

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## spoločnosti Cestovná kancelária Vida s.r.o.

### 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „*VOP*“) upravujú práva a povinnosti, zmluvné vzťahy súvisiace s poskytovaním služieb cestovného ruchu na základe zmluvy o zájazde alebo s poskytovaním spojených služieb cestovného ruchu medzi objednávateľom zájazdu, cestujúcim a cestovnou kanceláriou: **Cestovná kancelária Vida s. r. o.**, so sídlom Konventná 7, Bratislava 811 03, Slovenská republika, IČO: 46 754 571, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 82754/B, (ďalej len „*CK*“).
- 1.2. Uzatvorením zmluvy o zájazde objednávateľ zájazdu a cestujúci vyhlasuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu o zájazde sa s jej obsahom oboznámil vrátane všetkých jej súčasti a bezvýhradne s ňou súhlasí.
- 1.3. Objednávateľ zájazdu a cestujúci vyhlasuje, že sa dostatočným spôsobom vopred oboznámil a súhlasí s obsahom týchto všeobecných obchodných podmienok, ktoré sa stávajú záväznými uzatvorením zmluvy o zájazde.
- 1.4. Tieto všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej zmluvy o zájazde uzavretej medzi CK a objednávateľom zájazdu. V prípade, že objednávateľ zájazdu a cestujúci uzatvoria zmluvu o zájazde, v ktorej si dohodnú individuálne podmienky odlišné od týchto všeobecných obchodných podmienok, budú ustanovenia dohodnuté zmluve o zájazde uprednostnené pred týmito všeobecnými obchodnými podmienkami.

### 2. DEFINÍCIA POJMOV A SKRATIEK

- 2.1. **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.
- 2.2. **Objednávateľ zájazdu:** cestujúci alebo iná osoba, ktorá s CK uzatvára zmluvu o zájazde v prospech inej osoby - cestujúceho. Objednávateľ zájazdu nemusí byť zároveň cestujúcim. V prípade keď objednávateľ zájazdu nie je cestujúcim, zodpovedá objednávateľ zájazdu za zaplatenie celej ceny zájazdu spoločne a nerozdielne s cestujúcim.
- 2.3. **Zmluvné strany:** CK a objednávateľ zájazdu sa spolu označujú aj ako zmluvné strany.

- 2.4. **Zákon:** 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.
- 2.5. **Predajné miesto:** prevádzkareň alebo iný priestor, kde CK obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.
- 2.6. **Trvanlivý nosič:** prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo CK 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, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.
- 2.7. **Ochranou pre prípad úpadku:** zabezpečenie garancie plnenia v rozsahu podľa zákona na základe zmluvy o poistení uzatvorenej medzi CK a poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku.

### 3. ZMLUVA O ZÁJAZDE

- 3.1. Zmluvou o zájazde sa CK zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd, a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu. Ak sa zájazd poskytuje na základe samostatných zmlúv o poskytnutí služieb cestovného ruchu, zmluvu o zájazde tvoria všetky zmluvy, ktoré sa vzťahujú na služby cestovného ruchu v rámci zájazdu.
- 3.2. Zmluva o zájazde vzniká medzi CK a objednávateľom zájazdu na základe podpísanej (vrátane podpisu prostredníctvom elektronických prostriedkov, faksimile podpisu), alebo inak akceptovanej zmluvy o zájazde, alebo zaplatením časti ceny zájazdu. Za podpísanú, alebo inak akceptovanú zmluvu o zájazde sa považuje aj podpísaná alebo inak akceptovaná zmluva o zájazde zo strany zákonného zástupcu alebo splnomocneného zástupcu cestujúceho, alebo objednávateľa zájazdu.
- 3.3. Súčasťou každej zmluvy o zájazde sú tieto VOP a všetky písomné podklady a informácie na základe ktorých objednávateľ zájazdu uzatvorí zmluvu.
- 3.4. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci alebo objednávateľ zájazdu, podpisom zmluvy o zájazde alebo iným jej akceptovaním 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. Konajúca osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov dotknutej osoby a že ju informovala o podmienkach spracúvania podľa

zmluvy o zájazde a týchto VOP. Konajúca osoba sa súčasne zaväzuje odovzdať všetkým cestujúcim kompletné informácie určené od CK pre cestujúcich. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenia zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho alebo ako cestujúci, prípadne ako objednávateľ zájazdu.

- 3.5. Pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde, súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené CK v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu, dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim.
- 3.6. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa prvej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde.
- 3.7. CK je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde.

#### **4. PLATOBNÉ PODMIENKY, CENA ZÁJAZDU, ZMENA CENY**

- 4.1. Cenou za zájazd vrátane všetkých dodatočných služieb, ktoré si objednávateľ zájazdu objednal (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v zmluve o zájazde.
- 4.2. Právo účasti na zájazde, resp. poskytnutie všetkých objednaných služieb, vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu v plnej výške a splnením ostatných deklarovaných podmienok poskytnutia zájazdu. Platným dokladom pre nástup cestujúceho na zájazd resp. čerpanie služieb je platná zmluvná dokumentácia a doklad o zaplatení celkovej ceny zájazdu. CK si vyhradzuje právo tieto doklady vyžadovať od cestujúceho pri nástupe na zájazd.
- 4.3. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy o zájazde zaplatenie 100% ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb. Objávateľ zájazdu je povinný zaplatiť cestovné poistenia v plnej výške už pri uzatvorení zmluvného vzťahu.
- 4.4. Okamih zaplatenia ceny zájazdu je čas pripísania peňažných prostriedkov na bankový účet CK.

