

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY SPOLOČNOSTI PETIT PRESS, A.S. PRE SLUŽBU DOVOLENKA.SME.SK

Úvodné ustanovenia

1. Tieto VOP upravujú práva a povinnosti CK a cestujúceho pri poskytovaní služieb cestovného ruchu na základe zmluvy o zájazde, poskytovaní spojených služieb cestovného ruchu, sprostredkovaní predaja zájazdov a poskytovaní iných služieb podľa Zákon o zájazdoch.
2. V prípade zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu poskytovaných na čas kratší ako 24 hodín, ak ich súčasťou nie je ubytovanie alebo zakúpených na základe rámcovej zmluvy, ktorej predmetom je zabezpečenie služieb cestovného ruchu v súvislosti s pracovnými cestami, uzatvorenej s podnikateľom alebo osobou, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet, môžu platiť odlišné podmienky, ako sú uvedené v týchto VOP.

Definície

3. „*Cestujúci*“ je akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorila zmluvu o zájazde alebo inú zmluvu (napr. zmluvu o ubytovaní) s CK alebo s obstarávateľom zastúpeným CK, a osoba, ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu.
4. „*CK*“ je obchodná spoločnosť Petit Press, a.s., IČO: 35 790 253, so sídlom Lazaretská 12, 811 08 Bratislava, zapísaná v OR OS Bratislava I, oddiel Sa, vl. č.: 2471/B. CK je cestovnou kanceláriou a cestovnou agentúrou, ktorá sprostredkúva zájazdy pre iné cestovné kancelárie. Materiály, ktoré sa týkajú predaja zájazdov alebo spojených služieb cestovného ruchu určené pre cestujúceho vrátane ich elektronických podôb budú označené slovami „cestovná kancelária“ v prípade, ak CK predáva zájazd alebo spojené služby cestovného ruchu v postavení cestovnej kancelárie, a slovami „cestovná agentúra“ v prípade, ak CK predaj zájazdu sprostredkúva pre inú cestovnú kanceláriu.
5. „*Dovolenka.sme.sk*“ je internetový portál – informačný systém zobrazujúci informácie o vybraných zájazdoch, službách cestovného ruchu atď., prostredníctvom ktorého CK ponúka zájazdy/služby.
6. „*Obstarávateľ*“ je slovenská alebo zahraničná cestovná kancelária odlišná od CK, pre ktorú CK sprostredkúva predaj zájazdu/služby a ktorá zodpovedá za plnenie zmluvy o zájazde/iných službách, alebo prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia, dopravca, prípadne iná spoločnosť poskytujúca služby cestovného ruchu. Obstarávateľ je povinný mať oprávnenie na podnikanie v oblasti predaja zájazdov a sprostredkovania spojených služieb cestovného ruchu a zabezpečenie ochrany pre prípad úpadku.
7. „*VOP*“ sú tieto všeobecné obchodné podmienky pre službu Dovenka.sme.sk.
8. „*Zájazd*“ je produkt cestovného ruchu, ktorý organizuje CK alebo ktorého predaj CK sprostredkúva pre obstarávateľa.
9. „*Zákon o zájazdoch*“ je Zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.
10. „*Zaujemca*“ je akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá prejavila záujem uzatvoriť zmluvu o zájazde alebo inú zmluvu (napr. zmluvu o ubytovaní) s CK alebo s obstarávateľom zastúpeným CK.

11. „Zmluva“ je najmä zmluva uzavretá medzi CK a cestujúcim podľa § 16 a nasl. Zákona o zájazdoch, alebo iná zmluva o poskytovaní služieb podľa Zákona o zájazdoch uzatvorená medzi cestujúcim a CK alebo obstarávateľom. Neoddeliteľnú súčasť zmluvy tvoria tieto VOP. Pokiaľ sa jedná o zmluvu uzatvorenú s obstarávateľom, jej neoddeliteľnú súčasť tvoria aj všeobecné obchodné podmienky príslušného obstarávateľa.

