Cestujúceho treťou osobou) a to najneskôr do desiatich (10) kalendárnych dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde zo strany Cestujúceho Cestovnej kancelárii.
- 3.10 V prípade, ak Cestujúci v určenej lehote neprijme navrhované zmeny Zmluvy o zájazde, v dôsledku ktorej skutočností Zmluva o zájazde zanikne podľa bodu 3.8 písm. c) článku 3 VZP je Cestovná kancelária povinná vrátiť Cestujúcemu sumu vo výške všetkých ním na základe zaniknutej Zmluvy o zájazde poskytnutých finančných prostriedkov (vrátane finančných prostriedkov poskytnutých Cestovnej kancelárii za Cestujúceho treťou osobou) a to najneskôr do desiatich (10) kalendárnych dní odo dňa zániku Zmluvy o zájazde, ktorý nastane márnym uplynutím lehoty uvedenej v oznámení Cestovnej kancelárie o navrhovaných zmenách Zmluvy o zájazde.
- 3.11 V prípade, ak v dôsledku zmeny Zmluvy o zájazde, bude Cestujúcemu poskytnutý Zájazd nižšej kvality alebo Zájazd v rámci ktorého budú Cestujúcemu poskytnuté služby cestovného ruchu v menšom rozsahu, má Cestujúci právo na primerané zníženie Ceny zájazdu.
- 3.12 Administratívne spracovanie Individuálnych požiadaviek Cestujúceho na poskytnutie služieb cestovného ruchu nad rámec služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd je spoplatnené sumou vo výške 10 EUR.
- 3.13 Poskytnutie služieb cestovného ruchu na základe Individuálnych požiadaviek nad rámec služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd bude spoplatnené podľa aktuálnych cenníkov Cestovnej kancelárie v čase spracovania Individuálnych požiadaviek, pričom odmena za poskytnutie takýchto služieb cestovného ruchu bude pripočítaná k Cene zájazdu. V prípade, ak sa po uzavretí Zmluvy o zájazde zistí, že Cestovná kancelária nemôže splniť Individuálne požiadavky, bude zachovaný postup podľa bodu 3.8 a 3.9 článku 3 VZP.
- 3.14 Cena zájazdu môže byť zmenená aj na základe dohody Cestujúceho a Cestovnej kancelárie o zmene Zmluvy o zájazde obsiahnutej v dodatku k Zmluve o zájazde v prípade, ak bude mať Cestujúcim vymienená a Cestovnou kanceláriou akceptovaná zmena Zmluvy o zájazde spočívajúca najmä, nie však výlučne v zmene rozsahu služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd, za následok zmenu Ceny zájazdu.
- 3.15 Ak sa Cestujúci s Cestovnou kanceláriou v Zmluve o zájazde výslovne nedohodli inak, má Cestovná kancelária právo požadovať, aby bola Cena zájazdu zaplatená pred Dňom zahájenia Zájazdu nasledovne:
- (a) 80 % Ceny zájazdu zaplatí Cestujúci v lehote najneskôr do 30.6.2020;
  - (b) 100 % Ceny zájazdu zaplatí Cestujúci v lehote najneskôr v deň podpísania zmluvy o zájazde v prípade prihlásenia s na zájazd po 30.6.2020
- 3.16 Cestovná kancelária je oprávnená požadovať od Cestujúceho pri uzavretí Zmluvy o zájazde zaplatenie Zálohy. Záloha bude použitá na čiastočnú úhradu Ceny zájazdu alebo na úhradu Storno poplatku v prípade odstúpenia od Zmluvy o zájazde Cestujúcim podľa bodu 8.2 písm. a) článku 8 VZP.
- 3.17 Cestujúci je oprávnený zaplatiť Zálohu a/alebo Cenu zájazdu (a) v hotovosti do pokladne v priestoroch Cestovnej kancelárie (za predpokladu, že prijímaná suma nepresiahne 5.000,00 EUR) alebo (b) bezhotovostným prevodom finančných prostriedkov na Bankový účet podľa pokynov Cestovnej kancelárie. V prípade ak Cestujúci zaplatí Zálohu a/alebo Cenu zájazdu spôsobom podľa tohto bodu 3.17 písm. b) VZP uvedie ako variabilný symbol číslo Zmluvy o zájazde a do informácií pre prijímateľa uvedie meno a priezvisko Cestujúceho.
- 3.18 V prípade, ak sú na základe Zmluvy o zájazde poskytované služby cestovného ruchu viacerým Cestujúcim, títo zodpovedajú za zaplatenie Ceny zájazdu spoločne a nerozdielne.
- 3.19 Cestujúci má právo na poskytnutie služieb podľa Zmluvy o zájazde iba po úplnom zaplatení Ceny zájazdu, vrátane všetkých povinných platieb v zmysle VZP. V prípade, ak sa Cestujúci dostane do omeškania so zaplatením Ceny zájazdu v zmysle Zmluvy o zájazde alebo týchto VZP alebo ak sa Cestujúci dostane do omeškania so zaplatením Zálohy a dopustí sa tak porušenia jeho povinností vyplývajúcich mu zo Zmluvy o zájazde a/alebo VZP, je Cestovná kancelária oprávnená odstúpiť od Zmluvy o zájazde podľa bodu 8.1 písm. c) článku 8 VZP.

#### 4. ZÁJAZD A PRIEBEH ZÁJAZDU

- 4.1 Program Zájazdu bude uvedený na Webovom sídle Cestovnej kancelárie, ako aj v obsahu informačných materiálov k Zájazdu vyhotovených Cestovnou kanceláriou. Podrobný a chronologický program Zájazdu bude Cestujúcemu zaslaný pred Dňom zahájenia Zájazdu. Program zájazdu je zostavovaný podľa informácií známych Cestovnej kancelárii v čase jeho prípravy. Cestujúci berie na vedomie, že program nie je možné meniť podľa subjektívnych požiadaviek Cestujúceho.

