

## ÚVODNÉ USTANOVENIA

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky (ďalej len „VZP“) platia pre služby cestovného ruchu poskytnuté CK ELIT-Travel, ktoré nie sú v zmysle Zákona č. 170/2018 Z.z. podľa § 3 Zájazdom, alebo podľa § 4 Spojenou službou cestovného ruchu. VZP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytnutí cestovných služieb. Podpisom Zmluvy objednávateľ potvrdzuje, že sa oboznámil so znením Zmluvy a týchto VZP, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.

## DEFINÍCIA POJMOV

**1. Cestovná kancelária** (ďalej len „CK“): ELIT - Travel, s.r.o., sídlo: Macharova 9, 851 01 Bratislava, prevádzka: Mýtna 27, Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.12787/B

**2. Cestujúci:** fyzická osoba, ktorá uzatvára Zmluvu o poskytnutí cestovných služieb na základe uzatvorenej zmluvy. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy spoločne a nerozdielne. V prípade, že na strane cestujúceho vystupuje viac osôb, používa sa aj na tieto osoby označenie v jednotnom čísle „cestujúci“.

**3. Objednávateľ:** osoba, ktorá s CK uzatvorila Zmluvu, avšak táto osoba môže ale nemusí byť cestujúcim. Ak objednávateľ nie je cestujúcim, zodpovedá objednávateľ za zaplatenie celej ceny zájazdu spoločne a nerozdielne s cestujúcim.

**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 CK alebo CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.

**6. Zákonný zástupca:** rodič (otec, matka), alebo ním poverená osoba vo veku 18 a viac rokov, ktorá počas zájazdu je povinná dozerať na bezpečnosť a zdravie dieťaťa (osoba mladšia ako 18 rokov), ktorí sú zároveň cestujúcimi.

## I. ZMLUVA O SLUŽBE

1. Zmluvou o službe sa CK zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará cestovné služby a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu. Zmluva vzniká medzi CK a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej Zmluvy o službe 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. Súčasťou Zmluvy sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí Zmluvu, a to najmä ponukový katalóg alebo ponukový list, informácie na webovom sídle CK, všeobecné informácie a písomné pokyny k službe. CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito VZP. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytnú 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 cestovnej službe v

katalógu alebo v iných písomných dokladoch vydaných CK alebo zverejnených CK na svojom webovom sídle.

2. Iná, CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v Zmluve alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o cestovnej službe v katalógu alebo v iných písomných materiáloch CK alebo na webovom sídle CK a nie je splnomocnená meniť celkovú cenu za cestovnú službu.

3. Objednávateľom môže byť fyzická alebo právnická osoba. Zmluva o poskytnutí cestovných služieb platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov ostatných osôb na Zmluve uvedených ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, prípadne objednávateľ, podpisom Zmluvy potvrdzuje, že je oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť Zmluvu a že v prípade uzatvorenia Zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadřila súhlas s účasťou na službe. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informovala o podmienkach spracúvania podľa tejto Zmluvy o službe.

## II. CENA, ZMENA CENY, PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cenou za služby, ktoré si cestujúci objednal (ďalej len „cena“) sa rozumie cena celkom, uvedená 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, ak 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. Zľavy sa vzťahujú na základnú cenníkovú cenu služieb, nevzťahujú sa na akékoľvek príplatky, pokiaľ to nie je uvedené inak. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením Zmluvy a na ktoré bol cestujúci vopred upozornený.

2. Pri poskytovaní zliav a špeciálnych cien pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu čerpania služieb.

3. Právo účasti na službe vzniká cestujúcemu až zaplatením celkovej ceny služieb v plnej výške a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

4. CK má právo požadovať pri uzatváraní Zmluvy zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50 % celkovej ceny objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní Zmluvy). Zvyšnú časť ceny za objednané cestovné služby je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 30 dní pred začatím čerpania služieb.

5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím čerpania služieb je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny 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. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu služby ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:

a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takomto prípade bude cena služieb zvýšená o hodnotu zvýšenia nákladov prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí Zmluvy o službe s cenami prepravy ku dňu začatia prepravy,

b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom

služieb cestovného ruchu, 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 zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o službe s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia čerpania služby, alebo

c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa služby, keď v takom prípade bude cena zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR-u pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí Zmluvy o službe s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia čerpania služby.

8. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny služby zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 7 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia Zmluvy o službe do začatia čerpania služby.

9. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny služby na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny služby musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím čerpania služby, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 tohto článku resp. článku IV ods.2.

10. Ak zvýšenie ceny podľa tohto článku prekročí 8 % celkovej ceny služby, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. V ods. 1 písm. b).

11. CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu služieb, ak sa ich cestujúci nezúčastnil z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK.

