

Všeobecné podmienky

Všeobecné zmluvné podmienky pre účasť na zájazdoch HYDROTOUR, cestovná kancelária, a. s. (ďalej len „všeobecné zmluvné podmienky alebo VZP“)

DEFINÍCIA POJMOV

1. **Cestovná kancelária (ďalej len „CK“):** HYDROTOUR, cestovná kancelária, a.s., so sídlom Nám. SNP 14, 811 06 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., oddiel Sa, vložka č. 3276/B, IČO: 31 371 981.
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. V prípade, že na strane cestujúceho vystupuje viac osôb, používa sa aj na nich definované označenie „cestujúci“ v jednotnom čísle.
3. **Objednávateľ zájazdu:** osoba, ktorá s CK uzatvorila zmluvu o zájazde, pričom 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. **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 v platnom znení.
5. **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, MMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.
6. **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 o zájazde bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.
7. **Klub Leto:** súbor organizovaných animačných, pohybových, športových, kultúrnych a zábavných činností v slovenskom alebo českom jazyku vykonávaných CK prostredníctvom vyškolených animátorov vo vymedzených termínoch a hoteloch označených logom Klub Leto, ktorý je určený cestujúcim v rozsahu, spôsobom, podľa časového harmonogramu a daností konkrétneho ubytovacieho zariadenia, počasia, miestnych zvyklostí, schopností a možností CK. CK si vyhradzuje právo zmeny alebo zrušenia animačného programu. Klub Leto je vyhradený pre cestujúcich vrátane detí v sprievode rodičov.
8. **Rodič:** zákonný zástupca dieťaťa (otec, matka, zákonný opatrovník) alebo ním poverená osoba vo veku 18 a viac rokov, ktorá je počas zájazdu povinná dozerať na bezpečnosť a zdravie dieťaťa (osoba mladšia ako 18 rokov), ktorí sú zároveň cestujúcimi.

I. ZMLUVA O ZÁJAZDE

1. Zmluvou o zájazde sa CK zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd, a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu. Zmluva o zájazde vzniká medzi CK a cestujúcim na základe podpísanej alebo inak akceptovanej zmluvy o zájazde potvrdenej CK alebo inou CK splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré

sprostredkovávajú služby CK. Za podpísanú alebo inak akceptovanú zmluvu o zájazde cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj podpísaná alebo inak akceptovaná zmluva o zájazde jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom alebo objednávateľom zájazdu. Súčasťou zmluvy o zájazde sú tieto všeobecné zmluvné podmienky a [Dôležité informácie platné pre zájazdy organizované HYDROTOUR, cestovná kancelária, a.s.](#), všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci alebo objednávateľ zájazdu od CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci alebo objednávateľ zájazdu uzatvorí zmluvu o zájazde, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, ponukový online katalóg, špeciálna ponuka a podmienky tzv. first moment alebo last minute zájazdov, všeobecné informácie a Pokyny k zájazdu – podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle www.hydrotour.sk, prípadné iné dokumenty, ktorými sa bude riadiť zmluvný vzťah. CK si vyhradzuje právo uviesť v uzatvorenej zmluve o zájazde a/alebo špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne cestujúcemu alebo objednávateľovi zájazdu iná CK splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie sú súčasťou zmluvy o zájazde, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v online katalógu alebo v iných oficiálnych písomných dokumentoch vydaných CK alebo zverejnených CK na svojom webovom sídle. Podpisom alebo inou akceptáciou zmluvy o zájazde cestujúci alebo objednávateľ zájazdu potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu o zájazde sa s jej obsahom, ako aj všetkými jej súčasťami deklarovanými v tomto bode oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto všeobecných zmluvných podmienok a [Dôležitých informácií platných pre zájazdy organizované HYDROTOUR, cestovná kancelária, a.s.](#)