- 4.2 V prípade rozdielov v informáciách o programe Zájazdu uvedených v informačných materiáloch k Zájazdu vyhotovených Cestovnou kanceláriou a v informáciách o programe Zájazdu uvedených na Webovom sídle Cestovnej kancelárie, sa má za to, že platia informácie o programe Zájazdu zverejnené na Webovom sídle Cestovnej kancelárie.
- 4.3 Cestujúci a Cestovná kancelária vyhlasujú, že zmena programu Zájazdu vykonaná v čase pred Dňom zahájenia Zájazdu v rozsahu zmeny časov zrazov, príchodov a odchodov alebo iných zmien nemajúcich zásadný vplyv na rozsah služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd sa nepovažuje za podstatnú zmenu Zmluvy o zájazde vyžadujúcu si osobitnú úpravu obsahu Zmluvy o zájazde.
- 4.4 Cestujúci berie na vedomie, že program Zájazdu môže byť zmenený aj po Dni zahájenia Zájazdu v závislosti od skutočností, ku ktorých vzniku môže dôjsť nezávisle od vôle Cestovnej kancelárie alebo v dôsledku nepredvídateľných okolností *vis maior* (napr. meškanie dopravného prostriedku zabezpečujúceho prepravu Cestujúceho počas Zájazdu, zmeny cestovných poriadkov prevádzkovateľa dopravy, porucha dopravného prostriedku, rekonštrukcia kultúrnych pamiatok). Cestovná kancelária v rámci dostupných možností zmení program Zájazdu tak, aby bol pôvodný program Zájazdu v čo najväčšej miere zachovaný a aby nedošlo k jeho zmareniu. Cestujúci berie na vedomie, že zmena programu Zájazdu podľa tohto bodu 4.4 článku 4 VZP nezakladá žiadne nároky Cestujúceho voči Cestovnej kancelárii.
- 4.5 Cestujúci uzavretím Zmluvy o zájazde vyhlasuje, že bol oboznámený s programom Zájazdu a je si vedomý skutočností, že program Zájazdu môže vyžadovať istú mieru fyzickej a zdravotnej pripravenosti Cestujúceho. Preto ak Cestujúcemu nebola poskytnutá niektorá služba cestovného ruchu tvoriaca Zájazd, z dôvodu fyzickej a zdravotnej nepripravenosti Cestujúceho, nezakladá táto skutočnosť žiadne nároky Cestujúceho voči Cestovnej kancelárii.
- 4.6 Cestujúci uzavretím Zmluvy o zájazde berie na vedomie a výslovne súhlasí s tým, že za vykonávanie akýchkoľvek športových a iných pohybových aktivít počas zájazdu zodpovedá výlučne Cestujúci a takéto aktivity vykonáva na vlastnú zodpovednosť a vlastné nebezpečenstvo. Cestovná kancelária nenesie žiadnu zodpovednosť za akékoľvek možné následky alebo škody, ktoré Cestujúcemu vzniknú alebo vznikli v dôsledku vykonávania takýchto aktivít.
- 4.7 Cestujúci berie na vedomie, že Zájazd môže byť skrátený alebo predĺžený v dôsledku meškania dopravcu alebo v dôsledku predĺženia času prepravy vyvolaného vznikom nepredvídateľných okolností *vis maior*. Cestovná kancelária nenesie zodpovednosť za časové posuny začiatku a konca čerpania alebo za nevyčerpanie služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd, v dôsledku skutočností podľa predchádzajúcej vety a Cestujúcemu nevznikajú voči Cestovnej kancelárii žiadne nároky.
- 4.8 Cestovná kancelária nezodpovedá za stratu, poškodenie alebo zničenie batožiny Cestujúceho. Cestujúci je oprávnený svoje nároky z titulu zodpovednosti za škodu spôsobenú stratou, poškodením alebo zničením batožiny uplatniť u príslušného prevádzkovateľa daného typu prepravy v zmysle príslušných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 4.9 Cestujúci bude ubytovaný v ubytovacích zariadeniach uvedených v Zmluve o zájazde. Cestovná kancelária poskytne Cestujúcemu na jeho žiadosť všetky jej dostupné informácie o ubytovaní v ubytovacích zariadeniach a doplnkových službách poskytovaných ubytovacími zariadeniami, ktoré nie sú súčasťou Zájazdu.
- 4.10 V aktuálnej ponuke Zájazdov Cestovnej kancelárie zverejnenej na Webovom sídle Cestovnej kancelárie, ako aj v rámci poskytnutia Bližších informáciách o Zájazde poskytovaných Cestujúcemu je vždy uvedené v akom rozsahu je v Cene zájazdu zahrnutá strava. Cestovná kancelária nezodpovedá za rozsah a kvalitu ponúkajúcej stravy.
- a zamestnancov bezpečnostných a záchranných zložiek, ako aj osôb zabezpečujúcich zdravotný dozor.
- 5.2 Cestujúci je povinný dodržiavať harmonogram zrazov, odchodov a príchodov na miestach a v časoch určených v programe Zájazdu. V prípade ak Cestujúci zmešká termín odchodu príslušného dopravného prostriedku, najmä nie však výlučne v Deň zahájenia Zájazdu, pripojí sa k Zájazdu na vlastné náklady a na vlastnú zodpovednosť v najbližšom bode zastavenia príslušného dopravného prostriedku podľa programu Zájazdu.
- 5.3 Cestujúci je povinný po celú dobu trvania Zájazdu zdržať sa akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo ohroziť plynulosť programu Zájazdu alebo, ktoré by smerovalo alebo akýkoľvek spôsobom čo i len mohlo smerovať k (a) porušeniu všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky alebo všeobecne záväzných právnych predpisov štátu, na území ktorého sa bude Cestujúci v rámci Zájazdu nachádzať, (b) ohrozeniu bezpečnosti Zájazdu, života a zdravia ostatných Cestujúcich alebo iných účastníkov Zájazdu alebo (c) zásahu do osobnostných práv ostatných Cestujúcich alebo iných účastníkov Zájazdu. V prípade, ak Cestujúci poruší povinnosť vyplývajúcu mu z tohto bodu 5.3 článku 5 VZP, môže byť Cestujúci vylúčený zo Zájazdu bez vzniku nároku na poskytnutie akejkoľvek finančnej náhrady zo strany Cestovnej kancelárie. Takto vylúčený Cestujúci je povinný dopraviť sa do miesta svojho trvalého pobytu na vlastné náklady a na vlastnú zodpovednosť.
- 5.4 Cestujúci je povinný po celú dobu trvania Zájazdu dodržiavať pokyny a odporúčania sprievodcov a osôb poverených Cestovnou kanceláriou vedením Zájazdu.
- 5.5 V prípade, ak to Cestovná kancelária vyžaduje je Cestujúci povinný 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.
- 5.6 Cestujúci je povinný dodržiavať obmedzujúce váhové limity batožiny, o ktorých bude oboznámený zo strany Cestovnej kancelárie alebo o ktorých sa bude môcť oboznámiť na Webovom sídle cestovnej kancelárie. V prípade, ak bude preprava Cestujúceho realizovaná na území krajín Európskej únie alebo len na území Slovenskej republiky prostredníctvom autobusovej alebo vlakovkej dopravy, nepredpokladá sa určenie obmedzujúceho váhového limitu batožiny Cestujúceho, pokiaľ nebude takýto váhový limit zo strany Cestovnej kancelárie oznámený Cestujúcemu.
- 5.7 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, občianskom preukaze alebo v iných dokladoch obsahujúcich identifikáciu Cestujúceho. 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 zástupca 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.
- 5.8 Cestujúci je povinný na žiadosť Cestovnej kancelárie a bez zbytočného odkladu oznámiť Cestovnej kancelárii všetky ňou požadované informácie a predložiť všetky ňou požadované dokumenty v rozsahu, v akom tieto môžu byť požadované na účely plnenia záväzkov Cestovnej kancelárie vyplývajúcich zo Zmluvy o zájazde a týchto VZP.
- 5.9 Cestujúci je povinný bez zbytočného odkladu po zmene jeho osobných údajov oznámených Cestovnej kancelárii pri uzatvorení Zmluvy o zájazde oznámiť túto zmenu Cestovnej kancelárii.

