

# Všeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie FERROTOUR a.s.

Všeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie FERROTOUR a.s. (ďalej len VZP) sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, ktorú FERROTOUR a.s. so sídlom Hlavná 71, 04001 Košice, IČO 31650511, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I., oddiel Sa, vložka č. 168/V (ďalej len CK) uzatvára s cestujúcim, ako objednávateľom zájazdu.

## I. ZMLUVNÝ VZŤAH

1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú: Cestovná kancelária FERROTOUR a.s. (ďalej len CK), ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastných predajných miest, alebo na trvanlivom nosiči. Trvanlivý nosič je prostriedok, umožňujúci 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, email, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.

2) Zmluvný vzťah medzi CK a cestujúcim vzniká na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o zájazde potvrdenej CK alebo inou CK splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK. Za riadne vyplnenú a podpísanú zmluvu o zájazde cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná zmluva o zájazde jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom. Súčasťou zmluvy o zájazde sú všetky písomné doklady a predzmluvné informácie, ktoré cestujúci od CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, ponukový katalóg s cenníkom, ponuka tzv. last minute zájazdov, všeobecné informácie a písomné pokyny - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle [www.ferrotour.sk](http://www.ferrotour.sk). CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne cestujúcemu iná CK splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie sú súčasťou zmluvy, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných dokladoch vydaných CK.

3) Iná CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v zmluve o obstaraní zájazdu alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných prospektach a dokumentoch.

4) Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, podpisom zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadřila súhlas s účasťou na zájazde. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy. Korešpondencia potrebná pre naplnenia zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci.

## II. CENY ZÁJAZDOV A PLATOBNÉ PODMIENKY

1) Ceny zájazdov organizovaných CK sú zmluvnými cenami dojednanými dohodou medzi CK a cestujúcim. Závazná a dohodnutá cena je uvedená v Zmluve.

2) Zo zliav poskytovaných CK má objednávateľ nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, objednávateľ si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené inak. Nároky na zľavy uplatňuje objednávateľ sám pred uzatvorením zmluvy. Zľavy nie je možné uplatňovať dodatočne. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde a na čo bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom.

3) Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

4) Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. k poslednému dňu čerpania služieb.

5) Právo na riadne poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká objednávateľovi až zaplatením úplnej ceny zájazdu a splnením si ostatných podmienok poskytnutia služieb.

6) CK má právo požadovať pri prijímaní záväznej objednávky zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50% ceny všetkých objednaných služieb (okrem poistenia, ktoré musí byť zaplatené v plnej výške). Zvyšnú časť ceny za objednané služby je objednávateľ povinný doplatiť najneskôr v lehote do 30 dní pred nástupom na zájazd, resp. začatím čerpania služieb.

7) Pokiaľ cestujúci neuhradí doplatok ceny do 30 dní pred odchodom na zájazd, zaniká jeho právo účasti na zájazde a je povinný uhradiť príslušnú zmluvnú pokutu (odstupné).

8) V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred nástupom na zájazd, resp. začatím čerpania služieb je objednávateľ povinný zaplatiť 100% ceny objednaných služieb.

9) Za objednané služby je možné zaplatiť v hotovosti, prostredníctvom platobných kariet (on-line alebo off-line), bankovým prevodom, internetbankingom alebo poštovou poukážkou, pričom za deň zaplatenia sa považuje ten deň, kedy boli finančné prostriedky pripísané na účet CK, resp. k jej voľnej dispozícii.

10) Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu, a to najneskôr do 21 dní pred termínom nástupu na zájazd, resp. začiatkom čerpania služieb ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa :

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.

11) Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči v zmysle zákona spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny zájazdu, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 tohto článku.

12) Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 9 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.

13) Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8 % ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. V ods. 1 písm. b/.

14) CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu z dôvodov za ktoré nezodpovedá CK.

## III. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

**1) K základným právam cestujúceho patrí najmä:**

a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,

b) právo na riadne poskytnutie informácií týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb, ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá.

c) právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VI. týchto Zmluvných podmienok,

d) právo oznámiť na trvanlivom nosiči CK, že sa zájazdu namiesto neho zúčastní iná osoba, uvedená v tomto oznámení, pričom takéto oznámenie môže objednávateľ urobiť v lehote do 21 dní pred nástupom na zájazd, resp. pred začiatkom čerpania služieb. Oznámenie musí obsahovať výslovný súhlas nového cestujúceho s uzatvorenou zmluvou a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde, ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva cestujúcim, ktorý vstupuje do práv a povinností pôvodného cestujúceho, pričom spolu s ním spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu alebo objednaných služieb, ako i úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny zájazdu, je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 čl. II v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená.