2. Iná CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim alebo objednávateľom zájazdu ustanovenia v zmluve o zájazde alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v platnom online katalógu alebo v iných oficiálnych písomných prospektoch a dokumentoch CK vrátane informácií zverejnených CK na svojom webovom sídle.
3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci alebo objednávateľ zájazdu, podpisom zmluvy o zájazde alebo iným jej akceptovaním potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu o zájazde a že v prípade uzatvorenia zmluvy o zájazde v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Konajúca osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov dotknutej osoby a že ju informovala o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy o zájazde. Konajúca osoba sa súčasne zaväzuje odovzdať všetkým cestujúcim kompletné informácie určené CK pre cestujúcich. Akákoľvek korešpondencia, potrebná na plnenie práv a povinností zo zmluvy o zájazde, bude realizovaná s osobou, ktorá koná za cestujúceho alebo ako cestujúci, prípadne ako objednávateľ zájazdu.
4. Na zmluvný vzťah uzavretý prostredníctvom internetového rezervačného systému umiestneného na webovom sídle www.hydrotour.sk sa vzťahujú aj nasledovné zmluvné dojednania:
 - 4.1. Objednávateľ vyplnením informácií o cestujúcich, výberom objednaných služieb ku konkrétnemu zájazdu, prejavom súhlasu s vymedzenými zmluvnými dojednaniami a následným kliknutím na tlačidlo "Záväzne objednať s povinnosťou platby" odosiela CK

záväzný a neodvolateľný návrh na uzatvorenie zmluvy o zájazde a v prípade jeho záujmu aj o sprostredkovanie komplexného cestovného poistenia aj poistnej zmluvy.

4.2. Prijatím návrhu na uzatvorenie zmluvy zo strany CK vzniká platná zmluva s obsahom informácií o cestujúcich a s výberom objednaných služieb ku konkrétnemu zájazdu, ktoré v návrhu na uzatvorenie zmluvy objednávateľ uviedol. Internetový rezervačný systém okamihom úspešného ukončenia rezervačného procesu vygeneruje objednávateľovi CK potvrdenú zmluvu o zájazde prípadne aj poistnú zmluvu.

4.3. Z dôvodu, že nemožno vylúčiť, že pri uzatvorení zmluvy o zájazde prostredníctvom rezervačného systému umiestneného na webovom sídle www.hydrotour.sk môže dôjsť z dôvodu technickej poruchy k uzatvoreniu zmluvy pod vplyvom omylu alebo chyby v prejavenej vôli zo strany CK resp. internetového rezervačného systému, s následkom omylu alebo chyby v zadávaných službách, cenách alebo inej špecifikácii, čoho následkom môže byť najmä mylne dohodnutá nižšia alebo vyššia cena zájazdu ako cena, za ktorú zájazd CK v skutočnosti ponúka, sa zmluvné strany dohodli, že CK má právo pred začatím zájazdu od zmluvy odstúpiť a objednávateľovi ponúknuť návrh na uzatvorenie zmluvy zbavený tohto omylu resp. chyby.

5. V prípade, že sú obsahom zmluvy o zájazde ubytovacie alebo iné služby cestovného ruchu zabezpečované formou allotmentu (t.j. zmluvné kapacity na vyžiadanie), ktorých čerpanie je podmienené potvrdením zmluvného partnera CK alebo splnením inej relevantnej skutočnosti, uzatvára sa zmluva o zájazde s rozvázovacou podmienkou jej platnosti. Ak dôjde k naplneniu rozvázovacej podmienky, zmluva o zájazde sa od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť si poskytnuté plnenia.

II. CENA, ZMENA CENY, PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci alebo objednávateľ zájazdu 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, dokedy 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. Ak nie je uvedené v zmluve o zájazde inak, cena zájazdu nezahŕňa náklady cestujúceho, ktoré musí vynaložiť v súvislosti s dodržiavaním pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu a/alebo tranzitu.
2. Pri poskytovaní zliav alebo špeciálnych cien pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.
3. Právo účasti na zájazde, resp. poskytnutie všetkých objednaných služieb, vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu, resp. zabezpečovaných služieb v plnej výške a splnením ostatných deklarovaných podmienok poskytnutia zájazdu resp. služieb. Platným dokladom pre nástup cestujúceho na zájazd resp. čerpanie služieb je platná zmluvná dokumentácia a doklad o zaplatení celkovej ceny zájazdu resp. zabezpečovaných služieb. CK si vyhradzuje právo tieto doklady vyžadovať od cestujúceho pri nástupe na zájazd.
4. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy o zájazde zaplatenie 100% ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb alebo zálohy v minimálnej výške 50 % ceny zájazdu alebo

všetkých objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci resp. objednávateľ zájazdu zaplatiť v plnej výške už pri uzatvorení zmluvného vzťahu). Zvyšnú časť ceny zájazdu alebo za všetky objednané služby, ak bola uhradená záloha je cestujúci resp. objednávateľ zájazdu povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 36 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb. Odstupné, zmluvné pokuty a uplatňované nároky na náhradu škody sú splatné ihneď.

