



## Všeobecné obchodné podmienky účasti na zájazdoch

### I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Cestovná kancelária (ďalej len „CK“): ideaTOUR, s.r.o., sídlo: Vajanského 4, Trenčín 91101 Register: Okresný súd Trenčín 20940/R, IČO: 44 500 718 .
2. Cestujúci: fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne.
3. Zákon: zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
4. Trvanlivý nosič: prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo CK uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.
5. Predajné miesto: prevádzkareň alebo iný priestor, kde obchodník obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.

### II. VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú: Cestujúci ako fyzická osoba alebo sprostredkovateľ - cestovná kancelária, resp. cestovná agentúra ako podnikateľský subjekt (ďalej ako „sprostredkovateľ“, alebo iný „zmluvný obchodník“) a CK ideaTOUR, s.r.o. na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o zájazde potvrdenej cestujúcim alebo inou CK splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK. Za riadne vyplnenú a podpísanú zmluvu o zájazde cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná zmluva o zájazde jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom. Za uzavretú zmluvu sa považuje aj potvrdenie prevzatia zmluvy o zájazde, potvrdenie správnosti jej obsahu a jasný a zreteľný súhlas s uzatvorením zmluvy aj elektronicky. Súčasťou zmluvy o zájazde sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, ponukový katalóg s cenníkom, ponuka tzv. last minute zájazdov, všeobecné informácie a písomné pokyny - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle [www.ideatour.sk](http://www.ideatour.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 poskytnutými informáciami o zájazde zo strany CK.

2. Iná CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v zmluve o obstaraní zájazdu alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s poskytnutými informáciami o zájazde zo strany CK.
3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho uzatvorením zmluvy o zájazde a jej obsahu 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 vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Konajúca osoba (ďalej len ako „konajúca osoba“) prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenia zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá je cestujúci, resp. ktorá koná za cestujúceho alebo cestujúcich – konajúca osoba.
4. Cestujúci vo svojom mene alebo v mene tretej osoby, vyslovuje súhlas so Všeobecnými podmienkami CK ideaTOUR, s.r.o., resp. organizátora zájazdu. Zmluva platí pre všetky ďalšie osoby v zmluve uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v Zmluve ručí konajúca osoba ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Za neplnoletú osobu podpisuje Zmluvu jej zákonný zástupca. Meno na cestovnom doklade klienta musí korešpondovať s celým menom uvedeným v Zmluve o zájazde.
5. Zmluvou, popr. akceptáciou objednávky, sa CK ideaTOUR, s.r.o., zaväzuje sprostredkovať pre cestujúceho inej cestovnej kancelárie, resp. cestovnej agentúry (ďalej len „objednávateľ“) sprostredkovať produkt zahraničnej CK. Zahraničná CK (ďalej len „organizátor zájazdu“) na základe objednávky, predzmluvnej informácie a následného dodržania Všeobecných podmienok objednávateľovi obstará plnenie služieb v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami. Objednávkový formulár musí obsahovať všetky podstatné údaje o objednávke cestujúceho s označením zájazdu, na základe ktorého sa urobila rezervácia. Objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu v súlade s dohodnutým časovým harmonogramom zálohových a doplatkových platieb (platí pre objednávku prostredníctvom internetu i pre zmluvu o obstaraní zájazdu).
6. Zájazd možno tiež rezervovať písomne alebo ústne (telefonicky). Ústne rezervované zájazdy musia byť obratom písomne potvrdené. Pri rezervácii je CK ideaTOUR, s.r.o. oprávnená požadovať poplatok za spracovanie a stanovenú zálohu.

### III. CENOVÉ PODMIENKY

1. Ceny zájazdov sprostredkovaných CK ideaTOUR, s.r.o. sú zmluvnými cenami v eurách, stanovenými organizátorom zájazdu. V cenníkoch zájazdov sú uvedené ceny v mene EUR.
2. Cestujúci akceptuje, že CK ideaTOUR, s.r.o. je oprávnená odstúpiť od Zmluvy, ak nie je uhradená cena zájazdu a služieb, príp. jej časť v dohodnutej lehote.