Zmena cestujúceho pri leteckom poznávacom zájazde nie je možná bez predošlého súhlasu CK.

e) Právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VII. týchto Zmluvných podmienok a v súlade s reklamačným poriadkom CK,

f) právo na kontakt na zástupcu CK, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby cestujúci prehlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK,

g) cestujúci má právo na ochranu osobných údajov, ktoré uvádza v zmluve, pred nepovolnými osobami.

## 2) Cestujúci má povinnosť:

a) poskytnúť CK všetky náležitosti potrebné k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, najmä pravdivo a úplne uvádzať údaje v zmluve o zájazde vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je cestujúci povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla,

b) zaplatiť cenu zájazdu a v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť,

c) skontrolovať si cestovné doklady a spolu s vízovými povinnosťami nielen do cieľovej, ale tiež tranzitnej destinácie a mať pri sebe počas zájazdu platný cestovný doklad, prípadne vízum pokiaľ je vyžadované, dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje. Informácie o všetkých náležitostiach a dokladoch, ktoré sú pre návštevu danej krajiny povinné, poskytnú na vyžiadanie klienta pracovníci CK. Rovnako ich klient môže nájsť na [www.minv.sk](http://www.minv.sk). Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodrzaním týchto predpisov znáša cestujúci.

d) Bez zbytočného odkladu a v lehote stanovenej CK oznamovať CK svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,

e) prevziať od CK doklady potrebné na čerpanie služieb, skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených,

f) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,

g) zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov, sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje,

h) riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK a dodržiavať stanovený program,

i) počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov služieb alebo CK,

j) nastúpiť na všetky časti letu, tak ako je uvedené v pokynoch resp. pri leteckých poznávacích zájazdoch aj na letenke. V prípade, že klient na niektorú časť letu nenastúpi ani podľa platných podmienok nezmení alebo nestornuje, má letecká spoločnosť právo vylúčiť klienta z prepravy a zrušiť všetky nasledujúce časti letu uvedené v pokynoch resp. na letenke bez akéhokoľvek nároku klienta na náhradu škody,

k) bezodkladne a ihneď písomne oznámiť zástupcovi CK akékoľvek závady a odchýlky od objednaných služieb v súlade s čl. VII. týchto VZP a poskytnúť súčinnosť k ich odstráneniu,

l) dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase.

## IV. POVINNOSTI A PRÁVA CK

1) K právam a povinnostiam cestujúceho uvedeným v článku III. týchto VZP sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti CK.

2) CK je povinná poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu (čl. III. bod 1 písm. f).

3) CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

4) CK je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdov, zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.

## V. ZMENY DOHODNUTÝCH SLUŽIEB, ZRUŠENIE ZÁJAZDU

### 1) Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

a) zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK bude informovať cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej 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.

b) Ak je CK nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) zákona alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde. V takom prípade CK bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o

i) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,

ii) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpeného,

iii) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne,

iiii) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.

Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.

### 2) Počas čerpania služieb:

a) CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK povinná: • zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, alebo • vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo • poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo • poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo • zabezpečiť iné práva podľa zákona.

b) 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 neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK).

c) Cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

d) CK má právo zrušiť zájazd, ak v lehote do 7 dní pred jeho začatím nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu, ak jeho uskutočnenie je pre CK ekonomicky neúnosné, pretože náklady vynaložené na jeho uskutočnenie výrazne prevyšujú náklady plánované. Ak CK zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť oznámiť objednávateľovi písomne najneskôr v lehote 7 dní pred začatím zájazdu.

e) Pri pobytovej zájazde na základe individuálnej požiadavky objednávateľa CK pokiaľ je to možné, vykoná zmenu podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde. Vykonanie takýchto zmien podlieha zaplateniu poplatku vo výške 30 EUR za jednu zmenu. Ide o zmenu mena, nástupného miesta, navýšenia počtu osôb a pod. V prípade takejto zmeny požadovanej objednávateľom v lehote kratšej než 21 dní pred začatím zájazdu je takáto zmena považovaná za odstúpenie od zmluvy o zájazde zo strany objednávateľa a cestujúci je povinný zaplatiť CK zmluvnú pokutu v súlade s čl. VI. týchto VZP.

f) Pri leteckých poznávacích zájazdoch sa všetky zmeny mena, počtu osôb riadia podmienkami danej leteckej spoločnosti. Zmena termínu, smerovania letov alebo objednávky zo strany klienta nie je možná. V prípade takejto zmeny požadovanej objednávateľom je takáto zmena považovaná za odstúpenie od zmluvy o zájazde zo strany cestujúceho a tento je povinný zaplatiť CK zmluvnú pokutu v súlade s čl. VI. týchto Zmluvných podmienok. Zmena rozsahu objednaných služieb, mien cestujúcich alebo termínu pri leteckom poznávacom zájazde nie je možná bez predošlého súhlasu CK.

g) Prípadné zmeny a aktuálne informácie, ktoré vzniknú po termíne vydania katalógu zverejňuje CK na [www.ferrotour.sk](http://www.ferrotour.sk)

## VI. Odstúpenie od zmluvy o zájazde cestujúcim a odstúpenie

1) Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpené, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu.