5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 36 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je cestujúci resp. objednávateľ zájazdu povinný zaplatiť 100% ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu. Rovnaká platobná povinnosť platí pri špeciálne deklarovaných akciách s podmienkou 100% platby ceny zájazdu pri vzniku zmluvného vzťahu.
6. Akákoľvek platba podľa zmluvy o zájazde sa považuje za uhradenú okamihom pripísania príslušnej sumy na účet CK vedený v peňažnom ústave alebo zaplatením v hotovosti na pobočke CK, prípadne u zmluvného predajcu CK.
7. 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, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu, alebo
 - c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 7 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.
9. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu a/alebo objednávateľovi zájazdu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci a/alebo objednávateľ zájazdu 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 a čl. IV ods. 2 týchto VZP.
10. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8% ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. V ods. 1 písm. b/ týchto VZP.
11. CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu alebo nečerpal služby z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK.

III. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

1. K základným právam cestujúceho patrí:

- a) Právo na riadne poskytnutie zaplatených a služieb. Pokiaľ bez zavinenia CK dohodnuté služby cestujúci nevyčerpá, nemá právo na ich náhradu.
- 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 o zájazde kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VI. týchto VZP.
- 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. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. CK je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. 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 spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny zájazdu, je CK oprávnená postupovať podľa čl. II ods. 3 a čl. IV ods. 2 v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená. Nový cestujúci nemá nárok na zohľadnenie akcií, zliav, cestovného poistenia a iných benefitov, ktoré boli spojené výhradne s osobou pôvodného cestujúceho alebo s podmienkami špeciálnych akcií (napr. vernostné zľavy, early booking a pod.). V prípade zmeny všetkých cestujúcich zo zmluvy o zájazde, je táto zmena zmluvnými obchodnými partnermi vyhodnocovaná ako 100% storno služieb pôvodných cestujúcich. Z uvedeného dôvodu bude v prípade takejto zmeny účtovaný poplatok, ktorý zohľadňuje dojednanie nových podmienok služieb pre náhradných cestujúcich, ktorý môže výrazne zasiahnuť do celkovej ceny zájazdu.
- e) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. VII. týchto podmienok a uplatnenie nárokov podľa čl. VIII týchto VZP.
- f) Právo na kontakt na zástupcu CK, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby cestujúci prehlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK.

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 a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.

f) V prípade, ak cestujúci 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 všetky 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 a zvyklosti navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu ubytovania; 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.

i) Znášať osobnú zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil. CK nezodpovedá za škody spôsobené cestujúcim počas pobytu.

j) Zaistiť u neplnoletých osôb 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. Zákonný zástupca neplnoletého cestujúceho je povinný zabezpečiť splnenie všetkých právnych, administratívnych a cestovných náležitostí súvisiacich s vycestovaním neplnoletej osoby do zahraničia. Táto povinnosť zahŕňa najmä preverenie platnosti cestovných dokladov, získanie potrebných víz, splnenie zdravotných a bezpečnostných požiadaviek a zabezpečenie kvalifikovaného písomného súhlasu s vycestovaním, ak to vyžadujú právne predpisy cieľovej krajiny, dopravca alebo iné príslušné orgány. Táto povinnosť platí bez ohľadu na to, či je zákonný zástupca zároveň objednávatelom zájazdu. CK nezodpovedá za nesplnenie týchto povinností zo strany zákonného zástupcu.

k) Rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne alebo vulgárne 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.