### IV. PLATOBNÉ PODMIENKY

Cestujúci berie na vedomie, že cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci objednal (i prostredníctvom iného zmluvného obchodníka) alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena

zájazdu“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v zmluve o zájazde. Zo zliav poskytovaných CK, má cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde a na čo bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom.

2. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.

3. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

4. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy o zájazde zaplataenie zálohy v požadovanej výške. CK má právo požadovať aj zaplataenie zálohy za všetky objednané služby (okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy o zájazde). Zvyšnú časť ceny zájazdu alebo za všetky objednané služby je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v dohodnutej lehote pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.

5. Za deň zaplataenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.

6. 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.

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

8. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8 % ceny zájazdu, CK navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde a zmluvné strany budú postupovať podľa čl. VII tejto zmluvy.

9. CK nie je povinná vrátiť zaplataenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK.

10. CK ideaTOUR, s.r.o. je oprávnená tiež požadovať zaplataenie určených a dohodnutých preddavkov po vyplnení objednávky prostredníctvom internetu, po oznámení CK, že objednaný zájazd je dostupný. Spolu s informáciou o dostupnosti bude cestujúcemu oznámená výška požadovanej zálohy s lehotou na jej zaplataenie.

11. Pri objednávaní zájazdu prostredníctvom internetu objednávateľ, resp. cestujúci vyplní objednávku, CK ideaTOUR, s.r.o. oznámi cestujúcemu, či je zájazd dostupný. Pri kladnej odpovedi uhradí cestujúci, príp. objednávateľ) stanovený preddavok, resp. úplnú cenu zájazdu a oznámi CK ideaTOUR, s.r.o., realizáciu platby. V prípade, že aj po realizácii platby je zájazd dostupný, CK ideaTOUR, s.r.o. vykoná rezerváciu zájazdu a zašle klientovi, resp. objednávateľovi akceptáciu objednávky, čím sa považuje zmluva o zájazde za uzavretú. Ak po realizácii platby cestujúcim, resp. objednávateľom nie je zájazd dostupný, CK ideaTOUR, s.r.o., túto skutočnosť bezodkladne oznámi cestujúcemu, resp. objednávateľovi. Cestujúci, resp. objednávateľ si po tomto oznámení vyberie iný zájazd. V prípade, že o iný zájazd nemá záujem, platba bude cestujúcemu, resp. objednávateľovi vrátená späť najbližší pracovný deň po obdržaní platby.

12. Cestujúci, resp. objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplataení celej ceny objednaných služieb. V prípade, že cestujúci, resp. objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží dohodnuté termíny úhrad dosiaľ objednaných služieb, je organizátor zájazdu prostredníctvom CK ideaTOUR, s.r.o. oprávnený odstúpiť od uzavretej Zmluvy a požadovať zaplataenie zmluvnej pokuty podľa článku VIII. týchto Všeobecných podmienok.

## V. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO (OBJEDNÁVATEĽA)

1. K základným právam cestujúceho patrí:

a) Právo na riadne poskytnutie úplne zaplataeného zájazdu a služieb.

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

c) Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VIII. týchto podmienok.

d) Pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené CK v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu; dňom doručenia oznámenia spolu so súhlasom sa tretia osoba, uvedená v oznámení, stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplataenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK informuje. 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. 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. Kontakt bude cestujúcemu poskytnutý spolu s dokladmi, ktoré mu CK odovzdá pred nástupom

na zájazd. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny zájazdu, je CK taktiež oprávnená postupovať podľa čl. III čl. 2 v prípade, že cena zájazdu nebude v zmysle dohody uhradená.

e) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. IX. týchto podmienok a uplatnenie nárokov podľa čl. X týchto podmienok.

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

g) Obdržať všetky potrebné doklady, napr. poukaz na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania (okrem zájazdov typu ruleta), v dostatočnom predstihu

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 týchto všeobecných zmluvných 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, že cestujúci zistí nesprávnosť údajov, je povinný o tom bezodkladne informovať CK.

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

h) Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušení 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) Nieť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil.

j) Zaisťiť neplnoletým osobám sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaisťiť sprievod a

potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.

k) Cestujúci berie na vedomie, že na vycestovanie do zahraničia je nevyhnutné disponovať (mať pri sebe) platným cestovným dokladom, a to vrátane detí. Mimo krajín Európskej únie cestovný pas, ktorého platnosť je viac ako 6 mesiacov po plánovanom návrate.

l) 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 voči spolucestujúcim apod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčast' cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb,

m) V prípade uzatvorenia poistenia je cestujúci povinný uplatňovať si svoje nároky priamo v poisťovni, s ktorou zmluvu uzatvoril.

