

## DEFINÍCIA POJMOV A ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Cestovná kancelária (ďalej len „CK“): Mgr. Eva Samborská - AQUAMARIN, sídlo: Horná 44, 974 01 Banská Bystrica, Register: Zápis na OÚ v Banskej Bystrici vložka č.: 601 - 2939, IČO: 14157047.
2. Cestujúci: fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne.
3. 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.
4. 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, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.
5. Predajné miesto: prevádzkareň alebo iný priestor, kde obchodník obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.

## I. ZMLUVA O ZÁJAZDE

1. Zmluva o zájazde vzniká medzi CK a cestujúcim 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 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.aquamarin.sk](http://www.aquamarin.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 cestovná kancelária 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.
2. 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 prospektoch a dokumentoch.
3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci,

podpisom zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoríť 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. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenia zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci.

## II. CENA, ZMENA CENY, PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v zmluve o zájazde. Zo zliav poskytovaných CK, má cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde a na čo bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom.
2. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.
3. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.
4. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy o zájazde zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50 % ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy o zájazde). Zvyšnú časť ceny zájazdu alebo za všetky objednané služby je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.
5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.
6. Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.
7. Cestujúci majú nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny zájazdu. V prípade, že objednávateľ alebo cestujúci z akýchkoľvek dôvodov nedodržia termíny a výšky platieb podľa tejto zmluvy, CK je oprávnená odmietnuť poskytnutie služieb a CK bude považovať konanie cestujúceho za odstúpenie od zmluvy o zájazde v zmysle ods. 1 čl. III. písm. c) s povinnosťou cestujúceho uhradiť odstúpené vo výške uvedenej v ods. 1 čl. VI.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu 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, keď v takomto prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu.

9. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 8 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.

10. 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.

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

12. 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:

a) Právo na riadne poskytnutie úplne zaplateného zájazdu a 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 odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VI. týchto podmienok.

d) 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. 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. Administratívny poplatok za zmenu cestujúceho v zmluve o zájazde v lehote 7 a viacej dní pred začatím zájazdu je vo výške 17 € za osobu (vrátane detí). V lehote 6 a menej dní pred začiatkom zájazdu sa postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstupného podľa článku VI., ak nie je dohodnuté inak.

Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou o zájazde a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. 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.

e) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. VII. týchto podmienok.

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.

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

a) Poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o zájazde a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. 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) Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.

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

d) V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK. e) Prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb, skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených a tieto doklady si vziať so sebou na zájazd.

f) V prípade, že zistí nesprávnosť údajov podľa čl. III. bod 2 písm. e), je povinný o tom bezodkladne informovať CK.

g) Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.).

h) Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.

ch) Niesť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil.

i) Zaistiť 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.

j) Rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom šoféra autobusu, rešpektovať zákaz fajčenia v autobuse, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčast cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

k) 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.

l) Cestujúci sú povinní dodržiavať všetky colné, devízové a ostatné predpisy Slovenskej republiky a navštívenej krajiny. Cestujúci musia mať u seba platné cestovné doklady. Povinnosť mať vlastný (individuálny) cestovný doklad sa vzťahuje na každého cestujúceho a účastníka zájazdu, bez ohľadu na vek cestujúceho, a teda aj na deti bez ohľadu na ich vek. Cestujúci je uzrozmene so skutočnosťou, že v prípade ak bude znemožnená jeho účasť na zájazde z dôvodu neplatnosti jeho cestovného dokladu alebo z dôvodu, že nemá vlastný (individuálny) cestovný doklad, za túto skutočnosť CK nenesie zodpovednosť a rovnako nezodpovedá ani za škodu, či ujmu, ktorá v dôsledku nesplnenia tejto povinnosti cestujúcemu vznikne.

#### IV. POVINNOSTI CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:

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

b) Povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.

2. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb.

3. V dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu poskytnúť cestujúcemu pokyny na zájazd a to ich zaslaním na elektronickú alebo poštovú adresu cestujúceho uvedenú v zmluve o zájazde, alebo iným spôsobom dohodnutým s CK. Pokyny na zájazd sa doručujú len jednému cestujúcemu zo zmluvy o zájazde, ktorý informuje všetkých ostatných cestujúcich uvedených v zmluve o zájazde, pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak.

4. 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.

#### V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

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 (v prípade preobsadenia alebo technologických problémov ubytovacej kapacity) 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, a

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

c) Cestovná kancelária môže cestujúcemu, ktorý odstúpil od zmluvy o zájazde podľa písmena b) ii) 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, 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).

3. Zmena termínu, ubytovania a druhu dopravy žiadaná zo strany cestujúceho.

a) Zmena zmluvy o zájazde na základe písomnej požiadavky cestujúceho, ktorej predmetom je buď zmena termínu, ubytovania alebo druhu dopravy bude zo strany CK uskutočnená, pokiaľ to bude možné.

b) Ak má niektorá z týchto zmien za následok zmenu termínu zájazdu, ubytovania alebo zmenu druhu dopravy, je cestujúci povinný zaplatiť skutočne vynaložené náklady CK, ktoré CK vznikli v súlade s preknihovaním, a to:

i) ak je o zmenu požiadané v lehote viac ako 31 dní pred začiatkom zájazdu je poplatok vo výške 17,- € za každú preknihovanú zmenu,

ii) v prípade žiadosti cestujúceho o zmenu v lehote 30 a menej dní pred začiatkom zájazdu, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstupného podľa článku VI., ak nie je dohodnuté inak.