Zájazdy organizované CK

12. Predzmluvné informácie. Pred uzatvorením zmluvy o zájazde alebo zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu boli cestujúcemu poskytnuté informácie prostredníctvom príslušného formulára v zmysle Zákona o zájazdoch. Kópia oprávnenia na podnikanie v oblasti predaja zájazdov a sprostredkovania spojených služieb cestovného ruchu a kópia dokladov o ochrane pre prípad úpadku CK sú sprístupnené na www.dovolenka.sme.sk
13. Objednávka. Zaujemca si môže objednať zájazd alebo inú službu prostredníctvom online formulára na Dovolenka.sme.sk alebo telefonicky, faxom, resp. e-mailovou poštou (ďalej len „Objednávka“).
- Zaujemca je povinný uviesť všetky požadované údaje v súlade so skutočnosťou.
 - Zaujemca odoslaním Objednávky potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s VOP, podmienkami poskytovateľov jednotlivých služieb cestovného ruchu a že spĺňa podmienky na zúčastnenie sa zájazdu/poskytnutie inej služby. Zaujemca má možnosť oboznámiť sa pred odoslaním Objednávky s predzmluvnými informáciami v zmysle Zákona o zájazdoch.
 - V prípade, že má záujemca záujem do zvolenej destinácie prepraviť nadrozmernú, športovú či inú špeciálnu batožinu (napr. bicykel, golfovú výbavu, surfovú výbavu, detský kočiar a pod.), resp. domáce zvieratá (pes, mačka a pod.), informuje o tejto skutočnosti CK v Objednávke, aby mohla CK overiť možnosť a podmienky zabezpečenia takejto prepravy a jej cenu.
 - CK si vyhradzuje právo Objednávku neprijať alebo zamietnuť aj bez odpovede a uvedenia dôvodu, a to najmä vtedy, ak:
 - Objednávka obsahuje neúplné, zjavne nesprávne alebo rozporuplné údaje.
 - sa jedná Objednávku záujemcu, ktorý opakovane posiela nesprávne alebo fiktívne vyplnené Objednávky a opakovane za objednaný zájazd alebo iné služby neplatí dohodnuté zálohy.
14. Informácia o stave vybavovania objednávky. CK bezodkladne overí, či je objednaný zájazd/iná služba ešte k dispozícii, ako aj ďalšie informácie (vrátane ceny, ktorá sa v čase môže meniť) a následne informuje záujemcu o stave vybavovania Objednávky. V prípade, že bola Objednávka CK doručená v čase mimo pracovnej doby CK alebo obstarávateľa, CK oznámi Zájemcovi informáciu o stave vybavovania Objednávky v najbližší nasledujúci pracovný deň.
15. Predbežná rezervácia. Ak je to možné, CK vykoná predbežnú rezerváciu zájazdu/služby. Rezervácia je nezáväzná. V prípade, že obstarávateľ rezerváciu potvrdí, informuje CK záujemcu o dĺžke platnosti rezervácie. V opačnom prípade informuje záujemcu o nepotvrdení rezervácie. CK zodpovedá iba za také chyby zapríčinené technickými poruchami v systéme rezervovania, ktoré spôsobili. CK nezodpovedá za chyby pri rezervácii spôsobené cestujúcim alebo neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