12. V prípade Núdzového stavu alebo Mimoriadnej situácie je cestovná kancelária oprávnená zmeniť podmienky Zmluvy bez akýchkoľvek časových obmedzení a limitov bez dodržania hore uvedeného dátumového obmedzenia.

13. Poistný vzťah v rámci komplexného cestovného poistenia vzniká priamo medzi cestujúcim a poisťovacou spoločnosťou. CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípade výšku uplatňovaných nárokov a plnení z tohto vzťahu.

### III. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

1. K základným právam cestujúceho patrí:

- a) právo na riadne poskytnutie úplne zaplatených služieb,
- 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 služieb,
- c) právo odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VI. týchto VZP,
- d) pred začatím čerpania služieb môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že čerpania služieb sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na službe; súhlas tretej osoby s postúpením Zmluvy musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči cestovnej kancelárii účinná, ak bolo oznámenie o postúpení Zmluvy podľa prvej vety doručené cestovnej kancelárii v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím čerpania služieb; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny služieb a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK informuje. Základný poplatok, ktorý má CK právo účtovať za zmenu na žiadosť cestujúceho, je 20 EUR. Súhlas nového

cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou Zmluvou a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na službe alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny služieb, je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 čl. II v prípade, že cena služieb nebude uhradená. Dodatočné zmeny v Zmluve na podnet cestujúceho v prípade letov na pravidelných linkách sú vždy posudzované ako odstúpenie od Zmluvy,

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 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 objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely Zmluvy 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 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 čerpania služieb (resp. tranzitných krajín), ktorými je čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené,

c) zaplatiť celkovú cenu za všetky objednané služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť,

d) v prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne 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 a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených,

f) v prípade, že zistí nesprávnosť údajov, alebo nastala zmena údajov (najmä telefonický kontakt, e-mailový kontakt, poštová adresa alebo zmena priezviska, alebo čísla cestovného dokladu) 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 a to najmä cestovný doklad platný najmenej 6 mesiacov od dátumu skončenia čerpania služieb (niektoré krajiny EU majú kratšiu povinnosť platnosti cestovného dokladu), víza, doklady o poistení, očkovaní a pod.,

h) riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta 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 čerpania služieb alebo pri obťažovaní ostatných cestujúcich nevhodným správaním 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 služieb,

- i) niesť výlučnú zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe, či dodávateľovi služieb spôsobil,
- j) zaistiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby čerpania služieb, podobne zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje; v prípade samostatného cestovania osôb vo veku 15-18 rokov doložiť písomný súhlas zákonného zástupcu,
- k) rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, alebo v autobuse, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla alebo v autobuse, nesprávať sa agresívne a obťažujúco voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete môže byť cestujúci vylúčený z prepravy a je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb. V prípade straty alebo poškodenia batožiny počas leteckej prepravy nahlásiť túto skutočnosť neodkladne po ukončení prepravy na vyhradenom mieste na letisku a spísať protokol, nevyhnutný na začatie konania medzi cestujúcim a prepravcom,
- l) byť informovaný o zmenách v legislatíve, týkajúcich sa cestovných dokladov a ďalších súvisiacich skutočností a niesť výlučnú zodpovednosť za dodržiavanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny do ktorej cestuje, resp. cez ktorú prechádza.
3. K povinnostiam objednávateľa – právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu ďalej patrí: • zoznámiť všetkých účastníkov čerpajúcich cestovné služby s týmito Všeobecnými podmienkami a ďalšími informáciami, ktoré obdrží od CK, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb • odovzdať cestovnej kancelárii menný zoznam účastníkov čerpajúcich cestovné služby podľa požiadaviek obstarávateľa • zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti účastníkov čerpajúcich cestovné služby, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník.

#### IV. PRÁVA A POVINNOSTI CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:
- a) poskytnúť cestujúcemu kontakt na zástupcu CK (čl. III. bod 1 písm. g),
- b) povinnosť v dostatočnom časovom predstihu pred začatím čerpania služieb poskytnúť cestujúcemu potvrdenia, poukážky, cestovné lístky, vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, ako aj plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu do cieľového miesta alebo miesta (ďalej aj „Informácie a pokyny k službe“) a to ich zaslaním elektronickou poštou na e-mailovú adresu cestujúceho uvedenú v Zmluve, alebo iným spôsobom dohodnutým s CK. Informácie a pokyny k službe sa doručujú len jednému cestujúcemu zo Zmluvy, ktorý je povinný informovať všetkých ostatných cestujúcich z uzatvorenej Zmluvy, pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak.
2. CK si vyhradzuje právo neposkytnúť cestujúcemu služby dohodnuté v Zmluve v prípade, ak cestujúci riadne a včas neuhradil cenu za dohodnuté služby v lehote uvedenej v Zmluve, resp. v súlade s týmito VZP, prípadne ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej zo strany CK. CK nie je povinná vyzývať cestujúceho na úhradu dohodnutej ceny za služby, ani poskytnúť cestujúcemu dodatočnú lehotu na úhradu ceny služby v prípade, ak si cestujúci zakúpil služby v akcii „last minute“, ktorých cena je splatná spravidla ihneď, ak Zmluva neurčuje inak.

3. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie dopravného prostriedku, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre konkrétnu dopravu.

#### V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. Pred začiatkom čerpania služieb:

a) zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím čerpania služieb zmeniť podmienky, 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 sa v nevyhnutných a opodstatnených prípadoch 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 alebo navrhuje zvýšiť cenu služieb o viac ako 8% navrhne cestujúcemu zmenu Zmluvy. Objedávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou Zmluvy súhlasí alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote stanovenej cestovnou kanceláriou.

c) CK má právo zrušiť službu, ktorá je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi CK a objednávateľom v dostatočnom časovom predstihu pred jeho začiatkom, ak nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov cestovnej služby alebo v iných prípadoch, ak uskutočnenie cestovnej služby je pre CK ekonomicky neúnosné. Minimálny počet účastníkov je stanovený rôzne, u pobytov s individuálnou dopravou nie je obmedzenie počtu účastníkov, u jednodňových akcií na 30 účastníkov a u zakúpení len samostatnej dopravy je stanovený rôzny počet, v závislosti od podmienok poskytovateľa služby. Ak CK zruší cestovnú službu, je povinná túto skutočnosť písomne oznámiť objednávateľovi bez zbytočného odkladu.

2. Počas čerpania služieb:

a) CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu 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 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,

b) CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených cestujúcim, treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu alebo 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) CK má právo na úhradu ceny za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v Zmluve s cestujúcim, ktoré boli poskytnuté na vyžiadanie cestujúceho alebo so súhlasom cestujúceho počas čerpania služieb,

d) v prípade mimoriadnej situácie je CK povinná sa riadiť aktuálnymi zákonmi a Nariadeniami vlády a môže pristúpiť k úprave Všeobecných zmluvných podmienok.

## **VI. ODSÚPENIE OD ZMLUVY CESTUJÚCIM A ODSÚPNÉ**

1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím čerpania služieb od Zmluvy odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpné, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od Zmluvy pred začiatkom čerpania služieb, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia cestovných služieb cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb. Výška odstúpného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):

a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 25 % z ceny, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy v lehote 31 dní a viac pred termínom začatia čerpania služieb,

b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy v lehote 30 - 23 dní pred termínom začatia čerpania služieb,

c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 75 % z ceny, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy v lehote 22 - 14 dní pred termínom začatia čerpania služieb,

d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 90 % z ceny, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy v lehote 13 - 6 dní pred termínom začatia čerpania služieb,

e) vo výške 100 % ceny, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy v lehote 5 a menej dní pred termínom začatia čerpania služieb,

f) v prípade cestovných služieb objednaných za špeciálne zvýhodnenú nestornovateľnú tarifu (o čom je klient informovaný pred uzatvorením Zmluvy, je výška odstúpného od momentu objednania vo výške 100% z celkovej ceny.

Podmienky predaja leteckej dopravy na pravidelných linkách a ich jednotlivé náležitosti sa riadia podmienkami jednotlivých leteckých spoločností a môžu byť u jednotlivých leteckých spoločností rozdielne. Pre služby označené ako „non-refundable“, resp. „nonchangeable“, resp. non-transferable“ a podobne je výška odstúpného od okamihu zakúpenia 100 % z ceny takejto služby.

2. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej Zmluve ruší svoju účasť na službe (napr. zrušenie účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe alebo zrušenie účasti jedného cestujúceho vo viaclôžkovom apartmáne) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstúpného aj zvýšené náklady na ubytovanie ostatných spolucestujúcich (napr. príplatok za 1-lôžkovú 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 odstúpného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od Zmluvy. Do počtu dní sa nezapočítava deň začiatku čerpania služieb.

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

4. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej Zmluvy na novú, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od Zmluvy, pričom platia podmienky odstúpného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

5. CK môže pred začatím čerpania služieb odstúpiť od Zmluvy bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak

a) počet účastníkov na službe je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa Zmluvy o službe a cestovná kancelária odstúpi od Zmluvy v lehote určenej v Zmluve o službe, najneskôr však

• 20 dní pred začiatkom čerpania služieb, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,

• 7 dní pred začiatkom čerpania služieb, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,

• 48 hodín pred začiatkom čerpania služieb, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo

b) neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť Zmluvu a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od Zmluvy bezodkladne pred začatím čerpania služieb.