## 5. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

- 5.1 Cestujúci je povinný rešpektovať pokyny vodičov, sprievodcov a iného sprievodného personálu (napr. personál prepravcov, hotelový personál)

- 5.10 Cestujúci je v lehote určenej Cestovnou kanceláriou povinný Cestovnej kancelárii oznámiť, či prijíma zmeny Zmluvy o zájazde navrhované Cestovnou kanceláriou podľa bodu 3.8 a podľa bodu 3.13 článku 3 VZP alebo odstupuje od Zmluvy o zájazde podľa bodu 8.2 písm. b) článku 8 VZP.
- 5.11 Cestujúci je povinný riadne, včas a v celom rozsahu zaplatiť v súlade s ustanoveniami článku 3 VZP Cenu zájazdu vrátane všetkých povinných platieb v zmysle VZP.
- 5.12 Cestujúci je povinný dostaviť sa v Deň zahájenia Zájazdu na miesto zahájenia Zájazdu v čase podľa programu Zájazdu. V zdravotnom stave nevylučujúcom účasť na Zájazde a neohrozujúcom život a zdravie ostatných Cestujúcich a iných účastníkov Zájazdu.
- 5.13 Cestujúci má právo **(a)** na poskytnutie zaplatených služieb cestovného ruchu v rozsahu a kvalite určenej Zmluvou o zájazde; **(b)** vyžadovať od Cestovnej kancelárie informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú dohodnutých a zaplatených služieb cestovného ruchu uvedených v Zmluve o zájazde; **(c)** byť v dohodnutých alebo vo všeobecne záväznými právnymi predpismi určených lehotách informovaný o všetkých prípadných zmenách týkajúcich sa dohodnutých a zaplatených služieb cestovného ruchu uvedených v Zmluve o zájazde; **(d)** na ochranu osobných údajov podľa Zákona o ochrane osobných údajov a Nariadenie GDPR; **(e)** obdržať najneskôr sedem (7) kalendárnych dní pred Dňom zahájenia 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 v prípade, ak tieto informácie netvoria súčasť Zmluvy o zájazde v rozsahu (i) upresnenia údajov uvedených v Zmluve o zájazde týkajúcich sa Zájazdu, ktoré neboli Cestujúcemu doposiaľ oznámené a rozsahu služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd; (ii) oznámenia kontaktných údajov osoby vykonávajúcej dohľad nad Cestujúcimi, ktorý v čase Zájazdu nedovŕšili osemnásť rok života; (iii) oznámenia identifikačných údajov a telefonický kontakt osoby, 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; (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 a (vi) poskytnutia informácií o cestovnom poistení respektíve o možnosti uzavrieť cestovné poistenie (ďalej spolu aj len ako „**Bližšie informácie o Zájazde**“); **(f)** byť bezodkladne oboznámený s prípadnými zmenami programu Zájazdu; **(g)** právo odstúpiť od Zmluvy o zájazde pred Dňom zahájenia Zájazdu podľa bodu 8.2 článku 8 VZP; **(h)** na postúpenie práv zo Zmluvy o zájazde na tretiu osobu podľa bodu 7.8 článku 7 VZP **(i)** na uplatnenie práv podľa článku 9 VZP a reklamáciu služieb podľa článku 10 VZP.
- 5.14 Cestujúci má právo na poistné plnenie v prípadoch keď Cestovná kancelária z dôvodu svojho úpadku **(a)** nezabezpečí Cestujúcemu repatriáciu ak je súčasťou Zájazdu; **(b)** nevráti Cestujúcemu zaplatenú Zálohu alebo Cenu zájazdu v prípade, ak sa Zájazd neuskutočnil; a **(c)** nevráti Cestujúcemu rozdiel medzi zaplatenou sumou a cenou čiastočne poskytnutého Zájazdu v prípade, ak bol Zájazd poskytnutý len z časti.
- 5.15 V prípade, ak Cestujúci poruší ktorúkoľvek zo svojich povinností vyplývajúcich mu zo Zmluvy o zájazde a VZP, v dôsledku ktorého porušenia Cestujúcemu vznikne škoda alebo akékoľvek dodatočné náklady nie je Cestujúci oprávnený požadovať ich náhradu od Cestovnej kancelárie.
- 5.16 V prípade, ak Cestujúci poruší ktorúkoľvek zo svojich povinností vyplývajúcich mu zo Zmluvy o zájazde a VZP, v dôsledku ktorého porušenia vznikne Cestovnej kancelárii akákoľvek škoda je Cestujúci, ktorý svoju povinnosť porušil povinný vzniknutú škodu Cestovnej kancelárii v celom rozsahu nahradiť.
- 6.1 Cestovná kancelária je povinná Cestujúcemu poskytnúť služby cestovného ruchu tvoriace Zájazd podľa Zmluvy o zájazde za predpokladu riadneho, včasného a úplného zaplatenia Ceny zájazdu. Cestovná kancelária nie je povinná obstaráť a ani poskytnúť Cestujúcemu žiadne plnenia nad rámec rozsahu Cestujúcim zaplatených služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd podľa Zmluvy o zájazde a zaplatených služieb cestovného ruchu určených na základe Individuálnych požiadaviek.
- 6.2 Cestovná kancelária je oprávnená s ohľadom na fyzický, psychický a zdravotný stav Cestujúceho alebo s ohľadom na osobitné skutočnosti, v dôsledku ktorých by mohlo dôjsť k ohrozeniu života a zdravia Cestujúceho alebo s ohľadom na skutočnosti, ktoré vzniknú nezávisle od vôle Cestovnej kancelárie v dôsledku nepredvídateľných okolností, zmeniť program Zájazdu, pričom v dôsledku takejto zmeny programu nevznikajú Cestujúcemu voči Cestovnej kancelárii žiadne nároky.
- 6.3 Cestovná kancelária je v dôsledku skutočností, ku ktorým vznikú dôjde nezávisle od jej vôle v dôsledku nepredvídateľných okolností a ktoré objektívne vylučujú poskytnutie služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd v zmysle Zmluvy o zájazde bez vplyvu na výšku Ceny zájazdu oprávnená nahradiť službu cestovného ruchu (ktorej poskytnutie sa stalo nemožným alebo len ťažko realizovateľným) poskytnutím inej služby cestovného ruchu rovnakej alebo vyššej kvality (kategórie). Cestovná kancelária je preto za predpokladu vzniku okolností podľa predchádzajúcej vety oprávnená zmeniť ubytovacie zariadenie pôvodne uvedené v Zmluve o zájazde, ak je novoobstarané ubytovacie zariadenie a ostatné služby spojené s ubytovaním v zmenenom ubytovacom zariadení v rovnakej alebo vyššej kategórii. Takto vykonaná zmena ubytovacieho zariadenia nezakladá právo Cestujúceho odstúpiť od Zmluvy o zájazde a ani práv na uplatnenie reklamácie z dôvodu vadného plnenia.
- 6.4 Cestovná kancelária si nad rámec ustanovení bodu 6.2 a bodu 6.3 článku 6 VZP vyhradzuje právo jednostranne zmeniť aj iné podmienky Zmluvy o zájazde za predpokladu, že zmena Zmluvy o zájazde je zanedbateľná (nejde o podstatnú zmenu Zmluvy o zájazde) a Cestujúcemu budú poskytnuté služby cestovného ruchu na rovnakej alebo vyššej úrovni, ako v prípade, keby ku zmene Zmluvy o zájazde nedošlo. Cestovná kancelária je však povinná o každej zmene Zmluvy o zájazde informovať Cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom zachyteným na trvanlivom nosiči.
- 6.5 Cestovná kancelária si vyhradzuje právo rozhodnúť o zrušení Zájazdu podľa článku 7 VZP.
- 6.6 Cestovná kancelária je oprávnené požadovať od Cestujúceho predloženie výsledkov vyšetrenia zdravotného stavu Cestujúceho, v prípade, ak bol Cestujúci o potrebe podrobenia sa kontrole jeho zdravotného stavu oboznámený písomným oznámením podľa bodu 5.13 článku 5 písm. e) VZP. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo odmietnuť poskytnutie služieb cestovného ruchu tvoriace Zájazd Cestujúcemu, ktorého zdravotný stav môže ohroziť život a zdravie ostatných Cestujúcich a iných účastníkov Zájazdu a/alebo sťažiť prípadne zmariť priebeh samotného Zájazdu a z uvedeného dôvodu podľa bodu 8.1 písm. b) článku 8 VZP odstúpiť od Zmluvy o zájazde.
- 6.7 Cestovná kancelária je povinná na Webovom sídle Cestovnej kancelárie poskytovať informácie o spôsoboch zabezpečenia prepravy Cestujúceho v rámci Zájazdu. Podrobnosti týkajúce sa jednotlivých druhov a spôsobov prepravy Cestujúceho v rámci Zájazdu poskytne Cestovná kancelária Cestujúcemu na jeho vyžiadanie.
- 6.8 V prípade, ak je doprava Cestujúceho v rámci Zájazdu vykonávaná prostredníctvom autobusovej dopravy a na dopravnom prostriedku sa prejaví neodstrániteľná porucha, je Cestovná kancelária povinná zabezpečiť Cestujúcemu náhradnú prepravu.
- 6.9 V prípade, ak s ohľadom na druh Zájazdu možno považovať za vhodné odporučiť Cestujúcemu obsah batožiny, je Cestovná kancelária v primeranej lehote pred Dňom zahájenia Zájazdu oprávnená odoslať Cestujúcemu rozpis odporúčaného obsahu batožiny. Uvedeným nie je dotknuté právo Cestujúceho informovať sa o odporúčanom obsahu batožiny priamo v Cestovnej kancelárii.