## VI. ODSÚPENIE OD ZMLUVY O ZÁJAZDE CESTUJÚCIM A ODSUPNÉ

1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstupné, 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 odstupného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):

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

b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 35 % z ceny zájazdu + cestovné poistné, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 45 - 31 dní pred termínom začatia zájazdu,

c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 45 % z ceny zájazdu + cestovné poistné, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 30 - 21 dní pred termínom začatia zájazdu,

d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 75 % z ceny zájazdu + cestovné poistné, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 20 - 15 dní pred termínom začatia zájazdu,

e) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 85 % z ceny zájazdu + cestovné poistné, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 14 - 6 dní pred termínom začatia zájazdu,

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

CK má právo odčítať odstupné od uhradenej celej alebo čiastočnej zálohovej platby. Pokiaľ bude odstupné vyššie ako úhrada zálohy cestujúcim, je cestujúci povinný uhradiť tento rozdiel do 14 dní od uskutočneného doúčtovania. Cestujúci je

povinný vrátiť všetky ceniny (voucher) pri odstúpení od zmluvy, ak mu boli vydané v listinnej podobe, inak mu CK po odrátení príslušného odstupného nevráti peniaze až do preukázateľného nezneužitia týchto cenín. Po odrátení odstupného obdrží cestujúci naspäť zvyšok zo zaplatenej čiastky.

2. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve o zájazde ruší svoju účasť na zájazde (napr. zrušení účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstupného aj príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb.

Zaplatenie príplatku za jednolôžkovú izbu sa nevyžaduje v prípade, ak cestujúci, ktorý odstúpil od zmluvy uhradil zmluvnú pokutu vo výške 100% z celkovej ceny zájazdu. Ak odstúpi od zmluvy o zájazde 1 alebo viac cestujúcich v apartmáne (resp. v štúdiu), sú zostávajúci cestujúci povinní doplatiť v stanovenom termíne náklady na neobsadené lôžka v apartmáne (resp. v štúdiu). Pokiaľ tak cestujúci neurobí, bude toto CK posudzovať ako odstúpenie od zmluvy zo strany cestujúceho podľa tohto článku VI.

Pre určenie počtu dní pri výpočte odstupného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy. Do počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba (odchod autobusu, nástup na zájazd).

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

5. Pri odstúpení od zmluvy o zájazde podľa odseku 4. tohto článku CK vráti cestujúcemu všetky platby, ktoré od neho alebo v jeho mene prijala na základe zmluvy o zájazde alebo v súvislosti s ňou bezodkladne, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde alebo odstúpenia cestovnej kancelárie od zmluvy o zájazde. Ustanovenie odseku 1 tým nie je dotknuté.

6. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. Oprávnenie cestujúceho podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o

zázazde podľa prvej vety. U zázazdov, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zázazde je vylúčené právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zázazde podľa tohto odseku.

## VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU

1. CK zodpovedá za porušenie zmluvy o zázazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zázazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zázazde“).

2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zázazde, 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 zázazde, 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 zázazde 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 zázazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť

a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zázazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo  
b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zázazde, 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 zázazde alebo ponúknutá zľava z ceny zázazdu 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 zázazdu 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 zázazde bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zázazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zázazde.

8. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať 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 zázazdu do dvoch rokov od skončenia zázazdu, alebo ak sa zázazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zázazd skončiť podľa zmluvy o zázazde. Ak je to možné, 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 zázazde 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 zázazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.

11. Ak je súčasťou zázazdu 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 neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zázazde, 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.

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 zázazdu.

14. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné 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 zázazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zázazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.

16. Pri riešení nárokov podľa tohto článku je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

17. 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 zázjazu, 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 zázjazu, alebo inej reklamovanej služby.

d) CK zabezpečuje v mieste zázjazu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby, resp. možnosť telefonicky kontaktovať poverenú osobu CK, ktorá je oprávnená prijímať a vybavovať podnety po celý čas zázjazu.

e) O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.

f) Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zázjazde.

g) CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

18. CK nezodpovedá za úroveň služieb a akcií mimo rámec zázjazu, ktoré si cestujúci objedná na mieste u zástupcu CK, od hotela alebo inej organizácie.

19. Ak cestujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým CK vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že CK porušila jeho práva a tiež ak CK na reklamáciu odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala v zákonom stanovenej lehote, môže cestujúci podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov medzi CK a cestujúcim je Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, pre Banskobystrický kraj - Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1.

20. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu aj právo na primeranú náhradu škody v zmysle § 23 a nasl. zákona, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zázjazde, za ktoré zodpovedá CK.

21. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zázjazde bolo spôsobené

a) cestujúcim,

b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zázjazu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo

c) neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

22. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody v zmysle § 23 ods. 4 zákona nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zázjazu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.

23. 1. Cestujúci (objednávateľ) v mene všetkých cestujúcich uvedených na zmluve o zázjazde prijatím pokynov potvrdzuje, že do zahraničia vycestuje dobrovoľne a súhlasí s vycestovaním za podmienok, určených každým štátom individuálne (na základe opatrení vlády jednotlivých krajín podľa podmienok pre COVID-19). Môže sa jednať napr. o povinné nosenie rúška, dodržiavanie odstupov a obmedzený pobyt na pláži, v reštauráciách, dezinfekcia a hygiena rúk a pod. 1. Cestujúci (objednávateľ) v mene všetkých klientov uvedených na zmluve) akceptuje, že niektoré služby v mieste pobytu môžu byť zrušené alebo obmedzené napr. animácie, iný typ plážového

servisu, upravené stravovanie formou švédskych stolov a pod., a potvrdzuje, že nebude uvedené obmedzenia reklamovať.