16. Cena - spresnenie. Ak nie je uvedené inak, cenou za dieťa sa rozumie cena za jedno dieťa ubytované na prístelke v doprovode dvoch dospelých osôb. Vekovú hranicu dieťaťa určuje CK. V niektorých prípadoch je potrebné, aby CK objednaný zájazd/službu najskôr vyžiadala u obstarávateľa. V takomto prípade ide o tzv. zájazd/službu na vyžiadanie a CK je oprávnená požadovať zaplatenie zálohy na predpokladanú cenu až do výšky 100 % z predpokladanej celkovej ceny. V prípade neúspešnej rezervácie alebo zaknihovania takéhoto zájazdu/služby sa uhradená záloha vracia naspäť záujemcovi v plnej výške.
17. Záloha na cenu a podpísanie zmluvy zo strany záujemcu. CK pošle Záujemcovi návrh zmluvy vrátane jej príloh a platobné podmienky. Záujemca je povinný uhradiť zálohu na cenu zájazdu/inej služby podľa platobných podmienok, ktoré mu pošle CK e-mailom a vyjadriť svoj súhlas s návrhom zmluvy vrátane jej príloh.
- Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde sú nasledovné prílohy:
 - prihláška na zájazd (titulná strana zmluvy) v prípade zmluvy o zájazde,
 - VOP,
 - ďalšie dokumenty uvedené v zmluve.
 - Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. V prípade, že sa údaje v zmluve odlišujú od údajov uvedených v ponuke zájazdu/služby, popr. od týchto VOP, platia údaje uvedené v zmluve.
 - Záujemca je povinný všetky svoje údaje uvedené v návrhu zmluvy skontrolovať. Záujemca zodpovedá za škodu spôsobenú uvedením nesprávnych údajov v zmluve spôsobeným záujemcom.
 - Záujemca vyjadri svoj súhlas so zmluvou vrátane jej príloh elektronicky – prostredníctvom zakliknutia príslušného políčka, kliknutím na link zaslaný e-mailom alebo kladnou odpoveďou záujemcu na e-mail s návrhom, v ktorej záujemca bez výhrad súhlasí so znením zmluvy a jej príloh alebo záujemca podpíše zmluvu a jej prílohy a odošle ich faxom na faxové číslo CK uvedené na zmluve alebo naskenované elektronickou poštou (e-mailom) na adresu CK (to všetko ďalej len ako „*podpísanie zmluvy*“). Zmluvu je povinná podpísať výhradne osoba uvedená na zmluve ako objednávateľ.
 - Podpísaním zmluvy cestujúci potvrdzuje, že sa s návrhom zmluvy a všetkých jej príloh riadne oboznámil, súhlasí s ich obsahom, v plnom rozsahu ich prijíma. V prípade, že záujemca objednáva zájazd/službu aj v prospech tretích osôb, podpísaním zmluvy potvrdzuje, že tieto tretie osoby vyslovili s návrhom zmluvy a jej príloh súhlas a prijali ich v plnom rozsahu.
 - Pokiaľ záujemca podpísal zmluvu, avšak v lehote splatnosti neuhradil zálohu na cenu zájazdu, márnym uplynutím lehoty splatnosti sa má za to, že bola splnená rozvázovacia podmienka a zmluva sa považuje týmto dňom za neuzavretú, ak sa zmluvné strany osobitne písomne nedohodnú inak. Ak záujemca nevykoná úhradu zálohy na cenu v určenej lehote alebo nevyjadri svoj súhlas s návrhom zmluvy vrátane jej príloh, v prípade pretrvávajúceho záujmu záujemcu je potrebné odoslať novú Objednávku. CK nezodpovedá za škodu, popr. inú ujmu a/alebo iné následky spôsobené záujemcovi neuzatvorením zmluvy.
18. Zaknihovanie zájazdu. Po pripísaní zálohy na cenu na účet CK a podpísaní zmluvy zo strany záujemcu uskutoční CK zaknihovanie zájazdu/služby uvedenej v zmluve. Po zaknihovaní zájazdu/služby obdrží záujemca confirmáciu (potvrdenie) a platobné pokyny k úhrade zvyšnej

časti ceny. Online databáza ponúkaných zájazdov/služieb vrátane cien sa priebežne mení a CK nemôže žiadnym spôsobom zabezpečiť, že zájazd/služba uvedená v návrhu zmluvy bude po jej podpísaní záujemcom stále k dispozícii. Pokiaľ nebude môcť CK zaknihovať zájazd v lehote 5 pracovných dní od pripísania zálohy na účet CK a podpísania zmluvy zo strany záujemcu, márnym uplynutím lehoty na zaknihovanie sa má za to, že bola splnená rozvázovacia podmienka a zmluva sa považuje týmto dňom za neuzavretú, ak sa zmluvné strany osobitne písomne nedohodnú inak. Pokiaľ nebude možné zájazd/službu zaknihovať, záujemcovi bude bezodkladne vrátená záloha a odoslané potvrdenie o neuzatvorení zmluvy. CK nezodpovedá za škodu, popr. inú ujmu a/alebo iné následky spôsobené záujemcovi neuzatvorením zmluvy.

19. Doručenie dokladov. CK v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu poskytne cestujúcemu (prednostne e-mailom) potvrdenia, poukážky, cestovné lístky, vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, ako aj plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu na cieľové miesto alebo miesta. Za cestovné doklady podľa toto odseku sa nepovažujú pasové, colné, zdravotné či iné formality a doklady, potrebné na vycestovanie podľa platných predpisov cieľovej, resp. tranzitnej krajiny. V niektorých prípadoch si cestujúci vyzdvihne cestovné doklady oproti confirmácii priamo na letisku v stánku CK, a to vždy najneskôr 2 hodiny pred odletom.