## VI. POVINNOSTI CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:

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

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

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

## VII. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

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

b) Ak je CK nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa [§ 16 ods. 4 písm. a\)](#) zákona alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde. V takom prípade CK bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o

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

ii) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpného,

iii) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a iv) 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 porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, alebo • vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo • poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo • poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo • zabezpečiť iné práva podľa zákona.

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

c) Cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

## VIII. Odstúpenie od zmluvy o zájazde cestujúcim a odstúpenie

Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpenie, 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.

Cestujúci berie na vedomie, že výška odstúpeného je určená všeobecnými obchodnými podmienkami organizátora zájazdu, resp. poskytovateľa služby. Všeobecné podmienky organizátora sú súčasťou Všeobecných obchodných podmienok CK.

2. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve o zájazde ruší svoju účasť na zájazde (napr. zrušenie účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstúpeného 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 odstúpeného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy.

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 odstúpeného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

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

## IX. 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 zaplataenia odstúpného 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 uhradza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.

13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím 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.

15. 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.

16. 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 akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

17. Informácia o reklamačných postupoch:

a) cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.

b) Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Klient má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.

c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízneho predajcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného 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) O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.

f) Vybavovanie reklamácií 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 a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

## X. NÁHRADA ŠKODY

1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa čl. VII 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 tohto zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

## XI. 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 online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

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

3. Uzatvorením zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto Všeobecných zmluvných podmienok a dojednania v nich obsiahnuté akceptuje.

4. CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku.

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

6. Cestujúci v zmysle všeobecného nariadenia o ochrane údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov poskytuje CK osobné údaje na účel uzavretia tejto zmluvy s CK, plnenia a dodatočného potvrdenia podmienok tejto zmluvy, spracovania objednávky, realizácie dodávky, zúčtovania platieb a nevyhnutnej komunikácie medzi zmluvnými stranami. CK poskytne údaje cestujúceho

uvedeným príjemcom: cestovným agentúram, ubytovacím zariadeniam, spolupracujúcim tretím stranám (iným poskytovateľom služieb), Slovenskej obchodnej inšpekcií, súdu, orgánom činným v trestnom konaní, subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva 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 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 namietat' proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov.

Cestujúci týmto poskytuje súhlas so spracovaním osobných údajov a taktiež berie na vedomie, že tento môže kedykoľvek odvolať.

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

8. Tieto všeobecné zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 01.01.2019. 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 01.01.2019 a právne vzťahy z nich vyplývajúce, sa riadia právnou a zmluvnou úpravou platnou a účinnou pred 01.01.2019.

### Povinnosti objednávateľa.

1. K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:
  - 1.1. poskytnúť CK ideaTOUR, s.r.o., resp. autorizovanému predajcovi potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, a to tým, že predovšetkým pravdivo a úplne objednávateľ uvedie požadované údaje STARÉ!!!! v Zmluve o obstaraní zájazdu, bezodkladne oznámi všetky zmeny týchto údajov a predloží ďalšie doklady (napr. žiadosti o udelenie víz, fotografie) podľa požiadavky CK ideaTOUR, s.r.o.,
  - 1.2. zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav si to vyžaduje,
  - 1.3. nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov, ktorí si zabezpečia potrebné formality prostredníctvom dotknutých úradov na vycestovanie sami na vlastné náklady.