## VIII. DÔLEŽITÉ UPOZORNENIA, VYBAVENIE A SLUŽBY

1. CK ponúka a odporúča cestujúcim uzatvoriť komerčné cestovné poistenie pre účastníkov zázjazov, ktoré pokrýva rôzne riziká (zdravotné, úrazové, strata batožiny, zodpovednosť za škodu, poistenie odstúpného pre účastníkov zázjazov a pod.), spojené s účasťou na zázjazde. Cena cestovného poistenia pre účastníkov zázjazov je uvedená v zmluve o zázjazde, presný rozsah krytia a podmienky sú uvedené v informáciách poisťovacej spoločnosti, ktoré objednávateľ dostane od CK. Poistná zmluva, je uzatvorená medzi cestujúcim a príslušnou poisťovacou spoločnosťou. V prípade vzniku poistnej udalosti poskytuje CK súčinnosť. CK nehradí poplatky za lekárske ošetrovanie ani ďalšie úkony, nemôže sa vyjadrovať k výške nárokov cestujúceho na úhradu nákladov, súvisiacich s poistnou udalosťou, ani k podmienkam vzniku poistnej udalosti.

2. Doprava po Slovensku pri všetkých autobusových zázjazdoch sa uskutoční pri minimálnom počte 10 účastníkov z jedného nástupného miesta. Vybrané prepravy, resp. prepravy v termínoch, keď sú autobusy obsadené, zabezpečuje CK v spolupráci s inými CK.

3. CK upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov a na možnosť jeho vzniku z dôvodov zhoršenej prejazdnosti ciest a hraničných prechodov, z dôvodu nepriaznivého počasia, resp. z technických a prevádzkových dôvodov. Obe strany sa dohodli, že meškanie dopravného prostriedku nezakladá dôvod na odstúpenie od zmluvy o zázjazde.

4. V prípade nutnosti využitia inej dopravy ako bolo dohodnuté v zmluve o zázjazde (napr. pri poruche autobusu), CK hradí cestovné náklady v rámci územia SR vo výške cestovného vlakom 2. triedy, resp. autobusom pravidelnej autobusovej linky.

5. 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.

6. Označenie zariadenia niektorých ubytovacích zariadení v Chorvátsku podľa počtu hviezdíčiek (\*) nemusí zodpovedať európskym štandardom. V popise je však uvedené vybavenie objektu. Izby s výhľadom na more, resp. izby obrátené na morskú stranu sú väčšinou s priamym alebo bočným výhľadom na more, ktorému môže čiastočne brániť zeleň alebo časť budovy. Príplatok „morská strana“ negarantuje z izby výhľad na more. Označuje len orientáciu izby v smere na more (aj z bočnej strany) a nezaručuje ani polohu izby prízemie, resp. poschodie.

7. Vybavenie, veľkosť a poloha izieb aj v zariadeniach tej istej triedy nie sú vždy rovnaké.

8. Apartmány sú kompletne vybavené základným nábytkom a kuchynskými potrebami podľa predpokladaného počtu osôb v apartmáne. Vybavenie kuchynky slúži len na prípravu jednoduchých jedál. Vo vybavení nie sú čistiace prostriedky, mydlo, toaletný papier, utierky, deky a uteráky. Počas pobytu nie je v apartmánoch a penziónoch zabezpečené upratovanie, vynášanie smetí ani výmena uterákov.

9. Kúpeľne ubytovacích zariadení, najmä nižších tried, často nie sú vybavené mydlom. Postelňa bielizeň a uteráky sa vymieňajú v závislosti od kategórie hotela, zväčša však 1x za pobyt.

10. Popis jednotlivých ubytovacích zariadení a ich okolia, ako aj popis hotelových služieb zodpovedá skutočnosti známej k 01.01.2024. CK nemôže zodpovedať za prípadné zmeny, ktoré nastali neskôr, napr. začatie stavebnej činnosti, ktorú nemá možnosť ovplyvniť ani obmedziť.

11. CK rovnako nemá vplyv na nepredvídané vplyvy životného prostredia na kvalitu služieb (napr. živelné pohromy a búrky, ktoré môžu viesť k dočasným výpadkom elektrickej energie, vody a pod., zmena majiteľa, ktorá môže ovplyvniť zmenu rozsahu a kvality služieb, krátkodobé znečistenie mora a pod.). Neovplyvniteľnou skutočnosťou, s ktorou sa cestujúci môžu v jednotlivých destináciách stretnúť, je výskyt hmyzu a drobných živočíchov v ubytovacích zariadeniach, a to i napriek intenzívnemu úsiliu poskytovateľov služieb na ich odstránenie.

12. CK ako i majitelia - prevádzkovatelia jednotlivých ubytovacích kapacít taktiež nemôžu niesť zodpovednosť za vzhľad, či úpravu pozemkov susediacich s danou kapacitou, nakoľko tieto pozemky nie sú jej súčasťou.

13. Internetové pripojenie je v niektorých ubytovacích zariadeniach možné buď káblové alebo cez WiFi. Využívanie týchto technológií v dovolenkových destináciách je určené skôr na príležitostné využitie a ich kvalita/rýchlosť závisí od technického stavu siete, momentálnej prevádzky a ďalších ovplyvňujúcich faktorov.