## 6. PRÁVA A POVINNOSTI CESTOVNEJ KANCELÁRIE

6.10 Cestovná kancelária je povinná počas trvania Zájazdu poskytnúť Cestujúcemu primeranú pomoc najmä vo forme poskytnutia vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, privolania rýchlej zdravotnej pomoci, pomoci pri komunikácii so zákonným zástupcom (v prípade ak Cestujúci v čase Zájazdu nedovršil osemnásť rok života) alebo inými blízkymi osobami Cestujúceho, respektíve s osobami, ktoré Cestujúci oznámil Cestovnej kancelárii ako kontaktné osoby, pre prípad, že by sa dostal do ťažkostí. Ak sa Cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo v dôsledku svojej nedbanlivosti, je Cestovná kancelária oprávnená požadovať od Cestujúceho úradu za poskytnutú pomoc. Výška takejto úhrady však nesmie presiahnuť skutočnú výšku nákladov, ktoré Cestovnej kancelárii vznikli poskytnutím pomoci Cestujúcemu.

6.11 Cestovná kancelária je povinná mať uzavretú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad úpadku. Cestovná kancelária odovzdá pri podpise Zmluvy o zájazde doklad o poistení Zájazdu pre prípad úpadku vystavený v KOOOPERATIVA poisťovňa, a.s., Vienna Insurance Group, Štefanovičova 4, 816 23 Bratislava. Potvrdenie o poistení cestovnej kancelárie pre prípad jej úpadku je zverejnené aj na Webovom sídle Cestovnej kancelárie.

## 7. ZMENY ZMLUVY O ZÁJAZDE A ZRUŠENIE ZÁJAZDU CESTOVNOU KANCELÁRIOU

7.1 Cestovná kancelária je v čase pred Dňom zahájenia Zájazdu oprávnená jednostranne zmeniť Zmluvu o zájazde len v súlade so Zákonom o zájazde a týmto VZP.

7.2 V prípade, ak po uzavretí Zmluvy o zájazde **(a)** má dôjsť k zvýšeniu Ceny zájazdu o viac ako osem (8) percent; alebo **(b)** Cestovná kancelária zistí, že nemôže splniť Individuálne požiadavky; alebo **(c)** bude Cestovná kancelária nútená podstatne zmeniť niektorý zo Základných znakov služieb cestovného ruchu, Cestovná kancelária navrhne Cestujúcemu zmenu Zmluvy o zájazde postupom podľa bodu 7.3 článku 7 VZP, ktorý je obsahovo totožný s postupom uvedeným v bode 3.8 a v bode 3.13 článku 3 VZP.

7.3 Cestovná kancelária je povinná bezodkladne informovať Cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom zachyteným na trvanlivom nosiči o **(a)** navrhovaných zmenách a ich vplyve na celkovú Cenu zájazdu, **(b)** práve Cestujúceho navrhované zmeny v určenej lehote prijať alebo odstúpiť od Zmluvy o zájazde podľa bodu 8.2 písm. b) článku 8 VZP bez vzniku povinnosti zaplata Storno poplatku, **(c)** skutočnosti, že ak Cestujúci v lehote podľa písmena b) neprijme navrhované zmeny Zmluvy o zájazde, Zmluva o zájazde zanikne a **(d)** cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd Cestujúcemu ponúknutý.

7.4 Cestovná kancelária môže Cestujúcemu, ktorý odstúpil od Zmluvy o zájazde podľa bodu 8.2 písm. b) článku 8 VZP ponúknuť náhradný zájazd, ak je to možné v rovnakej alebo vyššej kvalite ako bol pôvodný zájazd. V prípade, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde podľa bodu 8.2 písm. b) článku 8 VZP a neprijme ponuku náhradného zájazdu je Cestovná kancelária povinná vrátiť Cestujúcemu sumu vo výške všetkých ním na základe Zmluvy o zájazde poskytnutých finančných prostriedkov (vrátane finančných prostriedkov poskytnutých Cestovnej kancelárii za Cestujúceho treťou osobou) a to najneskôr do desiatich (10) kalendárnych dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde zo strany Cestujúceho Cestovnej kancelárie.