- 1.4. zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom IV. týchto Všeobecných podmienok,
  - 1.5. bez zbytočného odkladu oznamovať CK ideaTOUR, s.r.o. svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
  - 1.6. prevziať od sprostredkovateľa zájazdu doklady potrebné pre čerpanie služieb,
  - 1.7. mať u seba platný cestovný doklad (do krajín mimo EÚ pas), ktorého platnosť je viac ako 6 mesiacov od termínu plánovaného návratu, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), dodržiavať colné, pasové, dopravné, bezpečnostné zdravotnícke, hygienické a ostatné právne predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu; dieťa bez ohľadu na vek musí mať vlastný cestovný doklad, resp. ak podmienky vstupu do krajiny neurčujú inak.
  - 1.8. splniť očkovacie, príp. ďalšie zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi,
  - 1.9. riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu usporiadateľa zájazdu a dodržiavať stanovený program,
  - 1.10. počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na živote, zdraví alebo majetku na úkor ostatných klientov, dodávateľov služieb alebo usporiadateľa zájazdu,
  - 1.11. dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom podľa čl. X. týchto Všeobecných zmluvných podmienok
2. K povinnostiam objednávateľa – autorizovaného predajcu, ktorá je súčasťou zmluvného vzťahu ďalej patrí:
- 2.1. oboznámiť svojich účastníkov s týmito Všeobecnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK ideaTOUR, s.r.o. obdrží, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,
  - 2.2. zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili zákonné povinnosti klientov, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník,
  - 2.3. určiť vedúceho skupiny v prípade, keď na základe vzájomnej dohody s usporiadateľom (prostredníctvom CK ideaTOUR, s.r.o. ), nie je zabezpečený sprievodca zahraničnej CK. Tento vedúci organizačne zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od dodávateľov, dbá na plnenie programu služieb,
  - 2.4. odovzdať CK ideaTOUR, s.r.o. menný zoznam účastníkov podľa vopred dohodnutého termínu a so všetkými požadovanými náležitosťami, u detí do 15 rokov uviesť úplný dátum narodenia a uviesť osoby zodpovedné za dohľad a ich sprevádzanie.

## **VI. Práva, povinnosti a ručenie CK ideaTOUR, s.r.o.**

1. K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v článku V. týchto Všeobecných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti CK ideaTOUR, s.r.o.
2. CK ideaTOUR, s.r.o. je povinná podľa najlepšieho vedomia a svedomia pred uzatvorením Zmluvy presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať o všetkých skutočnostiach, opísať sprostredkované služby, ktoré poskytuje usporiadateľ zájazdu alebo poskytovateľ služieb, ktoré sú jej známe, a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie

záujemcu a kúpu zájazdu, pričom bude brať do úvahy osobitosti sprostredkovanej Zmluvy a tiež danosti cieľovej krajiny resp. cieľového miesta zájazdu.

3. CK ideaTOUR, s.r.o. je povinná informovať klienta o platných predpisoch týkajúcich sa pasu, víza a o očkovaní prostredníctvom využitia klientom kontaktu na lekára. V ostatných prípadoch je klient za dodržanie týchto právnych predpisov príslušnej krajiny sám zodpovedný. Ak je to možné, CK ideaTOUR, s.r.o. prevezme proti odmene objednávku na zabezpečenie potrebného víza. CK ideaTOUR, s.r.o. nezodpovedá za neudelenie víz a v prípade ich neudelenia sa aplikujú ustanovenia o stornovaní zájazdu.
4. CK ideaTOUR, s.r.o. nie je povinná sprostredkovať klientovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.