14. Parkovanie vozidiel je vo vybraných zariadeniach za poplatok.

15. Stravovanie je poskytované podľa noriem zahraničného partnera. Stravovanie typu „bufetové stoly“ znamená formu jedla samoobslužným spôsobom, prípadne vlastným výberom, kde Vám hotelová obsluha jedlo nakladá. Množstvo a sortiment je plne v kompetencii hotela. Stravovania typu kontinentálne raňajky pozostáva z teplého nápoja, pečiva alebo chleba, masla a džemu. Rozšírené kontinentálne raňajky obsahujú navyše jeden ďalší druh jedla, ako napr. saláma, šunka, syr alebo vajíčko.

16. Cestujúci, ktorí sa prihlásia na zájazd, zodpovedajú za platnosť svojich cestovných dokladov v dobe konania zájazdu. Cestujúci, ktorí si zabezpečujú vlastnú dopravu, zodpovedajú za akékoľvek potrebné doklady nevyhnutné k cestám do zahraničia (zelená karta, medzinárodný vodičský preukaz a pod.). K dňu 01.01.2024 sa pre cesty do Chorvátska (pre občanov SR) nevyžadovalo vízum ani zvláštne zdravotné formality. Pre vstup do Chorvátska potrebujú občania SR (vrátane detí) buď vlastný platný cestovný pas alebo občiansky preukaz.

## IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinností 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 online, ktorá je dostupná online 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 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 Všeobecných zmluvných podmienok a dojednania 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 príjmom: cestovným agentúram, ubytovacím zariadeniam, spolupracujúcim tretím stranám (iným poskytovateľom služieb), Slovenskej obchodnej inšpekcií, súdu, orgánom činným v trestnom konaní, subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva z CK 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. 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, právo na prenosnosť týchto údajov, právo kedykoľvek súhlas na spracúvanie osobných údajov odvolať a právo podať návrh na začatie konania. Ak dotknutá osoba udelila súhlas na spracúvanie osobných údajov na marketingové účely, CK spracúva osobné údaje dotknutej osoby na základe § 13 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane osobných údajov, a to na marketingové účely.

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 e-mailom na: [aquamarin@aquamarin.sk](mailto:aquamarin@aquamarin.sk), resp. na adresu: Cestovná kancelária Aquamarin, Horná 44, 974 01 Banská Bystrica.

9. Tieto všeobecné zmluvné podmienky Cestovnej kancelárie Aquamarin nadobúdajú platnosť dňa 01.01.2024 a spolu s formulárom štandardných informácií pre zmluvy o zájazdoch sa považujú za neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde. Všetky

údaje, obsiahnuté v ponukových katalógoch ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok sú aktuálne ku dňu ich uverejnenia a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu k 01.01.2024. Zmluvné vzťahy, ktoré vznikli medzi cestujúcim a CK pred 01.01.2024 a právne vzťahy z nich vyplývajúce, sa riadia právnou a zmluvnou úpravou platnou a účinnou pred 01.01.2024.



**DEFINÍCIA POJMOV A ÚVODNÉ USTANOVENIA**

1. Cestovná kancelária (ďalej len „CK“): Mgr. Eva Samborská - AQUAMARIN, sídlo: Horná 44, 974 01 Banská Bystrica, Register: Zápis na OÚ v Banskej Bystrici vložka č.: 601 - 2939, IČO: 14157047.
2. Cestujúci: fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o službách cestovného ruchu alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o službách cestovného ruchu. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o službách cestovného ruchu spoločne a nerozdielne.
3. Predajné miesto: prevádzkareň alebo iný priestor, kde obchodník obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.
4. Všeobecné zmluvné podmienky CK sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o službách cestovného ruchu.

**I. ZMLUVA O SLUŽBÁCH CESTOVNÉHO RUCHU**

1. Zmluva o službách cestovného ruchu (ďalej len zmluva) vzniká medzi CK a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy potvrdenej CK alebo inou CK splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK. Za riadne vyplnenú a podpísanú zmluvu cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná zmluva jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom. Zmluva platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov ostatných osôb uvedených na zmluve ručí cestujúci č. 1 (objednávateľ) a to ako za plnenie svojich vlastných záväzkov.

Obsah zmluvy je určený katalógom, dodatočnými ponukami, resp. ponukami zverejnenými na webovom sídle [www.aquamarin.sk](http://www.aquamarin.sk). V prípade, že údaje uvedené v katalógu, dodatočných ponukách, na webovom sídle [www.aquamarin.sk](http://www.aquamarin.sk) a zmluve sa rozchádzajú, záväznými sú údaje obsiahnuté v zmluve a môžu byť upravené len so súhlasom zmluvných strán. Potvrdením zmluvy sa CK cestujúcim zaväzuje zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne cestujúcemu iná splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie sú súčasťou zmluvy, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o službách cestovného ruchu v katalógu, v iných písomných dokladoch vydaných CK alebo na webovom sídle [www.aquamarin.sk](http://www.aquamarin.sk)

2. 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 službách cestovného ruchu. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenia zmluvy bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci.