7.5 V prípade, ak Cestujúci v určenej lehote neprijme navrhované zmeny Zmluvy o zájazde, v dôsledku ktorej skutočnosti Zmluva o zájazde zanikne podľa bodu 7.3 písm. c) VZP je Cestovná kancelária povinná vrátiť Cestujúcemu sumu vo výške všetkých ním na základe zaniknutej Zmluvy o zájazde poskytnutých finančných prostriedkov (vrátane finančných prostriedkov poskytnutých Cestovnej kancelárii za Cestujúceho treťou osobou) a to najneskôr do desiatich (10) kalendárnych dní odo dňa zániku Zmluvy o zájazde, ktorý nastane márnym uplynutím lehoty uvedenej v oznámení Cestovnej kancelárie o navrhovaných zmenách Zmluvy o zájazde.

7.6 V prípade, ak v dôsledku zmeny Zmluvy o zájazde, bude Cestujúcemu poskytnutý zájazd nižšej kvality alebo zájazd v rámci ktorého budú

Cestujúcemu poskytnuté služby cestovného ruchu v menšom rozsahu, má Cestujúci právo na primerané zníženie Ceny zájazdu.

7.7 S odkazom na bod 6.4 článku 6 VZP sa za zanedbateľnú (nepodstatnú) zmenu Zmluvy o zájazde považuje najmä nie však výlučne **(a)** zmena programu Zájazdu a zabezpečenie primeraného náhradného programu Zájazdu alebo zmena programu Zájazdu v dôsledku nepredvídateľných okolností *vis maior* podľa týchto VZP; **(b)** nezabezpečenie služieb sprievodcu (ak mali byť služby sprievodcu poskytnuté Cestujúcemu v rámci Zájazdu); **(c)** zmena dopravcu pôvodne označeného v Zmluve o zájazde.

7.8 Zmenou Zmluvy o zájazde je aj postúpenie práv a povinností zo Zmluvy o zájazde z pôvodného Cestujúceho na ním určenú tretiu osobu. Cestujúci je tak oprávnený na trvanlivom nosiči oznámiť Cestovnej kancelárii, že Zájazdu sa namiesto neho zúčastní tretia osoba spĺňajúca všetky podmienky účasti na Zájazde stanovené Zmluvou o zájazde a týmto VZP. Súčasťou alebo obsahom oznámenia podľa predchádzajúcej vety musí byť súhlasný prejav vôle tretej osoby, na ktorú má byť Zmluva o zájazde postúpená, s postúpením práv a povinností vyplývajúcich zo Zmluvy o zájazde na jej osobu. Zmena osoby Cestujúceho je voči Cestovnej kancelárii účinná až dňom doručenia oznámenia o postúpení Zmluvy o zájazde v prospech tretej osoby Cestovnej kancelárie. Oznámenie o postúpení Zmluvy o zájazde musí byť Cestovnej kancelárii doručené v lehote nie kratšej ako sedem (7) kalendárnych dní pred Dňom zahájenia Zájazdu. Dňom doručenia oznámenia o postúpení Zmluvy o zájazde sa tretia osoba, na ktorú boli práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde stáva Cestujúcim. Pôvodný Cestujúci a osoba, ktorá sa na základe postúpenia Zmluvy o zájazde stala Cestujúcim spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplata Ceny zájazdu vrátane všetkých povinných platieb v zmysle VZP.

7.9 Cestovná kancelária rozhodne o zrušení zájazdu v prípade, ak bolo uskutočnenie Zájazdu podmienené dosiahnutím minimálneho počtu Cestujúcich. Cestovná kancelária môže podľa svojho uváženia zrealizovať zájazd aj s nižším počtom Cestujúcich. Cestovná kancelária je oprávnená rozhodnúť o zrušení Zájazdu, ktorý je predmetom Zmluvy o zájazde, ak v lehote dvadsaťjeden (21) kalendárnych dní pred Dňom zahájenia Zájazdu nebude dosiahnutý minimálny počet Cestujúcich. Cestovná kancelária je oprávnená rozhodnúť o zrušení Zájazdu aj v iných prípadoch, v dôsledku ktorých by sa uskutočnenie Zájazdu stalo pre Cestovnú kanceláriu ekonomicky nevýhodné alebo neúnosné. O výške minimálneho počtu Cestujúcich, ktorých účasť sa vyžaduje na uskutočnenie Zájazdu Cestovnou kanceláriou bude Cestujúci oboznámený pri uzavretí Zmluvy o zájazde. V prípade ak Cestujúci nebol pri uzavretí Zmluvy o zájazde oboznámený o tom, že uskutočnenie Zájazdu je podmienené minimálnym počtom Cestujúcich a táto informácia nie je ani obsahom Zmluvy o zájazde, má sa za to, že podmienka minimálneho počtu Cestujúcich podmieňujúca uskutočnenie Zájazdu nebola stanovená.

7.10 Cestovná kancelária rozhodne o zrušení Zájazdu, ktorý je predmetom Zmluvy o zájazde, ak v lehote dvadsaťjeden (21) kalendárnych dní pred Dňom zahájenia Zájazdu nezávisle od vôle Cestovnej kancelárie nastanú nepredvídateľné okolnosti *vis maior* sťažujúce a/alebo zamedzujúce riadne poskytnutie služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd Cestujúcim.

7.11 Cestovná kancelária môže rozhodnúť o zrušení zájazdu v lehote kratšej ako dvadsaťjeden (21) kalendárnych dní pred Dňom zahájenia Zájazdu v dôsledku vzniku takých skutočností, ktoré zamedzujú uskutočneniu Zájazdu alebo v dôsledku ktorých vzniká dôvodná obava, že by uskutočnením Zájazdu mohlo dôjsť k ohrozeniu života a zdravia Cestujúcich.

7.12 V prípade zrušenia Zájazdu Cestovnou kanceláriou je Cestovná kancelária povinná o tejto skutočnosti písomne oboznámiť Cestujúceho a bezodkladne po zrušení Zájazdu.

7.13 V prípade, ak Cestovná kancelária odstúpi od Zmluvy o zájazde z dôvodu zrušenia Zájazdu bodu 8.1 písm. a) článku 8 VZP, má Cestujúci právo požiadať Cestovnú kanceláriu o ponúknutie náhradného zájazdu v rovnakej alebo vyššej kvalite ako bol pôvodný zrušený zájazd.

V prípade, ak Cestujúci neprijme ponuku náhradného zájazdu a neuzavrie novú Zmluvu o zájazde, je Cestovná kancelária povinná vrátiť Cestujúcemu sumu vo výške všetkých ním na základe zrušenej Zmluvy o zájazde poskytnutých finančných prostriedkov (vrátane finančných prostriedkov poskytnutých Cestovnej kancelárii za Cestujúceho treťou osobou) a to najneskôr do desiatich (10) kalendárnych dní odo dňa doručenia oznámenia o odmietnutí ponuky náhradného zájazdu. V prípade, ak Cestujúci prijme ponuku náhradného zájazdu bude medzi ním a Cestovnou kanceláriou uzavretá nová Zmluva o zájazde, pričom suma vo výške všetkých finančných prostriedkov poskytnutých Cestovnej kancelárii na základe zrušenej Zmluvy o zájazde bude použitá na úhradu Ceny zájazdu podľa novej Zmluvy o zájazde. V prípade, ak bude Cena zájazdu podľa novej Zmluvy o zájazde nižšia ako Cena zájazdu podľa zrušenej Zmluvy o zájazde, bude suma predstavujúca rozdiel jednotlivých Cien zájazdu vrátená Cestujúcemu v lehote desiatich (10) kalendárnych dní odo dňa uzavretia novej Zmluvy o zájazde.