Výška odstúpeného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku) je stanovená ako minimálny poplatok 50 EUR za osobu v termíne od uzatvorenia zmluvy až do 47. dňa pred odchodom na zájazd. Následne sa uplatňuje odstúpené :

a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 25 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 46 - 30 dní pred termínom začatia zájazdu,

b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 30 - 22 dní pred termínom začatia zájazdu,

c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 75 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 21 - 15 dní pred termínom začatia zájazdu,

d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 90 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 14 - 6 dní pred termínom začatia zájazdu,

e) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 5 a menej dní pred termínom začatia zájazdu.

2) V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve o zájazde ruší svoju účasť na zájazde (napr. zrušením účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstúpeného aj príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb. Pre určenie počtu dní pri výpočte odstúpeného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy.

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.

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.

5) 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 cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však

\* 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) neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť zmluvu o zájazde a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

## VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU

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“).

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

3) CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde 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.

4) Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

5) Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 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

a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo

b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

6) Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5 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 odseku 2 tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.

7) Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, cestujúci má právo

a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,

- b) 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.
- 8) CK je v spolupráci s cestujúcim vyhotoví písomný záznam a odovzdá cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
- a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a), všetko tohto článku,
- b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b) tohto článku,
- c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
- d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.
- 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. Cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.
- 10) Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7, všetko tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobilo 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.
- 11) Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
- 12) Ak v dôsledku neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhrádza 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.
- 13) Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
- 14) CK sa nemôže odvolávať na neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
- 15) Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.
- 16) CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím
- a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
- b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.
- Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.
- 17) Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. VIII, je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkkoľvek nárokom alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
- 18) Informácia o reklamačných postupoch:
- a) cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu alebo inej reklamovanej služby.
- b) Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Klient má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.
- c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízneho predajcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu alebo inej reklamovanej služby.
- d) O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.
- e) Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.
- f) CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
- 19) Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené cestujúcemu, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poisťného krytia poisťovne na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťného krytia výslovne vyňaté.
- 20) Zmeny a odchýlky jednotlivých služieb sú v nutných prípadoch možné. Ide najmä o zmeny miesta odletu, trasy, leteckej spoločnosti, typu lietadla a letových časov pri leteckej doprave resp. trasy, typu autobusu v rovnakej kvalite a pod. ak k uvedeným vynúteným zmenám došlo bezprostredne pred zájazdom, alebo počas trvania zájazdu. V prípade hore uvedených zmien bude CK bezodkladne informovať objednávateľa.
- 21) V prípade, že dôjde k prebukovaniu ubytovacieho zariadenia a bude nutné objednávateľa ubytovať v inom ubytovacom zariadení, poskytne sa náhradné ubytovanie v ubytovacom zariadení rovnakej alebo vyššej kategórie. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu.
- 22) Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK alebo okolností na strane objednávateľa (vis major), na základe ktorých objednávateľ úplne alebo s časťou nevyužije objednané, zaplatené a CK zabezpečené služby nevzniká objednávateľovi nárok na úhradu resp. zľavu z ceny týchto služieb.
- 23) Objednávateľ, ktorý použije vlastnú dopravu, je sám zodpovedný za dodržanie termínu nástupu a ukončenia pobytu, ktorý CK uvádza v pokynoch na zájazd.
- 24) CK nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona ani jej dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená objednávateľom, tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu alebo udalostou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
- 25) CK upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov a možnosť jeho vzniku z technických, prevádzkových, poveternostných a iných dôvodov. CK zodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku len do výšky medzinárodne platných štandardov. Pri zájazdoch leteckou a autobusovou dopravou je prvý a posledný deň určený na prepravu.
- 26) Rozsah zodpovednosti CK pri preprave cestujúcich a batožiny je limitovaný Prepravnými podmienkami pre cestujúcich, batožinu a tovar vydanými prepravnou spoločnosťou.

## VIII. NÁHRADA ŠKODY

- 1) Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa čl. VII ods. 5 písm. b), ods. 6 alebo ods. 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.
- 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.
- 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.

4) Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nebanlivosti.

5) Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu podľa čl. VII, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa tohto zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

#### **IX. CESTOVNÉ POISTENIE**

1) Záonné poistenie zájazdu pre prípad úpadku CK je zahrnuté do základnej ceny zájazdov a vzťahuje sa na každého účastníka.

2) Pri vzniku poistnej udalosti je poistený v priamom vzťahu s poisťovacom spoločnosťou a CK neprináleží posudzovať existenciu resp. výšku uplatňovaných nárokov z toho vzťahu.

3) V prípade poškodenia alebo straty batožiny počas leteckej prepravy je objednávateľ povinný túto skutočnosť neodkladne nahlásiť na letisku a spísať potvrdenie o strate alebo poškodení batožiny (P.I.R.), ktorý je nevyhnutný na ďalšie jednanie objednávateľa a prepravcu. Výška zodpovednosti leteckej spoločnosti je obmedzená ustanoveniami Varšavskej dohody a dodatkov.

4) CK nezodpovedá za obsah a plnenie poistných udalostí, ak klient nemá uzatvorené cestovné poistenie prostredníctvom CK a zástupca/delegát CK pri takýchto poistných udalostiach asistuje iba v obmedzenom rozsahu.

5) V prípade zrušenia zájazdu nie je možné čiastku za cestovné poistenie vrátiť objednávateľovi, nakoľko táto pokrýva náklady spojené so stornovaním zájazdu, a preto nadobúda účinnosť dňom zakúpenia zájazdu.

#### **X. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1) Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. 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 on-line, ktorá je dostupná on-line na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

2) Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK, s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s cestujúcim iný rozsah vzájomných práv a povinností.

3) 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 dojednaní v nich obsiahnuté akceptuje.

4) CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku.

5) Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu a cenníku CK o službách, 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 inzertných strán uverejnených v katalógu, cenníku a iných materiáloch, 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.

6) Cestujúci v zmysle všeobecného nariadenia o ochrane údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov poskytuje CK osobné údaje na účel uzavretia tejto zmluvy s CK, plnenia a dodatočného potvrdenia podmienok tejto zmluvy, spracovania objednávky, realizácie dodávky, zúčtovania platieb a nevyhnutnej komunikácie medzi zmluvnými stranami. CK poskytne údaje cestujúceho uvedeným príjemcom: cestovným agentúram, ubytovacím zariadeniam, spolupracujúcim tretím stranám (iným poskytovateľom služieb), Slovenskej obchodnej inšpekcii, súdu, orgánom činným v trestnom konaní, subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva CK zo zákona. CK postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi cestujúceho v súlade s ustanoveniami nariadenia a platného zákona o ochrane osobných údajov. Cestujúci je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o ich zmene. V prípade, ak cestujúci neposkytne CK osobné údaje, nie je možné uzatvoriť zmluvný vzťah. Osobné údaje bude CK spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii a to podľa toho kam si cestujúci zakúpil zájazd. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude realizovaný podľa nariadenia o ochrane osobných údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov. V prípade ak CK bude pre cestujúceho vybavovať vízovú povinnosť, cestujúci je povinný poskytnúť na tieto účely cestovný doklad. Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané, má právo od CK požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Cestujúci má súčasne právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov.

7) Ak sa cestujúci domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa ho týka, je v rozpore so všeobecným nariadením o ochrane údajov, alebo zákonom, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým sa rozumie Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava. Prípadné otázky týkajúce sa ochrany osobných údajov môže cestujúci adresovať zodpovednej osobe CK.

8) Tieto VZP nadobúdajú platnosť dňa 01.01.2019. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukových katalógoch ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok sú aktuálne ku dňu ich spracovania do tlače a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich vydania. Zmluvné vzťahy, ktoré vznikli medzi cestujúcim a CK pred 01.01.2019 a právne vzťahy z nich vyplývajúce, sa riadia právnou a zmluvnou úpravou platnou a účinnou pred 01.01.2019.

9) Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o zájazde, že sú mu VZP známe, rozumie im, súhlasí s nimi v plnom rozsahu ich prijíma.

10) Všetky údaje, informácie o dostupných letových poriadkoch leteckých spoločností, program zájazdu a pokyny obsiahnuté v katalógu a cenníku o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym k novembru 2018 a CK si vyhradzuje právo zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom. O prípadných zmenách bude CK informovať najneskôr do termínu odchodu na zájazd, resp. pri kúpe zájazdu.

Aktuálne zmeny a informácie sú zverejnené aj na [www.ferrotour.sk](http://www.ferrotour.sk).