- 4.5. CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu, alebo nečerpал služby, z dôvodov na strane cestujúceho.
- 4.6. CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.
- 4.7. Cenu zájazdu je možné zvýšiť len ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, 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 výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu.
- 4.8. V prípade zvýšenia ceny zájazdu je CK povinná objednávateľovi zájazdu preukázateľne odoslať najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

## **5. ZMENA PODMIENOK ZMLUVY O ZÁJAZDE**

- 5.1. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná. V prípade zanedbateľnej zmeny bude CK informovať cestujúceho, alebo objednávateľa zájazdu o zmene zájazdu jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči.
- 5.2. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie rovnakej alebo vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.
- 5.3. Ak je CK pred začatím zájazdu nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) zákona alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne objednávateľovi zájazdu zmenu zmluvy o zájazde. V takom prípade CK bezodkladne informuje objednávateľa zájazdu jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o:
  - a. navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,
  - b. práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať, alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpného,

- 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
- 5.4. CK môže cestujúcemu, ktorý odstúpil od zmluvy o zájazde ponúknuť náhradný zájazd, ak je to možné v rovnakej alebo vyššej kvalite ako pôvodný zájazd. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu podľa predchádzajúcej vety, CK je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.
- 5.5. CK je oprávnená aj počas zájazdu vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK nemá možnosť ovplyvniť, predvídať a nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť. V uvedenom prípade je CK povinná zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcim charakteru pôvodných služieb.
- 5.6. Objednávateľ zájazdu berie na vedomie, že pri zájazdoch, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer. Reklamácie z uvedeného dôvodu skrátenia dĺžky pobytu sa budú považovať za neopodstatnené.

## **6. ODSŤUPENIE OD ZMLUVY O ZÁJAZDE, ODSŤUPNÉ**

- 6.1. Objednávateľ zájazdu je oprávnený kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť. Zmluvné strany si dohodli odstupné pre prípad odstúpenia zo strany Objednávateľa zájazdu, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu.
- 6.2. Výška odstupného predstavuje (pre 1 osobu bez rozdielu veku):
- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 30 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 60 dní a viac pred termínom začatia zájazdu,
  - b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 30 – 16 dní pred termínom začatia zájazdu,
  - c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 15 – 8 dní pred termínom začatia zájazdu,
  - d) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 7 a menej dní pred termínom začatia zájazdu.
- Do počtu dní sa nezapočítava deň nástupu na zájazd.

- 6.3. V prípade, že cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu za nečerpané služby.
- 6.4. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej zmluvy na nové podmienky, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstúpeného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.
- 6.5. CK je oprávnená si započítať odstupné prípadne svoj nárok na náhradu škody proti zaplatenej zálohe, alebo zaplatenej cene zájazdu.
- 6.6. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak
- a) Počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a CK odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote najneskôr:
    - 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
    - 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
    - 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo
  - b) Neodvrátiteľne a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť zmluvu o zájazde a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.
- 6.7. Zmluvné strany sa dohodli, že CK vznikne nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty, ak cestujúci alebo objednávateľ zájazdu si napriek písomnej výzve CK nesplní svoju zmluvnú povinnosť uhradiť riadne a včas cenu zájazdu podľa podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde. Dojednaná výška zmluvnej pokuty predstavuje 30 % z ceny zájazdu.
- 6.8. V prípade porušenia povinnosť uhradiť riadne a včas cenu zájazdu podľa podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde, je CK oprávnená odstúpiť od uzavretej zmluvy o zájazde.

## **7. REKLAMÁCIA, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU**

- 7.1. 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 o zájazde“).
- 7.2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom osobitným predpisom, alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.

- 7.3. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, týmto zákonom alebo osobitným predpisom, alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
- 7.4. Určenie lehoty podľa odseku 7.3. nie je potrebné, ak CK oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
- 7.5. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 7.3. 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:
- rovnamej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
  - nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
- 7.6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté CK podľa odseku 7.5., 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 odseku 7.2., a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 7.2.
- 7.7. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 7.3. ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 7.5., cestujúci má právo:
- vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
  - odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného 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.
- 7.8. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak:
- nevykoná nápravu podľa odseku 7.3. a odseku 7.5. písm. a),
  - zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 7.5. písm. b),
  - cestujúci v súlade s odsekom 7.6. prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
  - cestujúci podľa odseku 7.7. písm. a) vykoná nápravu sám.