**II. CENOVÉ A PLATOBNÉ PODMIENKY**

1. Cena služieb cestovného ruchu je zmluvnou cenou, dohodnutou písomne medzi CK a cestujúcim č. 1 (objednávateľom) v zmluve. Zo zliav poskytovaných CK, má cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich

- kumulácia, cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak.
2. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu, kedy končí čerpanie služieb.
  3. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny služieb v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.
  4. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50 % ceny všetkých objednaných služieb cestovného ruchu (okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy). Zvyšnú časť ceny za všetky objednané služby je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 30 dní pred začatím čerpania služieb cestovného ruchu.
  5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím čerpania služieb cestovného ruchu, je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny objednaných služieb cestovného ruchu pri vzniku zmluvného vzťahu.
  6. Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.
  7. Cestujúci majú nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny uvedenej na zmluve. V prípade, že objednávateľ alebo cestujúci z akýchkoľvek dôvodov nedodržia termíny a výšky platieb podľa zmluvy, CK je oprávnená odmietnuť poskytnutie služby a CK bude považovať konanie cestujúceho za odstúpenie od zmluvy v zmysle ods. 1 čl. III. písm. c) s povinnosťou cestujúceho uhradiť odstúpené vo výške uvedenej v ods. 4 čl. VI.
  8. CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu za služby cestovného ruchu, ak cestujúci nečerpal služby cestovného ruchu z dôvodov za ktoré nezodpovedá CK.

**III. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO**

1. K základným právam cestujúceho patrí:
  - a) Právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a úplne zaplatených služieb cestovného ruchu.
  - b) Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa objednaných služieb, ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena za služby.
  - c) Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VI. týchto podmienok.
  - d) Právo písomne oznámiť CK pred začiatkom čerpania služieb cestovného ruchu, že služby bude čerpať namiesto neho iná osoba uvedená v oznámení. Oznámenie musí obsahovať aj oznámenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na službách cestovného ruchu. Toto právo môže objednávateľ uplatniť v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím čerpania služieb cestovného ruchu; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny služieb cestovného ruchu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK informuje. Administratívny poplatok za zmenu cestujúceho v zmluve v lehote 7 a viacej dní pred začatím čerpania služieb cestovného ruchu je vo výške 17 € za osobu (vrátane detí). V lehote 6 a menej dní pred začiatkom čerpania služieb cestovného ruchu sa postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstúpeného podľa článku VI., ak nie je dohodnuté inak.

Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny služieb cestovného ruchu, je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 čl. II v prípade, že cena služieb cestovného ruchu nebude uhradená.

e) Právo na reklamáciu podľa čl. VII. týchto podmienok.

f) Právo na kontakt na zástupcu CK, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu čerpania služieb so žiadosťou o pomoc, a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie.

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

a) poskytnúť CK nevyhnutnú súčinnosť, ktorá je potrebná pre riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb cestovného ruchu, najmä pravdivo a úplne vyplniť požadované údaje vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť všetky potrebné doklady podľa požiadaviek 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) Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne poskytnutie služieb cestovného ruchu týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta služby), ktorými je čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.

c) Zaplatiť cenu služieb v plnom rozsahu za všetky objednané služby v zmysle čl. II. týchto podmienok.

d) V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne objednaných služieb cestovného ruchu oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK.

e) Prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb cestovného ruchu, skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených a tieto doklady si vziať so sebou.

f) V prípade, že zistí nesprávnosť údajov podľa čl. III. bod 2 písm.

e), je povinný o tom bezodkladne informovať CK.

g) Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK, pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb a dodržiavať stanovený program a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušení programu alebo čerpania služieb môže byť cestujúci vylúčený z účasti na službách cestovného ruchu, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny za služby cestovného ruchu.

h) Niest' sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas čerpania služieb v ubytovacom zariadení, v dopravnom prostriedku alebo inej osobe spôsobil.

ch) Zaisťiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas čerpania služieb cestovného ruchu, podobne zaisťiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.

i) Pri vlastnej doprave si zabezpečiť potrebné doklady k cestám do zahraničia (zelená karta, medzinárodný vodičský preukaz, atď.).

j) 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.

k) Cestujúci sú povinní dodržiavať všetky colné, devízové a ostatné predpisy Slovenskej republiky a navštívenej krajiny. Cestujúci

musia mať u seba platné cestovné doklady. Povinnosť mať vlastný (individuálny) cestovný doklad sa vzťahuje na každého cestujúceho, bez ohľadu na vek cestujúceho, a teda aj na deti bez ohľadu na ich vek. Cestujúci je uzrozumený so skutočnosťou, že v prípade ak mu bude znemožnené čerpanie služieb cestovného ruchu z dôvodu neplatnosti jeho cestovného dokladu alebo z dôvodu, že nemá vlastný (individuálny) cestovný doklad, za túto skutočnosť CK nenesie zodpovednosť a rovnako nezodpovedá ani za škodu, či ujmu, ktorá v dôsledku nesplnenia tejto povinnosti cestujúcemu vznikne.

#### IV. PRÁVA A POVINNOSTI CK

1. CK je povinná pred uzatvorením zmluvy presne, jasne, pravdivo a úplne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu služieb cestovného ruchu.

2. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb.

3. CK je v dostatočnom časovom predstihu pred začatím čerpania služieb cestovného ruchu povinná poskytnúť cestujúcemu pokyny vrátane ubytovacieho poukazu (voucher) a to ich zaslaním na elektronickú alebo poštovú adresu cestujúceho uvedenú v zmluve, alebo iným spôsobom dohodnutým s CK. Pokyny sa doručujú len jednému cestujúcemu zo zmluvy, ktorý informuje všetkých ostatných cestujúcich uvedených v zmluve, pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak.