3. Cestujúci bezvýhradne a v plnom rozsahu zodpovedá 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 tranzituje. V prípade, ak cestujúci nesplní alebo poruší podmienky vstupu do príslušnej krajiny a CK v

súvislosti s tým vzniknú akékoľvek náklady, sankcie, pokuty alebo majetková škoda, je cestujúci povinný na základe výzvy CK ich bezodkladne uhradiť.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:
 - a) poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu CK (čl. III. bod 1 písm. f).
 - b) povinnosť po celý čas prevádzkovania CK mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.
 - c) povinnosť v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu 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 na cieľové miesto alebo miesta (ďalej aj „Pokyny na zájazd“) a to ich zaslaním na elektronickú adresu objednávateľa zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde, alebo iným spôsobom dohodnutým s CK.
2. CK si vyhradzuje právo neposkytnúť cestujúcemu zájazd resp. služby cestovného ruchu dohodnuté v zmluve o zájazde v prípade, ak cestujúci riadne a včas neuhradí cenu za dohodnuté služby v lehote uvedenej v zmluve o zájazde resp. v súlade s podmienkami týchto všeobecných zmluvných podmienok, prípadne ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej zo strany CK. CK nie je povinná vyzývať cestujúceho na úhradu dohodnutej ceny za služby cestovného ruchu ani poskytnúť cestujúcemu dodatočnú lehotu na úhradu ceny zájazdu v prípade, ak si cestujúci zakúpil zájazd v akcii Last minute, ktorého cena je splatná spravidla ihneď, ak zmluva o zájazde neurčuje inak.
3. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci individuálne objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

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 alebo objednávateľa zájazdu o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa považuje najmä 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, zmena trasy letu, uskutočnenie a/alebo zmena miesta medzipristátia, zmena leteckej spoločnosti, typu lietadla a letového plánu, posun oznamovaného času odletu a/alebo priletu, zmena obsahu a rozsahu zabezpečovaných služieb z dôvodu bezpečnostných a hygienických opatrení, zrušenie alebo spätné nepotvrdenie špeciálnych alebo doplnkových príplatkových služieb.
 - 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 zaplata odstupného,
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.
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 porovnateľné a zodpovedajúce charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni sa situácia považuje za vyriešenú a cestujúcemu nevznikajú ďalšie nároky, 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) V prípade, ak dôjde k preobsadeniu ubytovacej kapacity (overbooking) ubytovacieho zariadenia, je CK povinná zabezpečiť pre cestujúceho náhradné ubytovanie minimálne rovnakej alebo vyššej kategórie a v podobnej oblasti, resp. letovisku. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu.

c) CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených cestujúcim, treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK...).

d) Cestujúci berie na vedomie, že pri pobytových zájazdoch, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, z uvedeného dôvodu do prvého a posledného dňa čerpania služieb v rôznej miere zasahujú ubytovacie a stravovacie služby.

e) CK má právo na úhradu ceny za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v zmluve o zájazde s cestujúcim, ktoré boli poskytnuté na vyžiadanie alebo so súhlasom cestujúceho počas zájazdu.

VI. ODSÚPENIE OD ZMLUVY O ZÁJAZDE A ODSUPNÉ

1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť. Pre prípad odstúpenia od zmluvy o zájazde 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.

1.1. Výška odstupného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku) pri pobytových zájazdoch:

- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 30 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 21 dní a viac pred termínom začatia zájazdu,
- b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 20 – 14 dní pred termínom začatia zájazdu,
- c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 13 – 6 dní pred termínom začatia zájazdu,
- d) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 5 a menej dní pred termínom začatia zájazdu alebo ak sa jedná o zájazd/cestovnú službu, deklarované ako zájazd/cestovná služba so 100% odstupným (100% stornom).

1.2. Výška odstupného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku) pri poznávacích zájazdoch

- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 61 dní a viac pred termínom začatia zájazdu,
- b) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 60 a menej dní pred termínom začatia zájazdu alebo ak sa jedná o zájazd/cestovnú službu, deklarované ako zájazd/cestovná služba so 100% odstupným (100% stornom).

Uhradené poistné za sprostredkovanie komplexného cestovného poistenia sa nezapočítava do základu pre výpočet odstupného a cestujúci nemá právo na jeho vrátenie, pokiaľ sa s poisťovateľom nedohodne inak.