20. Zmeny zmluvy pred začatím zájazdu.

a. Postúpenie zmluvy o zájazde. Pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá splňa 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 doručené CK v primeranej lehote, najneskôr však 7 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 e-mailom. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa prvej vety budú novému cestujúcemu preukázané, nebudú neprimerané a nepresiahnu skutočné náklady, ktoré vznikli CK v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde.

b. Zmena ceny zájazdu. CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu za nasledovných podmienok:

- i. zvýšenie ceny neprekročí 8 % celkovej ceny zájazdu.
- ii. cenu je možné zvýšiť len ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa (a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, (b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, alebo (c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu.
- iii. zvýšenie ceny bude kalkulované ako súčet pôvodnej ceny zájazdu a sumy zodpovedajúcej zvýšeniu cien, daní, poplatkov, resp. sumy rozdielu vzniknutého pri prepočte príslušných súm pri zmene výmenného kurzu podľa predchádzajúceho bodu.

- iv. oznámenie o zvýšení ceny zájazdu bude na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny cestujúcemu odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu.

Cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v bode i. tohto písmena, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu. CK poskytne cestujúcemu pri znížení ceny rozdiel medzi pôvodnou cenou zájazdu a zníženou cenou zájazdu po odpočítaní skutočných nákladov, ktoré vznikli CK v súvislosti so zmenou ceny zájazdu.

- c. Zmena iných nepodstatných podmienok. CK je oprávnená pred začatím zájazdu jednostranne zmeniť iné podmienky zmluvy o zájazde ako vyššie uvedené a okrem základných znakov služieb cestovného ruchu, platobných podmienok, podmienky dosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich a práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa § 14 odseku 2 písm. a), c) až e) a g) Zákona o zájazdoch, ak je zmena zanedbateľná a CK informuje cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom e-mailom.
- d. Iné zmeny. Ak je CK pred začatím zájazdu nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) Zákona o zájazdoch alebo nemôže splniť osobitné požiadavky cestujúceho, s ktorými CK súhlasila alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako 8 %, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde tak, že e-mailom bezodkladne informuje cestujúceho o (a) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu, (b) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a (c) skutočnosti, že ak cestujúci v určenej lehote neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a (d) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý:
 - i. CK môže cestujúcemu, ktorý odstúpil od zmluvy o zájazde ponúknuť náhradný zájazd, ak je to možné v rovnakej alebo vyššej kvalite ako pôvodný zájazd. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, 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. Ustanovenie § 23 Zákona o zájazdoch sa pri odstúpení od zmluvy o zájazde a neprijatí náhradného zájazdu zo strany cestujúceho použije primerane.
 - ii. Ak sa v dôsledku zmeny zmluvy o zájazde alebo prijatia náhradného zájazdu má poskytnúť zájazd nižšej kvality alebo s nižšími nákladmi, cestujúci má právo na primerané zníženie ceny zájazdu.

21. Odstúpenie od zmluvy pred začatím zájazdu.

- a. Cestujúci je oprávnený kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu za podmienky zaplatenia odstupného – tzv. storno poplatku takto:
 - i. v sume 50 Eur/osoba + 30 % z ceny zájazdu/služby, najmenej však vo výške nákladov účtovaných dodávateľmi služieb, ktoré tvoria zájazd, ak k odstúpeniu od zmluvy došlo 90 dní a viac pred začiatkom zájazdu/služby;
 - ii. v sume 50 Eur/osoba + 50 % z ceny zájazdu/služby, najmenej však vo výške nákladov účtovaných dodávateľmi služieb, ktoré tvoria zájazd, ak k

- odstúpeniu od zmluvy došlo menej ako 90 dní a zároveň 60 dní alebo viac pred začiatkom zájazdu/služby;
- iii. v sume 50 Eur/osoba + 75 % z ceny zájazdu/služby, najmenej však vo výške nákladov účtovaných dodávateľmi služieb, ktoré tvoria zájazd, ak k odstúpeniu od zmluvy došlo menej ako 60 dní a zároveň 15 dní alebo viac pred začiatkom zájazdu/služby;
 - iv. v sume 100 % z ceny zájazdu, ak k odstúpeniu od zmluvy došlo 14 dní a menej pred začiatkom zájazdu/služby.
- b. Servisné poplatky spoločnosti Petit Press a.s. pre zájazdy, ktorých organizátorom je spoločnosť Petit Press a.s.
- i. servisný poplatok 40€ - Klientom vyžiadaná ZMENA ubytovania alebo zájazdu – osoby objednávateľa alebo mena klienta vrátane zmeny mena v prípade sobáša (ak je povolená dodávateľom).
- Uvedené servisné poplatky sú poplatky, ktoré si určuje spoločnosť Petit Press a.s. za uvedené služby a nezahŕňajú poplatky, ktoré si za danú klientom požadovanú službu účtujú dodávatelia jednotlivých služieb (letecký prepravca, ubytovacie zariadenie a i.). Výška poplatku dodávateľa závisí na individuálnych podmienkach.
- c. Cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy pred začatím zájazdu bez zaplatenia odstúpeného, ak v cieľovom mieste alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta; pri odstúpení od zmluvy o zájazde má cestujúci nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za zájazd zaplatil.
- d. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak
- i. počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a CK odstúpi od zmluvy o zájazde najneskôr
 1. 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
 2. 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
 3. 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo
 - ii. neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť zmluvu o zájazde a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.
- e. Pri odstúpení od zmluvy o zájazde podľa písm. a., c. a d. vyššie vráti CK cestujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijala na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou bezodkladne, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy alebo od odstúpenia CK od zmluvy. Ustanovenie písm. a. tým nie je dotknuté.
- f. CK môže odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu oznámením doručeným cestujúcemu e-mailom v prípade, ak
- i. sa cestujúci omešká s úhradou hoci aj len časti ceny zájazdu alebo
 - ii. z dôvodu porušenia iných zmluvných povinností cestujúcim, alebo
 - iii. z dôvodu zrušenia zájazdu/služby pred začatím zájazdu/služby.