#### V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. Pred začiatkom čerpania služieb cestovného ruchu:

a) Ak je CK nútená pred začiatkom čerpania služieb cestovného ruchu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny služieb cestovného ruchu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia odstúpeného. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote stanovenej cestovnou kanceláriou

b) CK si vyhradzuje právo zrušiť služby cestovného ruchu v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku nepredvídateľných a neobvyklých okolností.

c) Ak CK odstúpi od zmluvy z dôvodu zrušenia služieb cestovného ruchu pred ich začiatkom alebo ak objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou zmluvy podľa písmena a), má objednávateľ právo žiadať, aby mu CK na základe novej zmluvy poskytla iné služby cestovného ruchu najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutých v pôvodnej zmluve, ak CK môže takéto služby cestovného ruchu ponúknuť. Pri uzatvorení novej zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nových služieb cestovného ruchu nižšia ako už uskutočnené platby, CK je povinná tento rozdiel objednávateľovi vrátiť najneskôr do 14 dní odo dňa uzatvorenia novej zmluvy.

2. Počas čerpania služieb cestovného ruchu:

a) Ak po začiatku čerpania služieb cestovného ruchu CK neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu zmluva zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby čerpanie služieb cestovného ruchu mohlo pokračovať. Ak pokračovanie čerpania služieb cestovného ruchu nie je možné zabezpečiť inak ako prostredníctvom služby nižšej kvality než sú uvedené v zmluve, je CK povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkaným a poskytnutými službami cestovného ruchu. V prípade zabezpečenia služieb na

minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené.

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.

3. Zmena termínu a ubytovania žiadaná zo strany cestujúceho.

a) Zmena zmluvy na základe písomnej požiadavky cestujúceho, ktorej predmetom je buď zmena termínu alebo ubytovania bude zo strany CK uskutočnená, pokiaľ to bude možné.

b) Ak má niektorá z týchto zmien za následok zmenu termínu, alebo ubytovania, je cestujúci povinný zaplatiť skutočne vynaložené náklady CK, ktoré CK vznikli v súlade s preknihovaním, a to:

i) ak je o zmenu požiadané v lehote viac ako 31 dní pred začiatkom čerpania služieb cestovného ruchu je poplatok vo výške 17,- € za každú preknihovanú zmenu,

ii) v prípade žiadosti cestujúceho o zmenu v lehote 30 a menej dní pred začiatkom čerpania služieb cestovného ruchu, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstupného podľa článku VI., ak nie je dohodnuté inak.

## VI. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY, ODSTUPNÉ

1. CK má právo odstúpiť od zmluvy pred začatím čerpania služieb cestujúcimi len z dôvodu zrušenia služieb cestovného ruchu alebo z dôvodu porušenia povinností objednávateľa, ktoré boli vopred zmluvne dohodnuté. Písomné oznámenie odstúpenia od zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK doporučeným listom resp. mailom na adresu objednávateľa uvedenú v zmluve. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia oznámenia.

2. Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb cestovného ruchu:

a) bez udania dôvodu;

b) ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy podľa článku V. ods. 1, písmeno a) týchto všeobecných zmluvných podmienok;

c) z dôvodov porušenia povinností CK vyplývajúcich zo zmluvy. Oznámenie o odstúpení od zmluvy spíše objednávateľ buď formou záznamu v predajnom mieste, kde služby cestovného ruchu zakúpil alebo ho na dané predajné miesto pošle doporučenou poštou. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom spísania záznamu a dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ služby cestovného ruchu zakúpil.

3. Ak je dôvodom odstúpenia od zmluvy porušenie povinností CK alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy podľa článku V. ods. 1 písmeno a), je CK povinná bez zbytočného odkladu vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny služieb cestovného ruchu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť CK odstupné.

4. Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK, ktoré sú určené zmluvou, alebo ak CK odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK pri odstúpení od zmluvy odstupné z vopred stanovenej celkovej ceny služieb cestovného ruchu, nasledovne:

a) 25 % z ceny služieb cestovného ruchu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 46 dní a viac pred termínom začatia čerpania služieb,

b) 35 % z ceny služieb cestovného ruchu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 45 - 31 dní pred termínom začatia čerpania služieb,

c) 45 % z ceny služieb cestovného ruchu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 30 - 21 dní pred termínom začatia čerpania služieb,

d) 75 % z ceny služieb cestovného ruchu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 20 - 15 dní pred termínom začatia čerpania služieb,

e) 85 % z ceny služieb cestovného ruchu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 14 - 6 dní pred termínom začatia čerpania služieb,

f) 100 % ceny služieb cestovného ruchu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 5 a menej dní pred termínom začatia čerpania služieb.

Ak objednávateľ uzavrel aj cestovné poistenie, v prípade odstúpenia objednávateľa od zmluvy, si toto poistenie uplatňuje (stornuje) priamo v Union poisťovni a.s. za podmienky, že cestovné poistenie nebude čerpať.

CK má právo odčítať odstupné od uhradenej celej alebo čiastočnej zálohovej platby. Pokiaľ bude odstupné vyššie ako úhrada zálohy cestujúcim, je cestujúci povinný uhradiť tento rozdiel do 14 dní od uskutočneného doúčtovania. Pokiaľ bude odstupné nižšie ako úhrada zálohy cestujúcim, je CK povinná vrátiť cestujúcemu tento rozdiel do 14 dní od uskutočneného doúčtovania. Cestujúci je povinný vrátiť všetky ceniny (voucher) pri odstúpení od zmluvy, ak mu boli vydané v listinnej podobe, inak mu CK po odrátení príslušného odstupného nevráti peniaze až do preukázateľného nezneužitia týchto cenín. Po odrátení odstupného obdrží cestujúci naspäť zvyšok zo zaplatenej čiastky.

