

## Všeobecné zmluvné podmienky

### I. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Tieto všeobecné zmluvné podmienky (ďalej len ako „VZP“) platia pre všetky služby cestovného ruchu, ktorú sú poskytované a organizované Cestovnou kanceláriou a/alebo ktoré sú sprostredkované Cestovnou kanceláriou. Tieto VZP tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o poskytnutí služieb cestovného ruchu uzatváraanej s Objednávateľom (ďalej len ako „Zmluva“).
- 1.2 Cestovnou kanceláriou je SAFIR tours s.r.o., IČO 54 834 091, so sídlom Podhorie 163, 01318 Podhorie, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina odd.: Sro, vložka č.: 80363/L (ďalej len ako „Cestovná kancelária“).
- 1.3 Objednávateľom je akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela Zmluvu s Cestovnou kanceláriou (ďalej len ako „Objednávateľ“ a/alebo „Cestujúci“).
- 1.4 V prípade ak je Objednávateľ fyzickou osobou, ktorá pri uzatvorení a plnení Zmluvy s Cestovnou kanceláriou nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti, ide zároveň o spotrebiteľa (ďalej len ako „Spotrebiteľ“).
- 1.5 Uzavretím zmluvy v zmysle čl. II týchto VZP Objednávateľ potvrdzuje, že sa s týmito VZP oboznámil a s ich obsahom súhlasí.
- 1.6 Zákonom sa myslí zákon č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Zákon“).
- 1.7 Obchodným zákonníkom sa myslí zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Obchodný zákonník“).
- 1.8 Občianskym zákonníkom sa myslí zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Občiansky zákonník“).

### II. Objednanie služieb cestovného ruchu a vznik zmluvného vzťahu

- 2.1 Objednávka vzniká výberom služby cestovného ruchu Objednávateľom ponúkanej Cestovnou kanceláriou a kontaktovaním Cestovnej kancelárie za týmto účelom. Cestovnú kanceláriu možno kontaktovať osobne, telefonicky, prostredníctvom e-mailu alebo sociálnych sietí.
- 2.2 Po obdržaní všetkých nevyhnutných informácií pripraví Cestovná kancelária návrh Zmluvy.
- 2.3 Prijatím návrhu Zmluvy zo strany Objednávateľa dôjde k uzavretiu Zmluvy medzi Cestovnou kanceláriou a Objednávateľom a vzniku zmluvného vzťahu.
- 2.4 Prijatím návrhu Zmluvy Objednávateľ potvrdzuje pravdivosť a správnosť vyplnených údajov.
- 2.5 E-mailová adresa Objednávateľa uvedená v Zmluve bude použitá na doručovanie informácií Objednávateľovi a považuje sa za trvanlivý nosič v zmysle § 2 písm. g) Zákona.
- 2.6 V prípade, že Objednávateľ objedná služby cestovného ruchu aj pre iné osoby, sú Objednávateľ spolu s ďalšími osobami uvedenými v Zmluve, oprávnení a povinní zo všetkých práv a povinností spoločne a nerozdielne. Objednávateľ ručí za splnenie povinností osôb uvedených v Zmluve.
- 2.7 Uzavretím zmluvy sa Cestovná kancelária zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi objednané služby v rozsahu a kvalite dohodnutej medzi zmluvných stranami a Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť dohodnutú cenu.
- 2.8 V prípade ak je Objednávateľom služieb cestovného ruchu zahraničná osoba, táto sa v plnom rozsahu podriada právnomu poriadku Slovenskej republiky.

### III. Cena služieb a platobné podmienky

- 3.1 Cena služieb cestovného ruchu je určená dohodou medzi Cestovnou kanceláriou a Objednávateľom. Závazná cena služby cestovného ruchu je cena uvedená v Zmluve. Ceny uvedené v cenníku resp. na webe alebo sociálnych sieťach Cestovnej kancelárie sú len orientačnými cenami, ktoré sa môžu v niektorých parametroch líšiť.