Ak CK odstúpi od zmluvy podľa bodu i. alebo ii. tohto písm. f., cestujúci je povinný zaplatiť CK zmluvnú pokutu vo výške sumy zodpovedajúcej storno poplatku podľa času odstúpenia určeného v písm. a. tohto odseku, ktorá sa započíta s už uhradenou

zálohou na cenu za zájazd. CK je povinná bezodkladne vrátiť cestujúcemu zostatok z uhradenej ceny zájazdu.

22. Zodpovednosť cestujúcich. Cestujúci si vo vlastnej réžii zabezpečuje:

- a. splnenie zdravotných či iných formalít, ktoré sú potrebné pre cestu alebo pobyt;
- b. včasný nástup na zájazd, cestu alebo ubytovanie, resp. k inej službe podľa pokynov CK. Cestujúci by mal rešpektovať odporúčania týkajúce sa vhodného času odchodu a plánovať odchodové časy tak, aby sa na odletové/odchodové miesto dostavil s dostatočným, popr. požadovaným časovým predstihom pred nástupom na zájazd/čerpaním služby;
- c. dodržiavanie všetkých pokynov, predpisov a povinností (napr. pasových, vízových, zdravotných, predpisov pre spoločnú prepravu zvierat a pod.) pre zrealizovanie služieb/zájazdu, a tiež úplnosť cestovných dokladov. V tejto súvislosti si cestujúci bez súčinnosti CK obstará všetky doklady požadované pre vstup, pobyt, resp. tranzit do príslušnej krajiny, a to hlavne víza, doklad o zdravotnom poistení a pod., pokiaľ je to požadované. V prípade nesplnenia týchto povinností je letecká spoločnosť oprávnená odmietnuť prepravu a všetky z toho vyplývajúce náklady a ujmy cestujúcemu vyfakturovať;
- d. platnosť vlastného cestovného pasu (cestovných dokladov) a zabezpečenie si platných vstupných víz (ak sa danou krajinou vyžadujú). Za platnosť a vybavenie týchto dokumentov za žiadnych okolností nenesie zodpovednosť CK. Udelenie turistických víz závisí vždy od rozhodnutia imigračného úradu/úradníkov krajiny, ktorú cestujúci žiada o vstupné víza. Na linke http://www.mzv.sk/sk/cestovanie_a_konzularne_info/cestovne_doklady_a_viza-kam_viza_nepotrebuje (prípadne na inej webovej stránke MZV SR, pokiaľ ju medzičasom MZV SR zmení) je možné nájsť aktuálny zoznam krajín, ktoré vyžadujú od občanov SR vstupné víza. CK nenesie žiadnu zodpovednosť za úplnosť a správnosť vyššie uvedených informácií. Imigračné formality a právne predpisy rôznych krajín a pre rôzne národnosti môžu byť kedykoľvek pozmenené a upravené bez predošlej a včasnej informácie poskytnutej CK;
- e. v prípade odmietnutia komplexného cestovného poistenia preberá cestujúci plnú zodpovednosť za prípadné škody, ktoré sú inak predmetom poistného plnenia komplexného cestovného poistenia, ktoré je v ponuke CK.