## 8. ODSŤUPENIE OD ZMLUVY O ZÁJAZDE

- 8.1 Cestovná kancelária je oprávnená odstúpiť od Zmluvy o zájazde pred Dňom zahájenia zájazdu z dôvodu (a) zrušenie zájazdu, (b) odmietnutia poskytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd Cestujúcemu podľa bodu 6.6 článku 6 VZP a (c) porušenia povinností Cestujúcim vyplývajúcich mu zo Zmluvy o zájazde a/alebo VZP a to bez zbytočného odkladu po tom ako k takémuto porušeniu došlo alebo po tom, keď sa Cestovná kancelária o porušení povinností Cestujúceho vyplývajúcich mu zo Zmluvy o zájazde a/alebo VZP dozvedela.
- 8.2 Cestujúci je kedykoľvek pred začatím zájazdu oprávnený odstúpiť od Zmluvy o zájazde (a) bez udania dôvodu prípadne s udaním iných dôvodov, ako sú dôvody na odstúpenie od Zmluvy o zájazde Cestujúcim podľa tohto bodu 8.2 písm. b), c), d) článku 8 VZP; (b) ak nesúhlasí s návrhom zmeny Zmluvy o zájazde podľa bodu 3.8 článku 3 VZP a/alebo podľa bodu 7.3 článku 7 VZP; (c) z dôvodu porušenia povinností Cestovnej kancelárie vyplývajúcich jej zo Zmluvy o zájazde, VZP, Zákona o zájazde a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov alebo (d) ak v mieste zájazdu alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti ktoré výrazne ovplyvnia poskytovanie služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd.
- 8.3 Cestujúci vykoná odstúpenie od Zmluvy o zájazde formou písomného odstúpenia a doručí ho Cestovnej kancelárii osobne alebo doporučenou poštou, prípadne iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde Cestovnej kancelárii.
- 8.4 Cestovná kancelária vykoná odstúpenie od Zmluvy o zájazde formou písomného odstúpenia a doručí ho Cestujúcemu osobne alebo doporučenou poštou, prípadne iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde Cestujúcemu.
- 8.5 Ak Cestujúci odstúpil od Zmluvy o zájazde z dôvodu podľa bodu 8.2 písm. b), písm. c) a písm. d) VZP je Cestovná kancelária povinná vrátiť Cestujúcemu na ním oznámený bankový účet sumu vo výške všetkých na základe zrušenej Zmluvy o zájazde poskytnutých finančných prostriedkov (vrátane finančných prostriedkov poskytnutých Cestovnej kancelárii za Cestujúceho treťou osobou) a to najneskôr do desiatich (10) kalendárnych dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde, pričom Cestujúcemu nevzniká povinnosť zaplatiť Storno poplatok.
- 8.6 Ak Cestovná kancelária odstúpila od Zmluvy o zájazde z dôvodu podľa bodu 8.1 písm. a) a písm. b) VZP je Cestovná kancelária povinná vrátiť Cestujúcemu na ním oznámený bankový účet sumu vo výške všetkých na základe zrušenej Zmluvy o zájazde poskytnutých finančných prostriedkov (vrátane finančných prostriedkov poskytnutých Cestovnej kancelárii za Cestujúceho treťou osobou) a to najneskôr do desiatich (10) kalendárnych dní odo dňa zrušenia zájazdu alebo odmietnutia poskytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, pričom Cestujúcemu nevzniká povinnosť zaplatiť Storno poplatok.
- 8.7 Ak Cestujúci odstúpil od Zmluvy o zájazde z dôvodu podľa bodu 8.2 písm. a) VZP alebo ak od Zmluvy o zájazde odstúpi Cestovná kancelária

z dôvodu podľa bodu 8.1 písm. c) VZP vzniká Cestovnej kancelárii voči Cestujúcemu právo na zaplatenie storno poplatku (ďalej aj len ako „Storno poplatok“), ktorého výška bude určená v závislosti od okamihu účinného odstúpenia od Zmluvy o zájazde nasledovne. V prípade ak účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde nastali:

- (a) menej ako 14 kalendárnych dní pred Dňom zahájenia zájazdu bude výška Storno poplatku zodpovedať 100% Ceny zájazdu, okrem administratívnych poplatkov podľa VZP, ktoré Cestujúci hradí vo výške 100% (len za predpokladu vzniku povinnosti zaplatiť administratívny poplatok podľa VZP);
- (b) viac ako 14 kalendárnych dní pred Dňom zahájenia zájazdu bude výška Storno poplatku zodpovedať 80% Ceny zájazdu, okrem administratívnych poplatkov podľa VZP, ktoré Cestujúci hradí vo výške 100% (len za predpokladu vzniku povinnosti zaplatiť administratívny poplatok podľa VZP);
- 8.8 Storno poplatok sa stáva splatným nasledujúci kalendárny deň po tom, ako nastali účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde z dôvodov zakladajúcich právo Cestovnej kancelárie požadovať zaplatenie Storno poplatku.
- 8.9 Ak Cestujúci nenastúpi na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy o zájazde alebo počas zájazdu dobrovoľne neprijme alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu tvoriacu zájazd, je povinný uhradiť Cenu zájazdu v celom rozsahu, bez nároku na jej vrátenie.
- 8.10 Odstúpením od Zmluvy o zájazde pred Dňom zahájenia zájazdu podľa tohto článku 8 VZP zaniká Zmluva o zájazde od počiatku *ex tunc* a Cestovná kancelária je povinná v lehote desiatich (10) kalendárnych dní odo dňa zániku Zmluvy o zájazde vrátiť Cestujúcemu všetky finančné prostriedky, ktoré od Cestujúceho prijala na základe Zmluvy o zájazde (vrátane finančných prostriedkov poskytnutých Cestovnej kancelárii za Cestujúceho treťou osobou). Cestovná kancelária je oprávnená započítať pohľadávku Cestujúceho voči Cestovnej kancelárii na vrátenie finančných prostriedkov, ktoré Cestovná kancelária prijala od Cestujúceho na základe Zmluvy o zájazde s pohľadávkou Cestovnej kancelárie voči Cestujúcemu na zaplatenie Storno poplatku. V prípade, ak bude Storno poplatok nižší ako suma všetkých finančných prostriedkov prijatých Cestovnou kanceláriou na základe Zmluvy o zájazde, bude suma prevyšujúca výšku Storno poplatku bez zbytočného odkladu poukázaná na bankový účet Cestujúceho. V prípade, ak bude suma všetkých finančných prostriedkov prijatých Cestovnou kanceláriou na základe Zmluvy o zájazde nižšia ako výška Storno poplatku, je Cestujúci povinný na výzvu Cestovnej kancelárie zaplatiť pohľadávku Cestovnej kancelárie na zaplatenie Storno poplatku v rozsahu v akom táto nezanikla započítaním podľa tohto bodu 8.10 článku 8 VZP.

