

# VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY CESTOVNEJ KANCELÁRIE FERROTOUR A.S. PRE ČERPANIE SLUŽIEB CESTOVNÉHO RUCHU

Všeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie FERROTOUR a.s. pre čerpanie služieb cestovného ruchu (ďalej len VZP) sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o službe cestovného ruchu (ďalej len Zmluva), ktorú FERROTOUR a.s. so sídlom Alžbetina 17, 04001 Košice, IČO 31650511, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I., oddiel Sa, vložka č. 168/V (ďalej len CK) uzatvára s objednávateľom (ďalej len cestujúci) služby cestovného ruchu (ďalej len služba CR).

Služby CR sú služby CK, ktoré nie sú zájazdom v zmysle §3 Zákona č. 170/2018 Z.z. ani spojenou službou cestovného ruchu v zmysle §4 uvedeného zákona.

## I. ZMLUVNÝ VZŤAH

1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú: Cestujúci a Cestovná kancelária FERROTOUR a.s. (ďalej len CK), ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastných predajných miest, alebo na trvanlivom nosiči. Trvanlivý nosič je prostriedok, umožňujúci cestujúcemu, alebo CK uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, email, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.

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

3) Iná CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v Zmluve alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o službe CR v katalógu alebo v iných písomných prospektoch a dokumentoch CK.

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

## II. CENY SLUŽIEB CR, PLATOBNÉ PODMIENKY

1) Ceny služieb CR poskytovaných CK sú zmluvnými cenami dojednanými dohodou medzi CK a cestujúcim. Cenou sa rozumie celková cena uvedená v Zmluve. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny služby CR môžu byť dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením Zmluvy a na čo bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom.

2) Zo zliav poskytovaných CK má cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené inak. Nároky na zľavy uplatňuje cestujúci sám pred uzatvorením Zmluvy. Zľavy nie je možné uplatňovať dodatočne.

3) Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu čerpania služieb.

4) Právo na riadne poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením úplnej zmluvnej ceny a splnením si ostatných podmienok poskytnutia služieb.

5) CK má právo požadovať pri prijímaní záväznej objednávky zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50% ceny všetkých objednaných služieb, ak nie je pri ponuke uvedené inak. Poistenie musí byť zaplatené v plnej výške. Zvyšnú časť ceny za objednané služby je cestujúci povinný doplatiť najneskôr v lehote do 30 dní pred začatím čerpania Služieb CR.

6) Pokiaľ cestujúci neuhradí doplatok ceny do 30 dní pred začatím čerpania služieb CR, zaniká jeho právo čerpať službu CR a je povinný uhradiť príslušnú zmluvnú pokutu (odstupné).

7) V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím čerpania služieb CR je cestujúci povinný zaplatiť 100% ceny objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.

8) Za objednané služby CR je možné zaplatiť v hotovosti, prostredníctvom platobných kariet (on-line alebo off-line), bankovým prevodom, alebo iným dohodnutým spôsobom, pričom za deň zaplatenia sa považuje ten deň, kedy boli finančné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté v hotovosti.

9) Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranne zvýšiť cenu služby CR, a to najneskôr do 21 dní pred začiatkom čerpania služby CR 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 služby CR zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí Zmluvy s cenou prepravy ku dňu začatia prepravy,

b) výšky daní alebo poplatkov za služby CR uvedené v Zmluve účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služby CR, 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 celková cena zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí Zmluvy s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia čerpania služby,

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

10) Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení celkovej ceny na trvanlivom nosiči v zmysle zákona spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia celkovej ceny musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 21 dní pred začatím čerpania služieb, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v celkovej cene služby CR. Cestujúci je povinný doplatiť

vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení celkovej ceny, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa čl. V ods. 1 písm. b/ a ods. 4 tohto článku.

11) Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie celkovej ceny zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 9 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia Zmluvy do začatia čerpania služby.

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

13) CK nie je povinná vrátiť zaplatenú celkovú cenu služby CR, ak cestujúci nečerpá služby z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK.