23. Zodpovednosť za poskytovanie zájazdu a reklamácie. CK zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu.

- a. Oznamovacia povinnosť cestujúceho. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, Zákonom o zájazdoch alebo osobitným predpisom, na ktorý Zákon o zájazdoch v tejto súvislosti odkazuje, 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.
 - i. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou, Zákonom o zájazdoch alebo osobitným predpisom, na ktorý Zákon o zájazdoch v tejto

súvislosti odkazuje, 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. Určenie lehoty nie je potrebné, ak CK oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

- ii. Ak CK nevykoná nápravu, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho alebo nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve, s ponukou primeranej zľavy z ceny, a to aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby, ak nie sú porovnateľné so službami uvedenými v zmluve alebo ponúknutá zľava za služby nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestujúci oprávnené odmietne alebo tieto náhradné služby nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb, ktoré sú predmetom jeho oznámenia podľa písm.
 - a. vyššie, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby, ktoré boli predmetom jeho oznámenia. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK bezodkladne zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou bez dodatočných nákladov pre cestujúceho v Zákonom o zájazdoch určených prípadoch.
 - iii. Ak CK nevykoná nápravu ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby podľa bodov i. a ii. vyššie, cestujúci má právo
 1. vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
 2. odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK bezodkladne zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
 - iv. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
 1. nevykoná nápravu podľa bodu i. vyššie a neponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho,
 2. ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve, s ponukou primeranej zľavy z ceny,
 3. cestujúci oprávnené náhradné služby odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
 4. cestujúci vykoná nápravu sám podľa bodu iii./1 vyššie.
- b. Reklamácia. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy. Cestujúci uplatní svoje právo na reklamáciu jedným z nasledujúcich spôsobov:

- i. písomne na adresu sídla CK;
- ii. e-mailom na adresu reklamacie@dovolenka.sme.sk

CK vybaví reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa písm. a. bod iv. vyššie. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny zodpovedajúcu primeranej zľave podľa písm. a. vyššie s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.

- c. Nemožnosť návratu. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhrádza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac 3 noci 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. Obmedzenie nákladov na ubytovanie sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
- d. Poverený zástupca. V ťažkostiach sa môžete obrátiť so žiadosťou o pomoc v priebehu celého zájazdu na povereného zástupcu CK, ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať aj reklamácie počas zájazdu:

Meno: Jana Polláková

Adresa: Lazaretská 12, 811 08 Bratislava

E-mail: info@dovolenka.sme.sk

Tel: 0850 100 111

- 24. Náhrada škody. Cestujúci má právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK.
 - a. Zbavenie sa zodpovednosti. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu, ak preukáže, že porušenie zmluvy bolo spôsobené
 - i. cestujúcim,
 - ii. treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
 - iii. neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
 - b. Obmedzenie rozsahu náhrady škody. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je EÚ viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Bez ohľadu na uvedené sa rozsah náhrady škody obmedzuje na sumu zodpovedajúcu trojnásobku celkovej ceny zájazdu, okrem ak sa jedná o zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo o škodu spôsobenú z nedbanlivosti.
- 25. Pomoc v ťažkostiach. CK bezodkladne poskytne cestujúcemu primeranú pomoc v ťažkostiach, a to aj za neodvratiteľných a mimoriadnych okolností, najmä poskytnutím vhodných informácií

o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky a 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 však nepresiahne výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.

26. Ochrana proti úpadku. Pred uzatvorením zmluvy o zájazde boli cestujúcemu poskytnuté informácie o ochrane pre prípad úpadku CK. Na cestujúceho sa vzťahuje ochrana proti úpadku podľa Zákona o zájazdoch. Názov a sídlo poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku a jeho kontaktné údaje: Generali Poistovňa, a. s., odštepny závod Európska cestovná poisťovňa, so sídlom Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, IČO 35 709 332, IČ DPH SK2021000487, DIČ 2021000487
27. Informácia o možnosti alternatívneho riešenia sporov. Cestujúci, ktorý je spotrebiteľom, má právo obrátiť sa na CK, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým CK vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že porušila jeho práva. Ďalej, má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“), ak bolo na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedané zamietavo alebo na ňu nebolo odpovedané do 30 dní odo dňa jej odoslania. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu ARS; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Ďalšie podmienky súvisiace s ARS ustanovuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Európska komisia na účely mimosúdneho riešenia sporov so spotrebiteľmi vyvinula platformu riešenia sporov online (RSO). Aj túto platformu môže spotrebiteľ využiť na riešenie svojich sporov, a to prostredníctvom odkazu <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. V prípade akýchkoľvek problémov môže spotrebiteľ kontaktovať CK na: reklamacie@dovolenka.sme.sk.