## **VII. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu a odstúpenie zmluvy zo strany CK ideaTOUR, s.r.o.**

1. Ak je usporiadateľ zájazdu nútený pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, navrhne prostredníctvom CK ideaTOUR, s.r.o. objednávateľovi zmenu Zmluvy. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť.
2. V prípade zvýšenia ceny má objednávateľ právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK ideaTOUR, s.r.o. v lehote určenej usporiadateľom zájazdu v návrhu zmeny.
3. Za podstatnú zmenu sa nepovažuje zmena odletových časov, prepravcu, trasy, ubytovacieho zariadenia v cieľovej destinácii, ak je poskytnuté ubytovanie a ostatné služby v rovnakej alebo vyššej kategórii, resp. štandardu, zmena stanoveného programu z dôvodov, za ktoré nezodpovedá usporiadateľ zájazdu, alebo ktoré vzniknú z dôvodu vyššej moci. Ak je CK ideaTOUR, s.r.o. nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Rozhodnutie je objednávateľ povinný bezodkladne oznámiť písomne CK ideaTOUR, s.r.o., v určenej lehote.
4. Usporiadateľ zájazdu je oslobodený od povinnosti plniť Zmluvu, keď sa pri poznávacích zájazdoch, vypísaných mimoriadnych letoch (charterových letoch) a pri skupinových IT letoch (paušálne ceny pre skupinové zájazdy prepravované pravidelnou linkou) nedosiahne vopred stanovený minimálny počet účastníkov, tj. minimálny počet účastníkov stanovených pre zájazd a 50% kapacity lietadla a keď bolo stornovanie zájazdu klientom oznámené v rámci lehoty, ktorá je uvedená usporiadateľom zájazdu, alebo ak boli tieto časové lehoty účastníkom písomne oznámené:
  - 4.1. do 20 dňa pred nástupom na zájazd pri zájazdoch dlhších ako 6 dní;
  - 4.2. do 7. dňa pred nástupom na zájazd pri zájazdoch od 2 do 6 dní;
  - 4.3. do 48 hodín pred nástupom na zájazd pri jednodenných zájazdoch. V tomto prípade sa klientovi vráti príslušná suma za poznávaciu časť zájazdu, ktorú uhradil.
5. Ak sa po začatí zájazdu zistí, že podstatná časť zmluvne dohodnutých služieb sa neposkytne alebo sa nebude dať poskytnúť, potom je usporiadateľ zájazdu povinný bez nároku na odmenu podniknúť príslušné opatrenia, aby mohol zájazd ďalej pokračovať.

6. Ak pokračovanie zájazdu nie je možné zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve, je usporiadateľ povinný vrátiť klientovi rozdiel ceny zájazdu medzi ponúkanými a poskytnutými službami.
7. Ak služby, podľa predchádzajúceho odseku nemožno zabezpečiť alebo ich klient neprijme, je CK ideaTOUR, s.r.o., povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že je súčasťou zájazdu aj doprava, je CK ideaTOUR, s.r.o., povinná poskytnúť objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým objednávateľ súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý, je CK ideaTOUR, s.r.o. povinný vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady alebo rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.
8. Usporiadateľ zájazdu je oslobodený od plnenia Zmluvy po nástupe na zájazd, keď klient v rámci zájazdu nejakým hrubým správaním, napriek upozorneniu, priebeh zájazdu vážnym spôsobom narušuje. V tomto prípade je klient, pokiaľ bude uznaný vinným, povinný odškodniť usporiadateľa zájazdu za vzniknutú škodu.
9. Objednávateľ berie na vedomie, že letecká spoločnosť si vyhradzuje právo zmeniť odletové časy.

### VIII. Odstúpenie klienta od zmluvy

1. Odstúpenie klienta od Zmluvy pred nástupom na zájazd
  - 1.1. Odstúpenie od zájazdu bez stornovacieho poplatku - bez ohľadu na zákonom vymedzené právo na odstúpenie je klient oprávnený odstúpiť od Zmluvy - bez toho, aby usporiadateľ zájazdu vzniesol proti nemu nároky - pred začiatkom čerpania zmluvných služieb v prípade, že sa významným spôsobom zmenia podstatné podmienky Zmluvy, ku ktorým patrí aj zmena ceny zájazdu. K významnej zmene patrí v každom prípade zmanenie vyhradeného účelu resp. charakteru organizácie zájazdu, ako aj podľa článku VII. bod 2. zvýšenie dohodnutej ceny zájazdu, okrem prípadov, uvedených v čl. III ods. 2 týchto Podmienok. Usporiadateľ zájazdu je povinný prostredníctvom CK ideaTOUR, s.r.o., bezodkladne oznámiť klientovi zmenu Zmluvy a poučiť ho o existujúcich možnostiach, a síce zmenu Zmluvy buď akceptovať alebo od Zmluvy odstúpiť. Klient je povinný toto svoje právo bezodkladne využiť. Pokiaľ usporiadateľ zájazdu zavinil okolnosti, pre ktoré klient oprávnené odstúpil od Zmluvy, usporiadateľ zájazdu je povinný nahradiť klientovi vzniknutú škodu.
2. Odstúpenie so zaplatením zmluvnej pokuty (stornovací poplatok) – stornovací poplatok je určený percentuálne z ceny zájazdu a jeho výška závisí od toho, v akom časovom predstihu pred uskutočnením zájazdu klient oznámi, že sa zájazdu nezúčastní a závisí tiež od druhu zájazdu. Pod cenou zájazdu resp. paušálnou cenou treba rozumieť celkovú cenu za zmluvne dohodnuté služby. Klient je oprávnený proti zaplateniu stornovacieho poplatku odstúpiť od Zmluvy vo všetkých prípadoch, ktoré nie sú uvedené v bode 1.1..
  - 2.1. V závislosti od druhu zájazdu uvádzame zmluvné pokuty (stornovacie poplatky) na osobu, ak nie je dohodnuté inak:

#### 2.1.1. Paušálne letenky a paušálne letecké zájazdy (charter):

do 30 dní pred nástupom na zájazd	35%
od 29 do 20 dní pred nástupom na zájazd	35%
od 19 do 10 dní pred nástupom na zájazd	60%
od 9 do 4 dní pred nástupom na zájazd	80%
od 3 dní(72 hodín) pred nástupom na zájazd	95%

#### 2.1.2. Individuálne zájazdy (linková doprava), vlakové zájazdy (vynímajúc špeciálne vypravované vlaky a linkové letenky):

Od času rezervovania 100% z ceny linkovej letenky.

V prípade nevyužitia služby a storna sú linkové letenky ner refundovateľné a nemenné (nie je možná zmena letu ani osôb).

#### 2.1.3. Rezervácie osobitých kategórií izieb „R“, „T“ alebo „Y“ v paušálnych leteckých zájazdoch; „iba letenky“; všetky produkty z katalógu Nordamerika (Severná Amerika) a Thomas Cook Selection:

do 30 dní pred nástupom na zájazd	40%
od 29 do 22 dní pred nástupom na zájazd	55%
od 21 do 15 dní pred nástupom na zájazd	65%
od 14 do 7 dní pred nástupom na zájazd	75%
od 6 do 3 dní pred nástupom na zájazd	85%
od 2 dní (48 hodín) pred nástupom na zájazd	95%

#### 2.1.4. Apartmánové bývanie, dovolenkové byty a izby:

do 45 dní pred nástupom	25%
od 44 do 30 dní pred nástupom	50%
od 29 dní pred nástupom do začiatku pobytu vrátane No-Show (nenastúpenie na pobyt)	100%

#### 2.1.5. Dynamické produkty, paušálne diaľkové pobyty (kombinácia s linkovou letenkou):

do 42 dní pred nástupom na zájazd	55%
od 41 do 30 dní pred nástupom na zájazd	65%
od 29 do 22 dní pred nástupom na zájazd	75%
od 21 do 15 dní pred nástupom na zájazd	80%
od 14 do 7 dní pred nástupom na zájazd	85%
od 6 do 3 dní pred nástupom na zájazd	90%
od 2 dní do 1 dňa pred nástupom na zájazd	95%
Stornovanie zájazdu v deň nástupu na zájazd alebo No - Show (nenastúpenie na zájazd)	100%

Nie je možná zmena mena, termínu pobytu, trasy, letiska pri odlete / prílete a ubytovania, pri dynamických produktoch.

#### 2.1.6. Safari, Kempy, Premium Safari balíky, Aparmány Kapské mesto:

do 43 dní pred začiatkom pobytu	25%
od 42 do 30 dní pred nástupom na pobyt	35%
od 29 do 22 dní pred nástupom na pobyt	60%
od 21 dní do začiatku pobytu vrátane No-Show (nenastúpenie na pobyt)	90%

#### 2.1.7. Všetky cesty na Galapágske ostrovy:

od 60 do 31 dní pred začiatkom pobytu	50%
od 30 dní do No-Show(nenastúpenie na zájazd)	90%

#### 2.1.8. Plavby loďou (s minimálne 1 prenocovaním na lodi):

do 30 dní pred začiatkom plavby	25%
---------------------------------	-----



od 29 do 22 dní pred začiatkom plavby	30%
od 21 do 15 dní pred začiatkom plavby	50%
od 14 do 2 dní pred začiatkom plavby	80%
1 deň pred začiatkom plavby	90%
V deň začiatku plavby vrátane No-Show (nenastúpenie na plavbu)	100%