- 2. V prípade, ak jeden alebo viac cestujúcich z cestujúcich uvedených na platnej zmluve o zájazde ruší svoju účasť na zájazde (napr. zrušením účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je/sú tento/títo cestujúci povinný/í uhradiť v rámci odstupného aj príplatok za jednolôžkovú izbu resp. doplatok za reálne obsadenie ubytovania určeného na vyšší, pevne alebo minimálne stanovený počet osôb. Rovnako sa postupuje aj v prípade zrušenia jednej zmluvy o zájazde, kde odstupujúci cestujúci mal spoločné ubytovanie alebo služby s iným cestujúcim na základe inej zmluvy o zájazde. Pre určenie počtu dní pri výpočte odstupného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy. Do počtu dní sa nezapočítava deň nástupu na zájazd, resp. začiatok čerpania služieb.
- 3. V prípade, že cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu za nečerpané služby.
- 4. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej zmluvy na nové podmienky, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstupného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.
- 5. CK má právo započítať príslušnú výšku odstupného, zmluvnej pokuty a/alebo náhrady škody voči zloženej zálohe alebo zaplatenej cene zájazdu. Objednávateľ a cestujúci výslovne súhlasí s touto podmienkou a jej uplatnením zo strany CK.
- 6. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak
 - a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy

o zájazde a 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.

7. CK si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy o zájazde, ak nebol prihlásený minimálny počet 120 účastníkov pobytového zájazdu, ak sa zmluvné strany nedohodli na inom počte (výhrada "minimálneho počtu účastníkov") za podmienok dohodnutých v týchto zmluvných podmienkach. Minimálny počet účastníkov poznávacieho zájazdu je deklarovaný v rámci poskytnutých predzmluvných informácií a uzatváraní zmluvy o zájazde.
8. CK si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy o zájazde a uplatňovať si nárok na zmluvnú pokutu v dohodnutej výške, ak cestujúci a/alebo objednávateľ zájazdu si napriek písomnej výzve CK nesplní svoju zmluvnú povinnosť a neuhradí riadne a včas cenu zájazdu podľa podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde.

Dojednaná výška zmluvnej pokuty predstavuje pri pobytových zájazdoch:

- a) 30 % z ceny zájazdu, ak CK odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 21 dní a viac pred termínom začatia zájazdu,
- b) 50 % z ceny zájazdu, ak CK odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 20 – 14 dní pred termínom začatia zájazdu,
- c) 80 % z ceny zájazdu, ak CK odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 13 – 6 dní pred termínom začatia zájazdu,
- d) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak CK odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 5 a menej dní pred termínom začatia zájazdu.

Dojednaná výška zmluvnej pokuty predstavuje pri poznávacích zájazdoch:

- a) 50 % z ceny zájazdu, ak CK odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 61 a viac pred termínom začatia zájazdu,
- b) 100 % z ceny zájazdu, ak CK odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 60 a menej dní pred termínom začatia zájazdu.

CK má nárok domáhať sa voči objednávateľovi a/alebo cestujúcemu popri zmluvnej pokute aj náhradu škody, ktorá CK vznikla.

9. 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 zájazde podľa prvej vety. U zájazdov, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde (tzv. Last minute) je vylúčené právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa tohto odseku.

VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU

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

2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.
3. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, týmto zákonom alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
5. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť:
 - a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
 - b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.
7. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, cestujúci má právo
 - a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
 - b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.
8. CK je 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 zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.
10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7, všetko tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
12. Ak v dôsledku 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 troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
14. CK sa nemôže odvolávať na 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 zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.
16. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím
 - a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
 - b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.
17. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. VIII, je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
18. Informácia o reklamačných postupoch:
 - a) Cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK.

Reklamáciu je možné uplatniť aj u zmluvného predajcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.

b) Reklamácia sa uplatňuje prostriedkami diaľkovej komunikácie, poštou alebo osobne. CK bezodkladne písomne potvrdí uplatnenie reklamácie cestujúcim.

c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a zmluvného predajcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.

d) CK zabezpečuje v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.

e) Cestujúci bude o vybavení reklamácie písomne informovaný.

f) Reklamačné konanie prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.

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

h) V prípade neposkytnutia alebo chybného poskytnutia služby na palube lietadla (neposkytnutie zaplateného miesta, cateringu a pod.) cestujúci o danej skutočnosti bezodkladne informuje palubný personál. Ak nedôjde k náprave alebo k náhradnému plneniu rovnakej alebo vyššej kvality, cestujúci si vyžiada potvrdenie od palubného personálu alebo za tým účelom kontaktuje zákaznícky servis leteckej spoločnosti. Vydané potvrdenie priloží k reklamácii, ktorú doručí CK.