## 9. ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTNUTIE ZÁJAZDU

- 9.1 Cestovná kancelária zodpovedá za porušenie Zmluvy o zájazde.
- 9.2 V prípade, ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou o zájazde, Zákomom o zájazdoch alebo iným príslušným všeobecne záväzným právnym predpisom alebo ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nemá vlastnosti a/alebo kvalitu, ktorú Cestujúci s ohľadom na ponuku Cestovnej kancelárie a ňou poskytnuté informácie mohol dôvodne očakávať, je Cestujúci povinný o takejto skutočnosti oboznámiť Cestovnú kanceláriu alebo ňou poverenú osobu a postupovať v súlade s Reklamačným poriadkom.
- 9.3 Cestovná kancelária je v primeranej lehote určenej Cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou o zájazde, Zákomom o zájazdoch alebo iným príslušným všeobecne záväzným právnym predpisom alebo dôvodným očakávaním Cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí Cestovnej kancelárii neprimerané náklady s ohľadom na rozsah porušenia Zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu. Cestujúci berie na vedomie, že náprava služieb cestovného ruchu podľa tohto bodu 9.3 článku 9 VZP môže byť vykonaná aj v kratšej ako ním určenej lehote. Určenie lehoty Cestujúcim podľa tohto bodu 9.3 článku 9 VZP nie je potrebné, ak Cestovná

- kancelária oznámi Cestujúcemu, že nápravu nevykoná alebo ak náprava neznesie odklad s ohľadom na osobitný záujem Cestujúceho.
- 9.4 Ak Cestovná kancelária nevykoná nápravu podľa bodu 9.3 článku 9 VZP ponúkne Cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu, pričom takto ponúknuté služby cestovného ruchu musia byť **(a)** rovnakej alebo vyššej kvality ako sú služby cestovného ruchu uvedené v Zmluve o zájazde, bez vzniku dodatočných nákladov na strane Cestujúceho alebo **(b)** nižšej kvality ako sú služby cestovného ruchu uvedené v Zmluve o zájazde s ponukou primeranej zľavy z ceny predmetných služieb cestovného ruchu.
- 9.5 Cestujúci je oprávnený odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté Cestovnou kanceláriou podľa bodu 9.4 článku 9 VZP jedine a výlučne v prípade, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu tvoriace Zájazd v zmysle Zmluvy o zájazde alebo ak ponúknutá zľava z Ceny zájazdu nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu Cestujúci podľa tohto bodu 9.5 článku 9 VZP odmietne alebo náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, Cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré boli Cestujúcim označené za nevyhovujúce /nepostačujúce a Cestovná kancelária je povinná Cestujúcemu poskytnúť zľavu z Ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli Cestujúcim označené za nevyhovujúce /nepostačujúce.
- 9.6 Ak Cestovná kancelária nevykoná nápravu podľa bodu 9.3 článku 9 VZP a súčasne nezabezpečí Cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 9.4 článku 9 VZP je Cestujúci oprávnený **(a)** vykonať nápravu sám a požadovať od Cestovnej kancelárie náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených alebo **(b)** odstúpiť od Zmluvy o zájazde (bez povinnosti zaplata Storno poplatku) 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. Odstúpením od Zmluvy o zájazde podľa tohto bodu 9.6 písm. b) článku 9 VZP Zmluva o zájazde zaniká s účinkami *ex nunc*
- 9.7 Cestovná kancelária je povinná vyhotoviť v spolupráci s Cestujúcim písomný záznam (ďalej aj len ako „Záznam“) a odovzdať Cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak **(a)** nevykoná nápravu podľa bodu 9.3 článku 9 VZP a neponúkne Cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 9.4 písm. a) článku 9 VZP, **(b)** zabezpečí Cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 9.4 písm. b) článku 9 VZP, **(c)** Cestujúci podľa bodu 9.5 článku 9 VZP náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať alebo **(d)** Cestujúci vykoná nápravu sám podľa bodu 9.6 písm. a) VZP.
- 9.8 Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd podľa Reklamačného poriadku do dvoch (2) rokov od skončenia Zájazdu alebo ak sa Zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal Zájazd skončiť podľa Zmluvy o zájazde. Ak je to možné, Cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží kópiu Záznamu.
- 9.9 Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa tohto článku 9 VZP Ak Cestovná kancelária nepreukáže, že porušenie Zmluvy o zájazde spôsobil Cestujúci, je povinná Cestujúcemu v lehote tridsiatich (30) kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť Ceny zájazdu zodpovedajúcej poskytnutej zľave s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia Zmluvy o zájazde. Uvedeným nie dotknuté právo Cestujúceho požadovať náhradu škody podľa ustanovenia § 23 Zákona o zájazdoch.
- 9.10 Ak je súčasťou Zájazdu preprava Cestujúceho, Cestovná kancelária v prípadoch podľa bodu 9.5 VZP a podľa bodu 9.6 písm. b) VZP zabezpečí repatriáciu porovnateľným druhom prepravy a to bezodkladne a bez vzniku dodatočných nákladov na strane Cestujúceho.
- 9.11 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 troch (3) nocí na jedného Cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky (napr. nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91 (Mimoriadne vydanie Ú. v. EÚ, kap. 7/zv. 8; Ú. v. EÚ L 46, 17. 2. 2004), nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 z 23. októbra 2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (Ú. v. EÚ L 315, 3. 12. 2007)) na návrat Cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
- 9.12 Obmedzenie výšky nákladov uhrádzaných Cestovnou kanceláriou podľa bodu 9.11 článku 9 VZP 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 Cestovná kancelária o ich osobitných potrebách informovaná najmenej štyridsaťosem (48) hodín pred Dňom zahájenia Zájazdu.
- 9.13 Cestovná kancelária sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa bodu 9.11 článku 9 VZP, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