3. Vyhlásenie o odstúpení - pri odstúpení od Zmluvy treba prihladiť na nasledovné: klient (objednávateľ) je oprávnený kedykoľvek oznámiť cestovnej agentúre alebo kancelárii, u ktorej zájazd zarezervoval, že od Zmluvy odstupuje. Pri stornovaní sa odporúča, aby sa stornovanie urobilo prostredníctvom doporučeného listu alebo osobne, pričom klient dá súčasne písomné vyhlásenie o stornovaní zájazdu. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia oznámenia.
4. Klient sa nedostaví (No-show) - prípad No-Show nastáva vtedy, keď klient neodcestuje preto, lebo stratil záujem cestovať alebo neodcestuje z vlastnej neobstarateľosti alebo z nejakej inej príčiny. Ak sa zistí, že nastala niektorá z vyššie uvedených skutočností, potom je klient povinný uhradiť 100% ceny zájazdu.
5. V prípade forfeitových zájazdov, leteniek a iných služieb podľa individuálnych požiadaviek klienta, CK NECKERMANN SLOVAKIA, s.r.o. predloží klientovi výšku zmluvnej pokuty spolu s ponukovým listom na požadované služby (s výnimkou napr. poistenia a víz).
6. V prípade ostatných zahraničných obstarávateľov zájazdov a ich špeciálnych ponúk, platia príslušné storno podmienky týchto obstarávateľov.
7. V prípade, že klient pri podpise zmluvy o obstaraní zájazdu obdrží spolu so Všeobecnými obchodnými podmienkami aj dokument, upravujúci storno podmienky v osobitných prípadoch, klient berie na vedomie, že je týmto dokumentom viazaný. V ostatnom platia primerane ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok.

## IX. Poskytovanie informácií tretím osobám

Oznámenia o menách účastníkov zájazdu a miestach pobytu účastníkov sa tretím osobám, ani v naliehavých prípadoch, neposkytujú - s výnimkou prípadu, že cestujúci výslovne požiadal, aby dotýčajúcej osobe bola táto informácia poskytnutá. Náklady spojené s odovzdaním naliehavých správ znáša klient. Preto sa účastníkom zájazdu odporúča, aby svojim rodinným príslušníkom oznámili presnú adresu miesta pobytu.

## X. Právny základ na náhradu pri zlyhaní v poskytovaní služieb, reklamácie, odškodnenie

1. CK ideaTOUR, s.r.o., zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov, vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť obstarávateľ zájazdu alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. Objednávateľ uplatní právo na odstránenie chybne poskytnutej služby bezodkladne, a to u dodávateľa služby alebo povereného zástupcu. O tejto skutočnosti je potrebné urobiť písomný záznam. V prípade, že Objednávateľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Cestovná kancelária vybavila jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Objednávateľ porušil jeho práva, Objednávateľ má právo obrátiť sa na Cestovnú

kanceláriu so žiadosťou o nápravu. Ak Cestovná kancelária na žiadosť Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania Objednávateľom, Objednávateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky - zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/> Objednávateľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Objednávateľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

2. Ak CK ideaTOUR, s.r.o. nesplní povinnosti, vyplývajúce zo zmluvy riadne a včas, musí objednávateľ uplatniť svoje právo písomne u CK ideaTOUR, s.r.o., a to bezodkladne, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia zájazdu alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa má zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká. Na uznanie nárokov pri chybne poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam urobený podľa ods. 1.

3. Ak je uzatvorenie zmluvy sprostredkované inou cestovnou kanceláriou alebo agentúrou, platia lehoty podľa ods. 2, ak si tam objednávateľ uplatnil svoje práva.

## XI. Cestovanie s mimoriadnym rizikom

Pri cestovaní, ktoré obnáša mimoriadne riziko (napr. expedície), usporiadateľ neručí za následky spôsobené vznikom rizík, keď k uvedenému dôjde mimo rámec jeho povinností. Nedotknutá ale zostáva povinnosť usporiadateľa svedomito zájazd pripraviť a starostlivo vybrať osoby a subjekty, ktoré budú poverené poskytovaním jednotlivých služieb.