VIII. NÁHRADA ŠKODY

1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa čl. VII ods. 5 písm. b), ods. 6 alebo ods. 7 aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK; náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.
2. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené:
 - a) cestujúcim,
 - b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
 - c) neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
3. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nebanlivosti.
5. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu podľa čl. VII, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

IX. PODMIENKY KLUBU LETO

1. Klub Leto je animačným klubom, ktorého úlohou je organizovanie animačných, pohybových, športových, kultúrnych a zábavných činností pre cestujúcich, vrátane detí a rodičov za účelom spríjemnenia zájazdu. Aktivity Klubu Leto sú určené pre deti od 4 rokov, mladistvým i dospelým osobám. Klub Leto nie je detský kútik, neponúka služby starostlivosti o deti a nezabezpečuje ich opateru. Účasťou dieťaťa v Klube Leto sa rodič nezabavuje zodpovednosti za starostlivosť a bezpečnosť dieťaťa a ani ju neprenáša na CK. Pri využívaní služieb Klubu Leto je rodič povinný aj naďalej v plnej miere zabezpečovať dohľad a starostlivosť o svoje dieťa počas celého priebehu animácií.
2. CK má právo zrušiť Klub Leto alebo vymedzené animačné aktivity najmä v nasledovných prípadoch:
 - a) z dôvodu rozhodnutia manažmentu ubytovacieho zariadenia z prevádzkových dôvodov,
 - b) z dôvodu nevyhovujúceho počasia alebo bezprostrednej hrozby živelných pohrôm (napr. požiar, povodeň a pod.),
 - c) výskytu nebezpečných nákaz,
 - d) nedostatočnej obsadenosti resp. záujmu o animačný program,
 - e) z oprávnených dôvodov CK.
3. CK môže zakázať účasť na animáciách Klubu Leto:
 - a) osobám pod vplyvom alkoholu, psychotropných, návykových alebo toxických látok,
 - b) osobám so zvieratami,
 - c) osobám trpiacim prenosnými infekčnými chorobami, osobám postihnutým duševnými chorobami alebo psychickými poruchami, prechladnutým osobám, osobám s otvorenými poraneniami, alergiami prípadne inými chronickými ochoreniami a zdravotnými ťažkosťami alebo akoukoľvek chorobou resp. poruchou, ohrozujúcou zdravie a bezpečnosť ostatných cestujúcich;
 - d) osobám špinavým a v znečistenom oblečení ako aj osobám, ktoré opakovane nerešpektujú pokyny animátorov a podmienky Klubu Leto.
4. CK si vyhradzuje právo v odôvodnených prípadoch nesprístupniť aktivity Klubu Leto deťom a ich rodičom a to najmä deťom mladším ako 4 roky, osobám, ktoré sústavne narúšajú alebo nerešpektujú pokyny animátorov, prípadne sa správajú takým spôsobom, že svojim správaním obťažujú ostatných cestujúcich zúčastnených na aktivitách Klubu Leto. CK je oprávnená bezodkladne vylúčiť z účasti na aktivitách Klubu Leto cestujúceho, ktorý opakovane, či hrubým spôsobom porušuje podmienky Klubu Leto alebo nerešpektuje pokyny animátorov. V takomto prípade je cestujúci povinný bezodkladne opustiť priestory resp. miesto, v ktorých prebieha animačný program.
5. CK nezodpovedá za akékoľvek škody na zdraví alebo majetku, ktoré boli dieťaťu spôsobené úmyselne, z nebanlivosti, neopatrnosti alebo precenením jeho fyzických síl prípadne nedostatočným dozorom zo strany rodiča.
6. CK nezodpovedá za akékoľvek škody na zdraví alebo majetku, ktoré vzniknú dieťaťu alebo rodičovi, vrátane ostatných plnoletých cestujúcich zúčastnených na aktivitách Klubu Leto v dôsledku nedodržania postupov, pokynov CK alebo jej delegátov, animátorov či inštruktorov.
7. Obsah a rozsah aktivít Klubu Leto a jeho program určuje CK, pričom môže spolupracovať s medzinárodným hotelovým animačným programom alebo je organizovaný nezávisle od medzinárodného hotelového animačného programu. Jednotlivé animačné aktivity využívajú celý areál hotela a všetky dostupné atrakcie za predpokladu, že hotel súhlasí s ich využitím na animačné aktivity Klubu Leto.