Zájazdy sprostredkované pre iného obstarávateľa – pre inú cestovnú kanceláriu

28. V prípade zájazdov sprostredkovaných pre inú cestovnú kanceláriu sa primerane a s odlišnosťami uvedenými v tejto časti VOP uplatnia odseky 12 až 18 a 27 vyššie.
29. Predzmluvné informácie. Pred uzatvorením zmluvy o zájazde alebo zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu boli cestujúcemu poskytnuté informácie prostredníctvom príslušného formulára v zmysle Zákona o zájazdoch, vrátane informácie o cestovnej kancelárii, pre ktorú CK predaj zájazdu sprostredkúva. Kópie oprávnení na podnikanie v oblasti predaja zájazdov a sprostredkovania spojených služieb cestovného ruchu, vrátane ich úradne osvedčených prekladov a kópie dokladov o ochrane pre prípad úpadku cestovných kancelárií, pre ktoré CK sprostredkúva predaj zájazdov, sú sprístupnené na www.dovolenka.sme.sk
30. Zmluva. Neoddeliteľnou prílohou zmluvy sú aj všeobecné obchodné podmienky (platobné, cestovné, reklamačné podmienky a pod.) obstarávateľa, zverejnené obstarávateľom zvyčajne v jazyku krajiny, v ktorej má sídlo obstarávateľ. Aj ďalšie súvisiace dokumenty poskytované obstarávateľom sú súčasťou zmluvy a sú spravidla uvedené v materinskom jazyku sídla spoločnosti obstarávateľa. Podľa všeobecných obchodných podmienok obstarávateľov sa zmluva zvyčajne riadi právnym poriadkom štátu, v ktorom má obstarávateľ svoje sídlo, ale nemusí tomu tak byť v každom prípade. Vzájomné práva a povinnosti CK a záujemcu, upravujúce sprostredkovanie predaja zájazdu alebo inej služby, sa riadia týmito VOP.
31. Zodpovednosť. Pri zájazdoch alebo iných službách, ktoré ponúka CK v postavení sprostredkovateľa, informuje CK záujemcu, že sa jedná o zájazd/službu inej cestovnej

kancelárie. CK je na základe sprostredkovateľskej zmluvy oprávnená uzatvárať zmluvy v mene obstarávateľov, inkasovať a vymáhať dohodnutú cenu zájazdu a ďalších služieb a prípadné storno poplatky. V prípade sprostredkovaného zájazdu/služby **za plnenie zmluvy zodpovedá výhradne obstarávateľ**. Sprostredkovanie je charakterizované záväzkom CK voči obstarávateľovi sprostredkovať uzatvorenie zmluvy medzi obstarávateľom a záujemcom, resp. cestujúcim. CK uzatvára pri sprostredkovaní zmluvu v mene obstarávateľa, ktorého zájazd alebo iná služba je sprostredkovaná. Zmluvnými stranami na zmluve sú v takom prípade obstarávateľ a cestujúci.

32. Odstúpenie od zmluvy pred začatím zájazdu. Storno podmienky obstarávateľa sú uvedené vo všeobecných obchodných podmienkach obstarávateľa. Pokiaľ CK uhradí storno poplatok alebo inú platbu príslušnému obstarávateľovi za cestujúceho, vznikne jej priamy nárok na jeho uhradenie voči cestujúcemu z titulu bezdôvodného obohatenia.
33. Reklamácia. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť, ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo CK:
 - písomne na adresu sídla CK;
 - e-mailom na adresu reklamacie@dovolenka.sme.sk

Pokiaľ CK predaj zájazdu sprostredkovala pre inú cestovnú kanceláriu, postúpi doručený podnet bezodkladne tejto cestovnej kancelárii a nebude ho sama vybavovať. Deň doručenia podnetu CK sa však považuje za deň doručenia príslušnej cestovnej kancelárii - obstarávateľovi. Pri zájazdoch alebo iných službách, ktorých predaj CK sprostredkovala pre iného obstarávateľa, nesie zodpovednosť za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy v plnom rozsahu obstarávateľ, ktorý je v právnom vzťahu s cestujúcim. **CK ako sprostredkovateľ nezodpovedá za kvalitu a rozsah služieb poskytovaných obstarávateľom**. Prípadné reklamácie služieb si cestujúci v tomto prípade uplatňuje výhradne u obstarávateľa (táto podmienka je zachovaná aj v prípade, ak cestujúci doručí obstarávateľovi reklamáciu prostredníctvom CK ako sprostredkovateľa), a to v úradnom jazyku krajiny, v ktorej má obstarávateľ zaregistrované sídlo spoločnosti. CK ako sprostredkovateľ nie je oprávnená riešiť reklamácie v mene obstarávateľa. CK poskytne cestujúcemu v prípade žiadosti základnú súčinnosť pri vybavovaní reklamácie služieb u obstarávateľa, nezabezpečuje však prekladateľské služby samotného predmetu a obsahu reklamácie. K reklamácii sa doporučuje priložiť aj reklamačný protokol z miesta pobytu potvrdený povereným zástupcom obstarávateľa, popr. ďalšie relevantné doklady (fotografie a pod.).