## XII. Cestovné poistenie

CK ideaTOUR, s.r.o. odporúča klientom uzatvoriť cestovné poistenie, rovnako aj poistenie zájazdu, vrátane jeho prípadného stornovania. Pri uzatváraní poistenia na požiadanie poskytnú pracovníci CK ideaTOUR, s.r.o. klientovi potrebnú súčinnosť, rovnako tiež klientovi poskytnú súčinnosť pri riešení poisťnej udalosti, avšak pri jej vzniku je potrebné prioritne kontaktovať poisťovňu, s ktorou klient poistnú zmluvu uzavrel.

### XIII. Záverečné ustanovenia

1. Platnosť týchto Všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby sprostredkované spoločnosťou CK ideaTOUR, s.r.o. len vtedy, ak nie je spoločnosťou CK ideaTOUR, s.r.o. stanovený, či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.
2. Objednávateľ potvrdzuje podpisom Zmluvy o zájazde (i u autorizovaného predajcu), resp. vyplnením prihlášky prostredníctvom internetu, že sú mu Všeobecné zmluvné podmienky obstarávateľa zájazdu známe, rozumie ich, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma, vrátane Všeobecných zmluvných podmienok CK ideaTOUR, s.r.o. V častiach, kde sú Všeobecné zmluvné podmienky obstarávateľa zájazdu a CK ideaTOUR, s.r.o. rozdielne, platí, že Všeobecné zmluvné podmienky CK ideaTOUR, s.r.o. sú nadradené, vynímajúc stornovacie podmienky príslušného touroperátora.
3. Podpisom Zmluvy o zájazde udeľuje objednávateľ spoločnosti CK ideaTOUR, s.r.o. výslovný súhlas na spracúvanie svojich osobných údajov uvedených v Zmluve o zájazde v zmysle príslušných ustanovení zákona o ochrane osobných údajov v platnom znení. Účelom spracúvania týchto osobných údajov je vytvorenie podmienok pre splnenie záväzkov cestovnej kancelárie vyplývajúcich zo Zmluvy o zájazde, najmä zabezpečenie kontaktu na objednávatela a ostatných účastníkov zájazdu a spracovanie podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu. Súhlas objednávatela sa vzťahuje na:
  - 3.1. získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, vyhľadávanie a prehliadanie osobných údajov uvedených v zmluve o zájazde spoločnosti CK ideaTOUR, s.r.o.,
  - 3.2. využívanie vyššie uvedených osobných údajov cestovnou kanceláriou na kontaktovanie účastníkov zájazdu v súvislosti s objednaným zájazdom, a to v čase pred začatím zájazdu i po jeho skončení,
  - 3.3. využívanie vyššie uvedených osobných údajov spoločnosťou CK ideaTOUR, s.r.o. pri spracúvaní podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu, a ich poskytovanie všetkým zmluvným partnerom cestovnej kancelárie, vrátane zahraničných, ktorí poskytujú tieto služby, za účelom ich riadneho a včasného poskytnutia,
  - 3.4. využívanie vyššie uvedených osobných údajov spoločnosťou CK ideaTOUR, s.r.o. na spracúvanie osobných údajov v súlade s dikciou zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení a využívanie vyššie uvedených osobných údajov spoločnosťou CK ideaTOUR s.r.o. na riešenie všetkých ďalších otázok zmluvného vzťahu založeného zmluvou o zájazde, ako aj ďalšieho marketingu. Objednávateľ týmto berie na vedomie, že má právo súhlas kedykoľvek odvolať. Ustanovenie sa vzťahuje i na spracúvanie osobných údajov ďalších účastníkov zájazdu, uvedených v zmluve o zájazde. Podpisom zmluvy o zájazde, v ktorej sú uvedení aj ďalší účastníci zájazdu, objednávateľ potvrdzuje, že má súhlas týchto osôb na poskytnutie ich osobných údajov spoločnosti CK ideaTOUR, s.r.o. za účelom ich spracúvania.

3.5. Práva dotknutej osoby v súvislosti s ochranou osobných údajov sa spravujú zák. č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. (<http://www.idea-tour.sk/ochrana-osobnych-udajov>)

4. V zmysle právnej úpravy máme uzatvorené poistenie proti insolventnosti v Allianz – Slovenská poisťovňa, a.s., Dostojevského rad 4, 815 074 Bratislava. Číslo poistnej zmluvy 411 026 192

Tel. kontakt: 0800 122 222