8. Rodič, ak sa jeho dieťa zúčastňuje na animáciách Klubu Leto, je povinný zabezpečovať neustály dohľad nad dieťaťom. Rodič berie na vedomie, že účasťou dieťaťa na animáciách Klubu Leto nezaniká povinnosť rodiča vykonávať dohľad a starostlivosť o svoje dieťa a tieto povinnosti rodiča neprechádzajú ani len z časti na animátorov Klubu Leto.
9. Rodič a jeho dieťa sú oprávnení zúčastňovať sa na animáciách Klubu Leto za predpokladu dodržiavania podmienok Klubu Leto a pokynov CK (animátora).
10. Rodič berie na vedomie, že niektoré animácie môžu byť ohraničené/obmedzené vekom a/alebo schopnosťami dieťaťa a/alebo počtom účastníkov.
11. Aktivity Klubu Leto nie sú kalkulovanou cenníkovou položkou ceny zájazdov a sú klientom poskytované ako bezplatný benefit k zájazdom, v presne určených zariadeniach a turnusoch. Nie je však vylúčené, že niektoré aktivity budú osobitne spoplatnené, prípadne si budú vyžadovať zakúpenie resp. zapožičanie pomôcok na vlastné náklady, prípadne uhradenie ceny lístka alebo vstupu na atrakciu.
12. Rodič je povinný vyhodnotiť vhodnosť animácie pre dieťa a informovať CK o zdravotných resp. sociálnych ťažkostiach, ktoré by mohli počas animácií u dieťaťa nastať alebo ktoré by mohli účasť dieťaťa na animácii obmedziť alebo vylúčiť, najmä o alergiách a ochoreniach, ktorými dieťa trpí.
13. Ochorenie alebo momentálna indispozícia dieťaťa oprávňuje CK k vylúčeniu alebo ukončeniu účasti dieťaťa na animácii.
14. Rodič je povinný nahradiť všetky škody, ktoré spôsobí jeho dieťa v prevádzke, a to i tretím osobám bezodkladne ešte pred ukončením zájazdu v destinácii.
15. Rodič účasťou dieťaťa na animáciách Klubu Leto potvrdzuje, že dieťa netrpí chorobami alebo poruchami, ohrozujúcimi zdravie a bezpečnosť ostatných cestujúcich podľa odseku 3 písm. c) tohto článku, má zaužívané základné sociálne návyky, je schopné zaradiť sa do kolektívu, je schopné prijať autoritu a rešpektovať pokyny animátorov. Rodič je povinný poučiť dieťa, že má rešpektovať pokyny animátora.
16. Rodičia a ich deti sú povinní riadiť sa pokynmi CK, animátorov ako aj zamestnancov hotelového zariadenia, v ktorom Klub Leto prebieha.
17. Počas animácií nesmie rodič narušovať riadny priebeh animácií, rušiť svojim správaním ostatných účastníkov a musí dodržiavať hygienické zásady a pravidlá slušného správania.

X. OCHRANA PRE PRÍPAD ÚPADKU

1. CK je v súlade so zákonom povinná po celý čas prevádzkovania CK zabezpečovať ochranu pre prípad úpadku v rozsahu a podľa podmienok Zákona.
2. Cestujúci, ktorý zaplatil CK za služby cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu, má právo na bezodkladné plnenie plynúce z ochrany pre prípad úpadku, ak CK z dôvodu svojho úpadku:
 - nezabezpečí repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu,
 - nevráti cestujúcemu zaplatenú zálohu alebo cenu zaplatenú za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil,
 - nevráti cestujúcemu rozdiel medzi cenou zaplatenou CK a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu, ak bol zájazd poskytnutý len sčasti.

3. CK vyhlasuje, že si splnila svoju povinnosť zabezpečiť ochranu pre prípad úpadku. CK odovzdá cestujúcemu pri uzatváraní zmluvy o zájazde informácie o ochrane pre prípad úpadku CK.