## 10. REKLAMAČNÝ PORIADOK

- 10.1 Cestovná kancelária týmto reklamačným poriadkom v súlade s ustanovením § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa informuje Cestujúceho o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv Cestujúceho pri reklamácii služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd (ďalej aj len ako „Reklamačný poriadok“).
- 10.2 V prípade, že niektorá zo služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd nie je v súlade so Zmluvou o zájazde, Zákonom o zájazdoch alebo iným príslušným všeobecne záväzným právnym predpisom alebo ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nemá vlastnosti a/alebo kvalitu, ktorú Cestujúci s ohľadom na ponuku Cestovnej kancelárie a ňou poskytnuté informácie mohol dôvodne očakávať, je Cestujúci povinný o takejto skutočnosti oboznámiť Cestovnú kanceláriu alebo ňou poverenú osobu a týmto spôsobom uplatniť svoje právo na odstránenie väd služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd (reklamovať služby cestovného ruchu tvoriace Zájazd) a to bez zbytočného odkladu po tom, ako zistí vadu služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd, najneskôr však v lehote podľa 9.8 článku 9 VZP.
- 10.3 Cestovná kancelária je povinná pri uplatnení reklamácie služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd vydať Cestujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd.
- 10.4 Osoba poverená Cestovnou kanceláriou na prijímanie a vybavovanie reklamácií počas Zájazdu je povinná bez zbytočného odkladu odo dňa uplatnenia reklamácie určiť spôsob vybavenia reklamácie spôsobom podľa článku 9 VZP.
- 10.5 V prípade, ak nedôjde k okamžitému vybaveniu reklamácie Cestujúceho vykonaním nápravy podľa bodu 9.3 článku 9 VZP alebo poskytnutím služieb cestovného ruchu podľa bodu 9.4 písm. a) VZP a Cestovná kancelária vyhotoví v spolupráci s Cestujúcim Záznam, Cestujúci k reklamácii služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd priloží kópiu Záznamu.
- 10.6 Cestujúci berie na vedomie, že spísanie Záznamu bez ďalšieho nezakladá právo Cestujúceho na poskytnutie zľavy z Ceny zájazdu podľa bodu 9.9 článku 9 VZP.
- 10.7 Vybavenie reklamácie služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd nesme trvať dlhšie ako tridsať (30) kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd Cestujúcim.
- 10.8 Cestovná kancelária je povinná o vybavení reklamácie služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazdu vydať písomný doklad a to najneskôr do tridsiatich (30) kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd Cestujúcim.

10.9 Reklamačný poriadok obsiahnutý v týchto VZP je verejne dostupný na Webovom sídle Cestovnej kancelárie.

## 11. OSOBITNÉ USTANOVENIA

11.1 Cestovná kancelária je povinná Orgánu dozoru pri výkone kontroly nad výkonom jej podnikateľskej činnosti poskytnúť náležitú súčinnosť, ktorú možno od Cestovnej kancelárie spravodlivo požadovať.

11.2 Cestovná kancelária je povinná viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie Orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie Cestujúcim, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd.

11.3 Cestovná kancelária je povinná na požiadanie Orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd.

## 12. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

12.1 Cestujúci je oprávnený obrátiť sa na Cestovnú kanceláriu so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým bola vybavená jeho reklamácia alebo ak sa Cestujúci domnieva, že Cestovná kancelária porušila práva Cestujúceho vyplývajúce mu zo Zákona o zájazde, Občianskeho zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

12.2 Cestujúci je oprávnený domáhať sa svojich práv aj mimosúdny spôsobom a za tým účelom, podať návrh za začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v prípade, ak Cestovná kancelária na žiadosť Cestujúceho v zmysle bodu 12.1 článku 12 VZP (a) odpovedala zamietavo alebo (b) vôbec neodpovedala v lehote tridsiatich (30) kalendárnych dní odo dňa jej odoslania Cestovnej kancelárii.

## 13. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

13.1 Cestovná kancelária pri výkone svojej podnikateľskej činnosti spracúva osobné údaje Cestujúceho v súlade s Nariadením GDPR, Zákonom o ochrane osobných údajov a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

13.2 Cestovná kancelária informuje Cestujúceho o spôsobe spracúvania osobných údajov Cestujúceho v informačnom systéme Cestovnej kancelárie, ako aj o právach Cestujúceho ako dotknutej osoby vyplývajúcich mu zo Zákona o ochrane osobných údajov a Nariadenia GDPR. Informácie o spracúvaní osobných údajov Cestujúceho v informačnom systéme Cestovnej kancelárie sú dostupné na Webovom sídle Cestovnej kancelárie.

## 14. DORUČOVANIE

14.1 Všetky písomnosti podľa Zmluvy o zájazde a VZP sa doručujú prostredníctvom Slovenskej pošty a.s., poštového kuriéra alebo osobne, ak nie je vo VZP výslovne uvedený iný spôsob doručovania.

14.2 Cestovná kancelária zasiela písomnosti určené Cestujúcemu na adresu Cestujúceho uvedenú v Zmluve o zájazde, za predpokladu, že Cestujúci na účely doručovania písomností neoznámil Cestovnej kancelárii inú adresu.

14.3 Cestujúci zasiela písomnosti určené Cestovnej kancelárii na adresu poskytovateľa uvedenú v bode 1.1 článku 1 VZP alebo na adresu pre doručovanie elektronickej pošty (e-mailová adresa) uvedenú na Webovom sídle Cestovnej kancelárie.

14.4 Písomnosti odosielané prostredníctvom Slovenskej pošty a.s. alebo prostredníctvom poštového kuriéra sa považujú za doručené dňom (a) faktického prevzatia písomnosti adresátom, (b) odmietnutím prevzatia písomnosti adresátom, a (c) momentom, keď sa písomnosť doručovaná na adresu adresáta vráti späť odosielateľovi ako (i) neprevzatá v odbernej lehote, (ii) adresát neznámy, a (iii) adresát nezastihnutý.

14.5 Okrem dokumentov, ktoré majú byť zachytené podľa Zákona o zájazdoch alebo týchto VZP na trvanlivom nosiči a písomného odstúpenia Cestujúceho alebo Cestovnej kancelárie od Zmluvy o zájazde, reklamácie služieb cestovného ruchu podľa Reklamačného poriadku a žiadosti o nápravu podľa bodu 12.1 článku 12 VZP môžu byť písomnosti podľa VZP na základe predchádzajúcej dohody Cestovnej kancelárie a Cestujúceho doručované prostredníctvom elektronickej pošty (e-mail). Písomnosti doručované prostredníctvom elektronickej pošty (e-mailu) sa považujú za doručené dňom ich odoslania na správnu adresu pre doručovanie elektronickej pošty (e-mailová adresa) a to 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 v Zmluve o zájazde a (ii) adresa pre doručovanie elektronickej pošty Cestovnej kancelárie uvedená na Webovom sídle Cestovnej kancelárie.

14.6 V prípadoch, keď sa podľa VZP 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.

14.7 Cestujúci je povinný Cestovnej kancelárii oznámiť každú zmenu jeho adresy pôvodne určenej na účely doručovania písomností podľa VZP.

14.8 Cestovná kancelária je povinná zabezpečiť, aby na Webovom sídle Cestovnej kancelárie bola zverejnená vždy aktuálna adresa pre doručovanie písomností podľa VZP.

## 15. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

15.1 Cestovná kancelária si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny VZP, najmä v dôsledku zmeny príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.

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

15.3 Otázky a situácie, ktoré nie sú výslovne upravené týmito VZP alebo Zmluvou o zájazde sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, predovšetkým Zákonom o zájazdoch, Občianskym zákonníkom, Zákonom o ochrane spotrebiteľa a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

15.4 Účinnosť VZP nastáva dňom zverejnenia VZP na Webovom sídle Cestovnej kancelárie.

V Banskej Bystrici, dňa 31.01.2020

**Jazyková škola SPEAK, spol. s r.o.**