- 7.9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch 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 písomný záznam podľa odseku 7.8.
- 7.10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 7.5. písm. b), odseku 7.6. alebo odseku 7.7. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
- 7.11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 7.6. a odseku 7.7. písm. b) zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
- 7.12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhradza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
- 7.13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 7.12. sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
- 7.14. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 7.12., ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
- 7.15. Cestujúci môže uplatniť reklamáciu zájazdu u CK prostredníctvom e-mailovej správy na adrese: [info@ckvida.sk](mailto:info@ckvida.sk).
- 7.16. CK oznámi výsledok vybavenia reklamácie v zákonnej lehote a to písomne e-mailom alebo poštou. Ak nie je kupujúci spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, je povinný požiadať predávajúceho o vyriešenie sporu.
- 7.17. V prípade, že predávajúci s kupujúcim spor nevyriešia, má kupujúci možnosť podať sťažnosť prostredníctvom platformy alternatívneho on-line riešenia sporu medzi CK a spotrebiteľom, ktorú zabezpečuje Európska komisia a slovenské subjekty riešenia sporov on-line (RSO). Platforma RSO je dostupná na nasledujúcom odkaze: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>



- 7.18. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je aj Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná oprávnená právnická osoba, zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky

## **8. NÁHRADA ŠKODY**

- 8.1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa odseku 7.5. písm. b), odseku 7.6. alebo odseku 7.7. aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK. Náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.
- 8.2. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené:
- a) Cestujúcim,
  - b) Tretou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
  - c) Neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
- 8.3. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na 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.
- 8.4. 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 nedbanlivosti.
- 8.5. Právo na náhradu škody, alebo na primeranú zľavu podľa týchto VOP alebo zákona, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

## **9. POVINNOSTI CESTUJÚCEHO, OBJEDNÁVATEĽA ZAJAZDU**

- 9.1. K základným povinnostiam objednávateľa zájazdu patrí najmä:
- a) poskytnúť CK súčinnosť a vyvinúť maximálne úsilie, ktoré je potrebné na riadne a úplné zabezpečenie a poskytnutie všetkých potrebných služieb a splnenie všetkých

- povinností, ktoré je CK povinná splniť, predovšetkým uviesť úplné a pravdivé údaje v zmluve o zájazde, vrátane nahlásenia akýchkoľvek zmien údajov,
- b) bez zbytočného odkladu oznámiť CK svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu zmluvy o zájazde,
  - c) dostaviť sa v stanovenom čase na miesto určenia (miesto odjazdu a pod.) so všetkými požadovanými dokladmi. Objednávateľ zájazdu je uzrozumený s tým, že ak sa cestujúci nedostaví na miesto odjazdu alebo zmešká odjazd, nemá nárok na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.
  - d) počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví, majetku, na úkor svoj, ostatných cestujúcich CK alebo iných poskytovateľov služieb a uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil,
  - e) oboznámiť osoby, v ktorých prospech bola zmluva o zájazde uzavretá - cestujúcich, s týmito VOP, ako aj so všetkými ďalšími informáciami od CK,
  - f) zabezpečiť, aby cestujúci - osoby, v ktorých prospech bola zmluva o zájazde uzavretá dodržiavali všetky povinnosti uložené cestujúcim podľa týchto VOP,
  - g) riadne a včas uhradiť cenu zájazdu podľa podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde.

## **10. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

- 10.1. Vo veci ochrany a spracovania osobných údajov cestujúceho alebo objednávateľa zájazdu zo strany CK sa použijú Podmienky ochrany osobných údajov spoločnosti Cestovná kancelária Vida s. r. o., ktoré sú prílohou a neoddeliteľnou súčasťou týchto VOP. Podmienky ochrany osobných údajov sú zverejnené aj na internetovej stránke CK.

## **11. POSKYTOVANIE OCHRANY PRE PRÍPAD ÚPADKU**

- 11.1. CK je povinná mať zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku v zmysle zákona. Cestujúci, ktorý zaplatil CK za služby cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu alebo spojených služieb cestovného ruchu, má právo na bezodkladné plnenie plynúce z ochrany pre prípad úpadku, ak CK z dôvodu svojho úpadku:
- a) nezabezpečí repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu alebo služby cestovného ruchu, ktorú mala CK poskytnúť ako súčasť spojených služieb cestovného ruchu,
  - b) 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,
  - c) 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.
- 11.2. Poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku CK je poisťovňa Generali Poisťovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu, používateľ ochrannej známky Európska cestovná poisťovňa, so sídlom Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, Slovenská

republika, IČO: 54 228 573, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Po, vložka č.: 8774/B (infolinka: +421 /2/ 544 177 04, núdzové volanie 24 hodín denne: +421 /2/ 544 177 11, info@europska.sk, www.europska.sk). Platnosť poisťnej zmluvy je možné overiť na stránke: <https://www.europska.sk/produkty/poistenie-pre-ck>.

## **12. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 12.1. Na rozhodovanie všetkých sporov zo zmluvného vzťahu medzi CK a objednávateľom zájazdu vrátane sporov o existenciu alebo neexistenciu zmluvy o zájazde, je výlučne oprávnený miestne a vecne príslušný súd SR. Zmluvný vzťah podlieha slovenskému právu.
- 12.2. CK si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na internetovej stránke CK.
- 12.3. Tieto VOP sú platné a účinné od 01.09.2022