- 3.2 Cestovná kancelária je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu služby cestovného ruchu v prípade, že dôjde k zvýšeniu:
- ceny prepravy Cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie ak poskytovaná služba cestovného ruchu predstavuje prepravu;
  - výšky daní alebo poplatkov za poskytované služby cestovného ruchu účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch; alebo
  - výmenných kurzov mien týkajúcich sa poskytovaných služieb cestovného ruchu.
- V prípade jednostranného zvýšenia ceny služby sa Cestovná kancelária zaväzuje zaslať Objednávateľovi jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny poskytovanej služby cestovného ruchu na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny najneskôr 20 dní pred začatím poskytovania služby cestovného ruchu, inak Cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene. Objednávateľ je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v oznámení o zvýšení ceny služby cestovného ruchu, v opačnom prípade je Cestovná kancelária oprávnená odstúpiť od Zmluvy a postupovať spôsobom uvedeným v čl. VII (zaplatenie odstupného) týchto VZP.
- 3.3 Ak zvýšenie ceny podľa ods. 3.2 tohto článku prekročí 8 %, má Objednávateľ možnosť odstúpiť od Zmluvy bez zaplatenia odstupného (čl. VII týchto VZP) v prípade, že tak Objednávateľ urobí v lehote určenej Cestovnou kanceláriou v oznámení o zmene ceny.
- 3.4 Objednávateľ má právo na zníženie ceny zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 3.2 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia Zmluvy do začatia poskytovania služieb.
- 3.5 Cestovná kancelária nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu za služby cestovného ruchu, ak Cestujúci nevyužil služby z dôvodov, za ktoré nezodpovedá Cestovná kancelária.
- 3.6 Cestovná kancelária je oprávnená požadovať zaplatenie ceny služby cestovného ruchu v lehote stanovenej Cestovnou kanceláriou, pred začatím poskytovania služby. Ak v Zmluve nie je stanovené niečo iné, je Objednávateľ povinný zaplatiť cenu nasledovne:
- do 3 dní od uzavretia Zmluvy sa Objednávateľ zaväzuje zaplatiť 50 % celkovej ceny objednaných služieb;
  - zvyšnú časť ceny objednaných služieb sa Objednávateľ zaväzuje zaplatiť najneskôr 60 dní pred začiatkom poskytovania služby ako doplatok do celkovej ceny objednaných služieb;
  - pri vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 60 dní pred začatím poskytovania služby, sa Objednávateľ zaväzuje zaplatiť celkovú cenu objednaných služieb najneskôr do 3 dní od uzavretia Zmluvy.
- 3.7 Objednávateľ môže vykonať platbu prevodom alebo vkladom na bankový účet Cestovnej kancelárie, prípadne iným spôsobom dohodnutým zmluvnými stranami.
- 3.8 Objednávateľ a ďalšie osoby uvedené v Zmluve, majú nárok na poskytnutie objednaných služieb len po zaplatení celej ceny objednaných služieb. V prípade, že Objednávateľ nezaplatí cenu objednaných služieb spôsobom a v lehote uvedenej v Zmluve alebo v týchto VZP, je Cestovná kancelária oprávnená požadovať zaplatenie odstupného podľa článku VII týchto VZP a odstúpiť od uzavretej Zmluvy. Právo Cestovnej kancelárie na náhradu škody zostáva nedotknuté.
- 3.9 Cestovná kancelária nie je platcom DPH.

#### **IV. Práva a povinnosti Objednávateľa**

- 4.1 Základné práva Objednávateľa sú:
- právo na riadne poskytnutie objednaných a zaplatených služieb;
  - právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa objednaných a zaplatených služieb, ktoré sú Cestovnej kancelárii známe, ako i oboznámenie sa so zmenami objednaných služieb, o ktorých sa Cestovná kancelária neskôr dozvedela, ako bola zaplatená cena služby;
  - právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania objednaných služieb odstúpiť od Zmluvy podľa článku VI a VII týchto VZP;
  - právo odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VII týchto VZP;

- právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII týchto VZP;
- právo na upresnenie údajov ohľadom objednaných služieb (pokiaľ nie sú uvedené priamo v Zmluve);
- právo na kontakt na zástupcu Cestovnej kancelárie, na ktorého sa Objednávateľ môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu poskytovania služieb so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie;
- právo na informácie o cestovnom poistení v zahraničí, resp. o možnosti uzavrieť také cestovné poistenie;
- právo byť bezodkladne informovaný o prípadných zmenách programu, rozsahu služieb a ceny;
- pred začatím poskytovania služieb má Objednávateľ právo na trvanlivom nosiči oznámiť Cestovnej kancelárii, že služieb sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na službách; súhlas tretej osoby s postúpením Zmluvy musí byť súčasťou tohto oznámenia; Zároveň musí tretia osoba v oznámení vyhlásiť, že spĺňa všetky podmienky účasti na službách; Toto právo však môže Objednávateľ uplatniť iba v lehote do 7 dní pred začiatkom poskytovania služieb, po uplynutí tejto lehoty toto právo Objednávateľa zaniká; Pôvodný Objednávateľ a nový Objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny služieb a úhradu nákladov, ktoré Cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou Objednávateľa vzniknú.

#### 4.2 Základné povinnosti Objednávateľa sú:

- poskytnúť Cestovnej kancelárii súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely Zmluvy a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené;
- nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade Cestovná kancelária nezodpovedá za riadne poskytnutie služieb týmto osobám;
- zabezpečiť u neplnoletých osôb sprevádzanie a dohľad plnoletej osoby v priebehu poskytovania služieb, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje;
- zaplatiť cenu objednaných služieb v plnom rozsahu v zmysle čl. III týchto VZP;
- v prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko;
- prevziať od Cestovnej kancelárie podklady a doklady potrebné k čerpaniu objednaných služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených;
- pri čerpaní objednaných služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami Cestovnej kancelárie 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 objednaných služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.);
- riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu Cestovnej kancelárie, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov objednaných služieb, a dodržiavať stanovený program a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a ubytovacieho zariadenia (najmä ubytovací a prepravný poriadok); uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil v ubytovacom alebo stravovacom zariadení, v dopravnom prostriedku alebo na pamiatke, múzeu/galérii a pod. pri čerpaní objednaných služieb;
- počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných cestujúcich, poskytovateľov objednaných služieb a tretích osôb; uhradiť škodu, ktorú spôsobil svojím konaním pri čerpaní objednaných služieb;
- dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči poskytovateľom služieb podľa týchto VZP;
- oznamovať Cestovnej kancelárii akúkoľvek zmenu údajov v Zmluve resp. objednaných službách (ako je napr. osobné údaje, kontaktná osoba, e-mail, telefonický kontakt); pričom Objednávateľ znáša v celom rozsahu všetky náklady, ktoré Cestovnej kancelárii v súvislosti s akoukoľvek zmenou (napr. zmena priezviska, zmena cestovného dokladu a pod.) vzniknú.

## V. Povinnosti Cestovnej kancelárie

- 5.1 K základným povinnostiam Cestovnej kancelárie patrí najmä
- Cestovná kancelára je povinná pred uzatvorením Zmluvy informovať Objednávateľa o rozsahu poskytovaných služieb;
  - Cestovná kancelária je povinná poskytnúť Objednávateľovi (resp. ďalším osobám, v prospech ktorých sa Zmluva uzavrela) plnenie v rozsahu objednaných a zaplatených služieb.