### III. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

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

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

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

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

d) právo oznámiť na trvanlivom nosiči CK, že čerpania služby sa namiesto neho zúčastní iná osoba, uvedená v tomto oznámení, pričom takéto oznámenie môže cestujúci urobiť v lehote do 21 dní pred začiatkom čerpania služieb. Oznámenie musí obsahovať výslovný súhlas nového účastníka s uzatvorenou zmluvou a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti, ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva cestujúcim, ktorý vstupuje do práv a povinností pôvodného cestujúceho, pričom spolu s ním spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny objednaných služieb, ako i úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou cestujúceho vzniknú. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie celkovej ceny, je CK oprávnená postupovať podľa ods. 4 čl. II v prípade, že celková cena Služby CR nebude uhradená. Zmena cestujúceho pri leteckej preprave je vždy posudzovaná ako odstúpenie od Zmluvy.

e) právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VII. týchto VZP a v súlade s reklamačným poriadkom CK, f) právo na kontakt na zástupcu CK, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého čerpania služieb so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie.

g) právo na ochranu osobných údajov, ktoré uvádza v zmluve, pred nepovolanými osobami. 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) Cestujúci má povinnosť:

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

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

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

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

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

f) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,

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

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

i) v prípade leteckej dopravy nastúpiť na všetky časti letu, tak ako je uvedené v pokynoch resp. na letenke. V prípade, že cestujúci na niektorú časť letu nenastúpi, ani podľa platných podmienok let nezmení alebo nestornuje, má letecká spoločnosť právo vylúčiť cestujúceho z prepravy a zrušiť všetky nasledujúce časti letu uvedené v pokynoch resp. na letenke bez akéhokoľvek nároku cestujúceho na náhradu škody,

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

k) dostaviť sa v stanovenom čase na miesto začiatku čerpania služieb.

### IV. PRÁVA A POVINNOSTI CK

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

2) CK je povinná poskytnúť cestujúcemu kontakt na svojho zástupcu (čl. III. bod 1 písm. f).

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

### V. ZMENY DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

#### 1) Pred začiatkom čerpania služieb:

a) zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začiatkom čerpania služieb zmeniť podmienky Zmluvy, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK bude informovať cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok Zmluvy sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.

b) Ak je CK nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb CR alebo navrhuje zvýšiť celkovú cenu služby CR o

viac ako osem percent, navrhne cestujúcemu zmenu Zmluvy. V takom prípade CK bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o

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

ii) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od Zmluvy bez zaplataenia odstupného, iii) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny Zmluvy, Zmluva zanikne, iiiii) cene náhradnej služby, ak je takáto náhradná služba cestujúcemu ponúknutá.

Ak cestujúci odstúpi od Zmluvy a neprijme náhradnú ponuku, 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.

## 2) Počas čerpania služieb:

a) CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK povinná:

- zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, alebo

- vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo

- poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplataenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo

- poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc.

b) CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK).

c) na základe individuálnej požiadavky cestujúceho, CK pokiaľ je to možné, poskytne služby nad rámec služieb dohodnutých v Zmluve. CK má právo na úhradu ceny takto poskytnutých služieb.

## VI. ODSÚPENIE OD ZMLUVY CESTUJÚCIM A ODSUPNÉ

1) Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím čerpania služby CR od Zmluvy odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstupné, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od Zmluvy pred začatím čerpania služieb, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služby CR cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služby CR

Výška odstupného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku) je stanovená:

a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 25 % z celkovej ceny služby CR, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy v lehote 46 dní a viac pred termínom začatia čerpania služieb,

b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z celkovej ceny služby CR, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy v lehote 45 - 29 dní pred termínom začatia čerpania služieb,

c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 75 % z celkovej ceny služby CR, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy v lehote 28 - 15 dní pred termínom začatia čerpania služieb,

d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 90 % z celkovej ceny služby CR, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy v lehote 14 - 6 dní pred termínom začatia čerpania služieb,

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

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

3) V prípade, že cestujúci nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie celkovej ceny 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 môže pred začatím čerpania služieb odstúpiť od Zmluvy bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak

a) počet účastníkov je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa Zmluvy a CK odstúpi od Zmluvy v lehote určenej v Zmluve, najneskôr však

- \* 20 dní pred začatím čerpania služby CR, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,

- \* 7 dní pred začatím čerpania služby CR, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,

- \* 48 hodín pred začatím čerpania služby CR, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo

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

## VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE SLUŽIEB

1) CK zodpovedá za porušenie Zmluvy, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb CR poskytovaných v rámci objednaných služieb (ďalej len „porušenie Zmluvy“).

2) Ak niektorá zo služieb CR nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou, 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 CR do súladu so Zmluvou alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy a hodnotu dotknutých služieb CR.