V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve ruší svoju účasť na službách cestovného ruchu (napr. zrušenie účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstupného aj príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb.

Zaplatenie príplatku za jednolôžkovú izbu sa nevyžaduje v prípade, ak cestujúci, ktorý odstúpil od zmluvy uhradil zmluvnú pokutu vo výške 100% z celkovej ceny objednaných služieb.

Ak odstúpi od zmluvy 1 alebo viac cestujúcich v apartmáne (resp. v štúdiu), sú zostávajúci cestujúci povinní doplatiť v stanovenom termíne náklady na neobsadené lôžka v apartmáne (resp. v štúdiu). Pokiaľ tak cestujúci neurobí, bude toto CK posudzovať ako odstúpenie od zmluvy zo strany cestujúceho podľa tohto článku VI. Pre určenie počtu dní pri výpočte odstupného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy. Do počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba.

V prípade, že cestujúci nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny za nečerpané služby.

## VII. REKLAMAČNÉ KONANIE

V prípade, že rozsah a kvalita služieb cestovného ruchu sú na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká cestujúcim právo na reklamáciu. Cestujúci je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutých služieb bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo zástupcu CK tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Ak nie je možné okamžite zjednať nápravu, musí byť spísaný písomný záznam s presným označením služieb cestovného ruchu a predmetom reklamácie. Záznam podpíše poverený zástupca CK alebo dodávateľ služieb cestovného ruchu a reklamujúci. Tento potvrdený písomný záznam ešte nie je považovaný za reklamáciu a účastník pobytu alebo služby je povinný ho predložiť spolu s reklamáciou v CK bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia čerpania služieb cestovného ruchu, inak mu právo zaniká. Na všetky reklamácie v súlade s týmito podmienkami je CK povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie. CK zodpovedá cestujúcim len za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také majetkové škody a ujmy, ktoré sú

predmetom poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také ujmy, ktoré sú z poistenia vyňaté. Ak cestujúci úplne alebo sčasti nevyužije objednané a zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby cestovného ruchu, nevzniká cestujúcemu nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služby cestovného ruchu. V zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu pri súčasnom splnení podmienok, t.j. ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva a tiež ak sa obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a predávajúci na túto jeho žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Subjektom alternatívneho riešenia sporov medzi CK a jej klientom je Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, pre Banskobystrický kraj - Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1. Úplný zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR – [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk). CK nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ona ani jej dodávateľia pobytu alebo služby a škoda bola spôsobená cestujúcim alebo treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb cestovného ruchu alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

Cestujúci (objednávateľ) v mene všetkých cestujúcich uvedených na zmluve prijatím pokynov potvrdzuje, že do zahraničia vycestuje dobrovoľne a súhlasí s vycestovaním za podmienok, určených každým štátom individuálne (na základe opatrení vlády jednotlivých krajín podľa podmienok pre COVID-19). Môže sa jednáť napr. o povinné nosenie rúška, dodržiavanie odstupov a obmedzený pobyt na pláži, v reštauráciách, dezinfekcia a hygiena rúk a pod. 1. Cestujúci (objednávateľ) v mene všetkých klientov uvedených na zmluve akceptuje, že niektoré služby v mieste pobytu môžu byť zrušené alebo obmedzené napr. animácie, iný typ plážového servisu, upravené stravovanie formou bufetových stolov a pod. a potvrdzuje, že nebude uvedené obmedzenia reklamovať.

## VIII. DÔLEŽITÉ UPOZORNENIA, VYBAVENIE A SLUŽBY

1. CK ponúka a odporúča cestujúcim uzatvoriť komerčné cestovné poistenie pre účastníkov zájazdov, ktoré pokrýva rôzne riziká (zdravotné, úrazové, strata batožiny, zodpovednosť za škodu, poistenie odstupného pre účastníkov zájazdov a pod.). Cena cestovného poistenia pre účastníkov zájazdov je uvedená v zmluve o službách cestovného ruchu, presný rozsah krytia a podmienky sú uvedené v informáciách poisťovacej spoločnosti, ktoré objednávateľ dostane od CK. Poistná zmluva, je uzatvorená medzi cestujúcim a príslušnou poisťovacou spoločnosťou. V prípade vzniku poistnej udalosti poskytuje CK súčinnosť. CK nehradí poplatky za lekárske ošetrenie ani ďalšie úkony, nemôže sa vyjadrovať k výške nárokov cestujúceho na úhradu nákladov, súvisiacich s poistnou udalosťou, ani k podmienkam vzniku poistnej udalosti.

2. Označenie zariadenia niektorých ubytovacích zariadení v Chorvátsku podľa počtu hviezdíčiek (\*) nemusí zodpovedať európskym štandardom. V popise je však uvedené vybavenie objektu. Izby s výhľadom na more, resp. izby obrátené na morskú stranu sú väčšinou s priamym alebo bočným výhľadom na more, ktorému môže čiastočne brániť zeleň alebo časť budovy. Príplatok „morská strana“ negarantuje z izby výhľad na more. Označuje len orientáciu izby v smere na more (aj z bočnej strany) a nezaručuje ani polohu izby prízemie, resp. poschodie.