Záverečné ustanovenia

34. Ponuka zájazdov/služieb prezentovaná na dovojenka.sme.sk je zostavená na základe dát prijímaných elektronickým spôsobom od jednotlivých obstarávateľov alebo tretích subjektov technicky zabezpečujúcich poskytovanie týchto dát. Všetky informácie (vrátane cien, voľných kapacít, dostupných tried, fotografií a pod.) sú pravidelne aktualizované a zobrazované tak, ako boli získané od ich poskytovateľov. V dobe od poslednej aktualizácie môžu byť niektoré informácie neaktuálne a zmenené. CK nezodpovedá za správnosť a prípadné zmeny týchto informácií.
35. Záujemca/cestujúci berie na vedomie, že:
 - a. všetky telefonické rozhovory medzi záujemcom/cestujúcim a CK môžu byť monitorované a nahrávané;
 - b. CK realizuje meranie návštevnosti svojich internetových stránok;

- c. doručovanie bude realizované na adresu (poštová, e-mail), ktorú uvedie vo svojej Objednávke, pokiaľ neinformuje CK o doručovaní na inú adresu;
 - d. za doručenie sa považuje aj odmietnutie písomnosti (zásielky) záujemcom/cestujúcim alebo jej neprevzatie a vrátenie naspäť CK. Účinok doručenia nastáva v okamihu vrátenia nedoručenej zásielky CK;
 - e. CK v rámci predzmluvných a zmluvných vzťahov podľa týchto VOP spracúva na účely plnenia povinností z nich osobné údaje záujemcu/cestujúceho v súlade s príslušnými ustanoveniami Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje Smernica 95/46/ES (Všeobecné nariadenie o ochrane údajov, ďalej len "GDPR") a to na právnom základe podľa článkov 6 ods. 1 písmeno b); v rozsahu podľa a na právnom základe podľa článku 6 ods. 1 písmeno c) na účel vzniku predzmluvných a zmluvných vzťahov s CK;
 - f. CK tiež bude spracúvať, pokiaľ to nebude dotknutá osoba namietaf, osobné údaje dotknutej osoby na právnom základe podľa článku 6 ods. 1 písmeno f) zasielaním Newslettera ako oprávneného záujmu CK a odôvodnené očakávanie záujemcu/cestujúceho ako zákazníka byť informovaný o novinkách a ponukách CK. Toto spracovanie môžete namietaf a môžete ho jednoducho zrušif zaslaním komunikácie na osobneudaje@petitpress.sk;
 - g. Osobné údaje záujemcu/cestujúceho a tretích osôb môžu byť poskytnuté príslušným cestovným kanceláriám, agentúram, leteckým spoločnostiam a iným poskytovateľom služieb, ako zmluvným stranám. Osobné údaje môžu byť tiež prenesené do tretej krajiny, Českej republiky, a poskytnuté spoločnosti Amadeus Czech Republic and Slovakia, s.r.o., Meteor Centre Office Park Sokolovská 100/94, Praha 5 – Karlín, 186 00 Czech Republic;
 - h. Na spracovanie osobných údajov CK sa ďalej v primeranom rozsahu vzťahujú aj Zásady nakladania s osobnými údajmi užívateľov webových služieb spoločnosti Petit Press, a.s. zverejnené na stránke <http://www.sme.sk/c/7076706/zasady-nakladania-s-osobnymi-udajmi-uzivatelov.html>.
36. CK je oprávnená tieto VOP jednostranne kedykoľvek zmenif, a to zverejnením nových VOP na webovej stránke dovolenka.sme.sk. Zmena týchto VOP sa nemôže dotknúf vzájomných práv a povinností CK a cestujúceho vo vzťahu k zmluve, ktorá bola uzavretá pred zverejnením zmeny VOP.
37. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa 27. 2. 2020.