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 CR aj vtedy, ak návrat

- cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa Zmluvy, pričom tieto náhradné služby CR musia byť
- a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
  - b) nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb CR.
- 6) Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby CR ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby CR nie sú porovnateľné so službami CR uvedenými v Zmluve alebo ponúknutá zľava z celkovej ceny za služby CR nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb CR cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby CR nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb CR, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z celkovej ceny za služby CR, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.
- 7) Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby CR podľa odseku 5 tohto článku, cestujúci má právo
- a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
  - b) odstúpiť od Zmluvy bez zaplatenia odstúpeného a požadovať primeranú zľavu z celkovej ceny služby CR za služby, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie Zmluvy.
- 8) CK je povinná v spolupráci s cestujúcim vyhotoviť písomný záznam a odovzdať mu kópiu tohto písomného záznamu, ak
- a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a), tohto článku,
  - b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby CR podľa odseku 5 písm. b) tohto článku,
  - c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby CR odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
  - d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.
- 9) Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu služby CR do dvoch rokov od skončenia čerpania služieb, alebo ak sa služba neuskutočnila, odo dňa, keď sa mala služba skončiť podľa Zmluvy. Cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.
- 10) Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7 tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie Zmluvy spôsobil cestujúci, je mu povinná do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia Zmluvy; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
- 11) Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania služby CR, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej uzatvoril Zmluvu. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.
- 12) CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, 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.
- 13) Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. VIII, je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýchkoľvek nárokov alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
- 14) Informácia o reklamačných postupoch:
- a) cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovanej služby.
  - b) Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Cestujúci má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane poučenia o podmienkach a spôsobe reklamácie.
  - c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízneho predajcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovanej služby.
  - d) O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.
  - e) Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou Zmluvou.
  - f) CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
- 15) Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené cestujúcemu, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poisťného krytia poisťovne na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťného krytia výslovne vyňaté.
- 16) V prípade, že dôjde k prebukovaniu ubytovacieho zariadenia a bude nutné cestujúceho ubytovať v inom ubytovacom zariadení, poskytne sa náhradné ubytovanie v ubytovacom zariadení rovnakej alebo vyššej kategórie. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu.
- 17) Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK alebo okolností na strane cestujúceho (vis major), na základe ktorých cestujúci úplne alebo s časťou nevyužije objednané, zaplatené a CK zabezpečené služby nevzniká cestujúcemu nárok na úhradu resp. zľavu z ceny týchto služieb.
- 18) Cestujúci, ktorý použije vlastnú dopravu, je sám zodpovedný za dodržanie termínu nástupu a ukončenia pobytu, ktorý CK uvádza v pokynoch.
- 19) CK nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona ani jej dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená cestujúcim, tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
- 20) CK upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov a možnosť jeho vzniku z technických, prevádzkových, poveternostných a iných dôvodov. CK zodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku len do výšky medzinárodne platných štandardov. Pri službách spojených s leteckou a autobusovou dopravou je prvý a posledný deň určený na prepravu.
- 21) Rozsah zodpovednosti CK pri preprave cestujúcich a batožiny je limitovaný Prepravnými podmienkami pre cestujúcich, batožinu a tovar vydanými prepravnou spoločnosťou.

## VIII. NÁHRADA ŠKODY

1) Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa čl. VII ods. 5 písm. b), ods. 6 alebo ods. 7 aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia Zmluvy, 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 bolo spôsobené

a) cestujúcim,

b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb CR, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo

c) neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

3) Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu, 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. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselné spôsobené škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.

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

## **IX. CESTOVNÉ POISTENIE**

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

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

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

4) V prípade zrušenia Zmluvy nie je možné čiastku za cestovné poistenie vrátiť cestujúcemu, nakoľko táto pokrýva náklady spojené so stornovaním služby CR, a preto nadobúda účinnosť dňom zakúpenia služby CR.

## **X. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1) Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo Zmluvy medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR). Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov on-line, ktorá je dostupná on-line na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

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

3) Podpisom Zmluvy cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril Zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto VZP a dojednania v nich obsiahnuté akceptuje.

4) Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu, na webovej stránke a cenníku CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače, resp. publikovania na webe a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia Zmluvy s cestujúcim. CK nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu, cenníku a iných materiáloch, ktoré CK vydáva a ktoré sú poskytnuté tretími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť.

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

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

7) Tieto VZP nadobúdajú platnosť dňa 01.01.2024. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukových katalógoch ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok sú aktuálne ku dňu ich spracovania do tlače a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich vydania. Zmluvné vzťahy, ktoré vznikli medzi cestujúcim a CK pred 01.01.2024 a právne vzťahy z nich vyplývajúce, sa riadia právnou a zmluvnou úpravou platnou a účinnou pred 01.01.2024.

8) Cestujúci potvrdzuje podpisom Zmluvy, že sú mu VZP známe, rozumie im, súhlasí s nimi v plnom rozsahu ich prijíma.

9) O prípadných zmenách bude CK informovať najneskôr do termínu začatia čerpania služieb, resp. pri podpise Zmluvy. Aktuálne zmeny a informácie sú zverejnené aj na [www.ferrotour.sk](http://www.ferrotour.sk) .