## **VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE SLUŽIEB**

1. CK zodpovedá za porušenie Zmluvy, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu (ďalej len „porušenie Zmluvy o službe), s výnimkou leteckej dopravy, kde za dodržanie včasnosti a kvality služieb zodpovedá príslušná letecká spoločnosť.

2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou, 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, alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy 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, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť

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

b) nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve, 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 alebo ponúknutá zľava z ceny 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 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 bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie Zmluvy o službe.

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) 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 služby neodkladne, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia čerpania služby. 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 tohto článku.

11. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho, ktorý má podľa Zmluvy o službe zabezpečenú službu prepravy, CK zabezpečí potrebné ubytovanie, alebo uhradí 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. V prípade letov na pravidelných linkách zabezpečuje služby ubytovania letecká spoločnosť

12. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 11 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

13. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania služieb, doručovať aj priamo cestovnej kancelárii alebo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si služby zakúpil. CK alebo cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej kancelárii alebo cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.

14. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, najmä poskytnutím

a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slov. 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, cestovná kancelária je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.

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

16. Informácia o reklamačných postupoch:

a) cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle, resp. v prevádzke CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u obchodného zástupcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu služieb,

b) reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo

poštou. Cestujúci má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane podmienok a spôsobe reklamácie,

c) osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a obchodného zástupcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu služieb,

d) CK poskytne cestujúcemu kontakt na poverenú osobu oprávnenú prijímať a vybavovať reklamácie po celý čas čerpania služieb,

e) o vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad,

f) vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou Zmluvou o službe.

## 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 službe 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](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main_home2.show&lng=SK)

2. Neoddeliteľnou súčasťou týchto VZP sú Všeobecné informácie platné pre služby organizované cestovnou kanceláriou ELIT-Travel, ktoré sú súčasťou on-line katalógu a sú zverejnené na webovom sídle CK.

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

4. 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 a dojednania v nich obsiahnuté akceptuje.

5. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v ponukových materiáloch CK, na webovej stránke [www.elittravel.sk](http://www.elittravel.sk) o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe ich spracovania a zverejnenia a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia Zmluvy o službe s cestujúcim. CK nezodpovedá za obsah materiálov, ktoré sú poskytnuté tretími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť.

6. CK postupuje pri spracovaní osobných údajov v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov. CK ELIT-Travel spracúva osobné údaje, ktoré jej cestujúci poskytne v súvislosti s uzatvorením a plnením Zmluvy o službe a poskytovaním objednaných služieb, ktorých spracúvanie je na daný účel nevyhnutné. Cestujúci vyhlasuje, že je splnomocnený na poskytnutie údajov o ďalších spolucestujúcich, v prospech ktorých uzatvára túto Zmluvu. Cestujúci ďalej berie na vedomie, že osobné údaje môžu byť poskytnuté iným príjemcom, najmä zmluvným partnerom CK za účelom zabezpečovania realizácie objednaných služieb a zároveň môžu byť poskytnuté v rámci

cezhraničného toku do tretích krajín za predpokladu, že poskytnutie týchto údajov je nevyhnutnou podmienkou realizácie objednaných služieb CK. Cestujúci potvrdzuje, že bol CK ELIT-Travel informovaný o spracúvaní osobných údajov podľa čl. 13 a 14 GDPR tak, ako je uvedené na webovej stránke [www.elittravel.sk](http://www.elittravel.sk) v časti „Informácie o spracúvaní osobných údajov“, prípadne v prevádzke CK alebo na inom predajnom mieste a zaväzuje sa uvedené informácie poskytnúť ostatným cestujúcim uvedeným v Zmluve o službe. Cestujúci je oprávnený v Zmluve o službe vyjadriť svoj súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov uvedených v Zmluve na účely marketingu, a to najmä zasielania newslettera s aktuálnou ponukou či rôznych ponukových listov CK alebo online identifikátorov prostredníctvom online nástrojov na účely poskytovania osobných ponúk. Cestujúci poskytuje svoj súhlas na dobu 5 rokov. Poskytnutie osobných údajov na vyššie uvedené účely nie je povinné. Cestujúci berie na vedomie, že udelený súhlas je možné kedykoľvek odvolať a odvolanie nemá spätné účinky. Neudelenie súhlasu nebude mať vplyv na uzavretie Zmluvy.

7. Cestujúci (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 jednať napr. o povinné nosenie rúška, dodržiavanie odstupov a obmedzený pobyt na pláži, v reštauráciách, dezinfekcia a hygiena rúk a pod. Cestujúci (v mene všetkých cestujúcich 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.

8. Tieto všeobecné zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 09.01.2023. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukových materiáloch, na webovej stránke [www.elittravel.sk](http://www.elittravel.sk) ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok sú aktuálne ku dňu ich spracovania a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich zverejnenia.