XI. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. CK spracúva osobné údaje cestujúcich v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Objednávateľ zájazdu poskytuje CK osobné údaje za účelom uzavretia a plnenia zmluvy o zájazde s CK. Na spracovanie osobných údajov poskytnutých v súvislosti s plnením zmluvy o zájazde nie je CK povinná vyžadovať osobitný súhlas. V prípade neposkytnutia požadovaných osobných údajov, nie je možné zabezpečiť splnenie zmluvných povinností vyplývajúcich CK zo zmluvy o zájazde. CK spracúva osobné údaje v rozsahu, v akom boli poskytnuté a zaznamenané do zmluvy o zájazde. Objednávateľ aj cestujúci sú povinní svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o ich zmene. Osobné údaje bude CK spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu.
2. CK poskytuje osobné údaje cestujúceho najmä uvedeným príjemcom: cestovným agentúram, leteckej spoločnosti, ubytovaciemu zariadeniu, spolupracujúcim tretím stranám (iným poskytovateľom služieb), Slovenskej obchodnej inšpekcii, súdu, orgánom činným v trestnom konaní a iným 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. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny a to v závislosti podľa toho kde si cestujúci zakúpil zájazd. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude realizovaný podľa nariadenia o ochrane osobných údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov. V prípade ak CK bude pre cestujúceho vybavovať vízovú povinnosť, cestujúci je povinný poskytnúť na tieto účely kópiu cestovného dokladu. Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané, má právo od CK požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Cestujúci má súčasne právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov. Ak sú žiadosti cestujúceho v postavení dotknutej osoby zjavne neopodstatnené alebo neprimerané, najmä pre ich opakujúcu sa povahu, CK môže požadovať primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo odmietnuť konať na základe žiadosti. Detailnú informačnú povinnosť CK vo vzťahu k ochrane osobných údajov cestujúcich si CK plní prostredníctvom webového sídla www.hydrotour.sk v časti „Ochrana osobných údajov (GDPR)“.
3. Uzatvorením zmluvy o zájazde vzniká medzi cestujúcim a CK vzťah, na základe ktorého CK využíva osobné údaje cestujúceho aj na účely oslovovania s marketingovými ponukami CK. Právnym základom spracúvania osobných údajov je oprávnený záujem. Oprávneným záujmom je informovať dotknuté osoby o vlastných podobných produktoch a službách CK. V záujme prispôsobovania marketingových ponúk individuálnym potrebám cestujúceho bude CK na základe histórie objednávok cestujúceho vytvárať personalizované marketingové ponuky. Na vytváranie personalizovaných marketingových ponúk budú využívané aktivity cestujúceho na webových sídlach (cookies a googleanalytics).
4. Po realizovaní zájazdu resp. zabezpečovanej služby poskytovanej CK Vám môže byť emailom doručený dotazník, ktorý slúži výlučne na overenie kvality zabezpečovaných služieb.

XII. Záverečné ustanovenia

1. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo zmluvy o zájazde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR). Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná on-line na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>
2. Neoddeliteľnou súčasťou týchto všeobecných zmluvných podmienok sú [Dôležité informácie platné pre zájazdy organizované HYDROTOUR, cestovná kancelária, a.s.](#) Oba dokumenty sú súčasťou zmluvy o zájazde uzatváraanej s objednávateľom zájazdu.
3. Podpisom/akceptovaním zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu o zájazde 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. Zmena údajov obsiahnutých v oficiálnych písomných dokumentoch a na webovom sídle CK o produktoch, službách, cenách a cestovných podmienkach je vyhradená. CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom. Aktualizovaná ponuka zájazdov bude zverejňovaná v online katalógu na webovom sídle www.hydrotour.sk.
5. Právne vzťahy medzi CK a objednávateľom resp. cestujúcim vyplývajúce zo zmluvy o zájazde alebo v súvislosti s ňou sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Na rozhodovanie všetkých sporov vzniknutých zo zmluvy o zájazde alebo v súvislosti s ňou sú príslušné súdy Slovenskej republiky. Miestna príslušnosť súdu sa určí v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky.
6. Všeobecné zmluvné podmienky sa vzťahujú na zájazdy a služby poskytované CK s výnimkou prípadov, ak si CK vopred dohodne s cestujúcim resp. objednávateľom zájazdu iný rozsah vzájomných práv a povinností. Tieto všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú platnosť 09.10.2025.