3. Vybavenie, veľkosť a poloha izieb aj v zariadeniach tej istej triedy nie sú vždy rovnaké.

4. Apartmány sú kompletne vybavené základným nábytkom a kuchynskými potrebami podľa predpokladaného počtu osôb v apartmáne. Vybavenie kuchynky slúži len na prípravu jednoduchých jedál. Vo vybavení nie sú čistiace prostriedky, mydlo, toaletný papier, utierky, deky a uteráky. Počas pobytu nie je v apartmánoch a penziónoch zabezpečené upratovanie, vynášanie smetí ani výmena uterákov.

5. Kúpeľne ubytovacích zariadení, najmä nižších tried, často nie sú vybavené mydlom. Posteľná bielizeň a uteráky sa vymieňajú v závislosti od kategórie hotela, zväčša však 1x za pobyt.

6. Popis jednotlivých ubytovacích zariadení a ich okolia, ako aj popis hotelových služieb zodpovedá skutočnosti známej k 01.01.2024. CK nemôže zodpovedať za prípadné zmeny, ktoré nastali neskôr, napr. začatie stavebnej činnosti, ktorú nemá možnosť ovplyvniť ani obmedziť.

7. CK rovnako nemá vplyv na nepredvídané vplyvy životného prostredia na kvalitu služieb (napr. živelné pohromy a búrky, ktoré môžu viesť k dočasným výpadkom elektrickej energie, vody a pod., zmena majiteľa, ktorá môže ovplyvniť zmenu rozsahu a kvality služieb, krátkodobé znečistenie mora a pod.). Neovplyvniteľnou skutočnosťou, s ktorou sa cestujúci môžu v jednotlivých destináciách stretnúť, je výskyt hmyzu a drobných živočíchov v ubytovacích zariadeniach, a to i napriek intenzívnemu úsiliu poskytovateľov služieb na ich odstránenie.

8. CK ako i majitelia - prevádzkovatelia jednotlivých ubytovacích kapacít taktiež nemôžu niesť zodpovednosť za vzhľad, či úpravu pozemkov susediacich s danou kapacitou, nakoľko tieto pozemky nie sú jej súčasťou.

9. Internetové pripojenie je v niektorých ubytovacích zariadeniach možné buď káblové alebo cez WiFi. Využívanie týchto technológií v dovolenkových destináciách je určené skôr na príležitostné využitie a ich kvalita/rýchlosť závisí od technického stavu siete, momentálnej prevádzky a ďalších ovplyvňujúcich faktorov.

10. Parkovanie vozidiel je vo vybraných zariadeniach za poplatok.

11. Stravovanie je poskytované podľa noriem zahraničného partnera. Stravovanie typu „bufetové stoly“ znamená formu jedla samoobslužným spôsobom, prípadne vlastným výberom, kde Vám hotelová obsluha jedlo nakladá. Množstvo a sortiment je plne v kompetencii hotela. Stravovania typu kontinentálne raňajky pozostáva z teplého nápoja, pečiva alebo chleba, masla a džemu. Rozšírené kontinentálne raňajky obsahujú navyše jeden ďalší druh jedla, ako napr. saláma, šunka, syr alebo vajíčko.

12. Cestujúci sami zodpovedajú za platnosť svojich cestovných dokladov v dobe účasti na službách cestovného ruchu. Cestujúci, ktorí si zabezpečujú vlastnú dopravu, zodpovedajú za akékoľvek potrebné doklady nevyhnutné k cestám do zahraničia (zelená karta, medzinárodný vodičský preukaz a pod.). K dňu 01.01.2024 sa pre cesty do Chorvátska (pre občanov SR) nevyžadovalo vízum ani zvláštne zdravotné formality. Pre vstup do Chorvátska potrebujú občania SR (vrátane detí) buď vlastný platný cestovný pas alebo občiansky preukaz.

## IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky pre zmluvy o službách cestovného ruchu cestovnej kancelárie AQUAMARIN sú spracované v zmysle Občianskeho zákonníka a v znení neskorších predpisov. V ostatnom platia v plnom rozsahu príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka.

2. Podpisom zmluvy 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 Všeobecných zmluvných podmienok pre zmluvy o službách cestovného ruchu a dojednaní v nich obsiahnuté akceptuje.

3. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu a na webovom sídle [www.aquamarin.sk](http://www.aquamarin.sk) o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a zverejnenia na [www.aquamarin.sk](http://www.aquamarin.sk) a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy 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.

4. 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. 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, právo na prenosnosť týchto údajov, právo kedykoľvek súhlas na spracúvanie osobných údajov odvolať a právo podať návrh na začatie konania.

Ak dotknutá osoba udelila súhlas na spracúvanie osobných údajov na marketingové účely, CK spracúva osobné údaje dotknutej osoby na základe § 13 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane osobných údajov, a to na marketingové účely.

5. 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 e-mailom na: [aquamarin@aquamarin.sk](mailto:aquamarin@aquamarin.sk), resp. na adresu: Cestovná kancelária Aquamarin, Horná 44, 974 01 Banská Bystrica.

6. Tieto všeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie AQUAMARIN pre zmluvy o službách cestovného ruchu nadobúdajú platnosť dňa 01.01.2024 a považujú sa za neoddeliteľnú súčasť zmluvy o službách cestovného ruchu. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukových katalógoch ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok sú aktuálne ku dňu zverejnenia a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu k 01.01.2024. Zmluvné vzťahy, ktoré vznikli medzi cestujúcim a CK pred 01.01.2024 a právne vzťahy z nich vyplývajúce, sa riadia právnou a zmluvnou úpravou platnou a účinnou pred 01.01.2024.