## VI. Zmena dohodnutých podmienok a zrušenie služieb

- 6.1 Cestovná kancelária je oprávnená jednostranne zmeniť podmienky služieb uvedené v Zmluve za predpokladu, že sa jedná o zanedbateľnú zmenu a Cestovná kancelária informuje o tejto zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči.
- 6.2 Ak je Cestovná kancelária nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov objednanej služby alebo nemôže splniť osobitné požiadavky Objednávateľa uvedené v Zmluve alebo navrhuje zvýšiť cenu objednaných služieb o viac ako osem percent, navrhne Objednávateľovi zmenu Zmluvy. V takom prípade Cestovná kancelária bezodkladne informuje Objednávateľa, jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o
- navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu objednaných služieb;
  - práve Objednávateľa navrhované zmeny v určenej primeranej lehote (ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní) prijať alebo odstúpiť od Zmluvy bez zaplataenia odstúpeného;
  - skutočnosti, že ak Objednávateľ v lehote podľa predchádzajúceho body neprijme navrhované zmeny Zmluvy, zmluva zanikne; a
  - cene náhradných služieb, ak sú takéto náhradné služby Objednávateľovi ponúknuté.
- 6.3 Ak Objednávateľ odstúpi od Zmluvy a neprijme ponuku náhradných služieb, Cestovná kancelária je povinná vrátiť Objednávateľovi všetky platby uskutočnené Objednávateľom bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy. V prípade, že Objednávateľ s ponukou náhradných služieb súhlasí, uzatvorí sa nová Zmluva a všetky platby uskutočnené na základe pôvodnej Zmluvy sa považujú za platby podľa novej Zmluvy. Ak je cena náhradných služieb nižšia ako už uskutočnené platby, je Cestovná kancelária povinná tento rozdiel Objednávateľovi bezodkladne vrátiť.
- 6.4 Cestovná kancelária si vyhradzuje právo zrušiť objednané služby a odstúpiť od Zmluvy, ak nebol prihlásený minimálny počet účastníkov („výhrada minimálneho počtu účastníkov“), za podmienok dohodnutých v týchto VZP. Rozhodnutie, či sa služba uskutoční, je výlučne v kompetencii Cestovnej kancelárie. V prípade, že Cestovná kancelária zruší objednanú službu a odstúpi od Zmluvy z dôvodu nenaplnenia minimálneho počtu účastníkov, je povinná túto skutočnosť Objednávateľovi bez zbytočného odkladu oznámiť, najneskôr v lehote 20 dní pred začiatkom poskytovania služieb v prípade služby trvajúcej dlhšie ako 6 dní, v lehote 7 dní pred začiatkom poskytovania služieb v prípade služby trvajúcej od 2 do 6 dní a v lehote 48 hodín pred začiatkom poskytovania služieb v prípade služby trvajúcej menej ako 2 dni.
- 6.5 Cestovná kancelária si ďalej vyhradzuje právo zrušiť objednané služby v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností. V prípade, že Cestovná kancelária zruší služby z tohto dôvodu, je povinná túto skutočnosť Objednávateľovi bez zbytočného odkladu pre začatím poskytovania služieb oznámiť.
- 6.6 V prípade, že Cestovná kancelária odstúpi od Zmluvy z dôvodu zrušenia objednanej služby pred jej začatím, môže poskytnúť Objednávateľovi náhradnú službu. Na danú situáciu sa primerane použijú ustanovenia bodu 6.3 týchto VZP.
- 6.7 Počas čerpania služieb je Cestovná kancelária 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 Cestovná kancelária nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program a/alebo služby zabezpečiť.

- 6.8 Cestovná kancelária 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.
- 6.9 Objednávateľ 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.

## VII. Odstúpenie od Zmluvy

- 7.1 Cestovná kancelária je oprávnená pred začiatkom poskytovania služieb od Zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia objednanej služby alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností Objednávateľom. Túto skutočnosť oznámi Cestovná kancelária na trvanlivom nosiči v súlade s týmito VZP.
- 7.2 Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb nasledujúcim spôsobom:
- bez udania dôvodu;
  - ak nedôjde k uzatvoreniu novej Zmluvy (náhradná služba) v zmysle článku VI ods. 6.3 týchto VZP;
  - z dôvodu porušenia povinností Cestovnej kancelárie vyplývajúcich zo Zmluvy alebo právnych predpisov.
- 7.3 Objednávateľ je povinný oznámenie o odstúpení od Zmluvy vykonať písomne a zaslať na adresu Cestovnej kancelárie doporučenou poštou prípadne iným preukázateľným spôsobom doručiť Cestovnej kancelárii. Účinky odstúpenia do Zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy Cestovnej kancelárii.
- 7.4 Ak Objednávateľ odstúpi od Zmluvy (i) bez uvedenia dôvodu; (ii) alebo ak dôvodom odstúpenia nie je porušenie povinností Cestovnou kanceláriou; (iii) alebo ak Cestovná kancelária odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinností Objednávateľa vyplývajúcich zo Zmluvy, zaväzuje sa Objednávateľ zaplatiť odstupné v nasledovnej výške:
- skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 40 % z ceny objednaných služieb, ak Cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 61 dní a viac pred termínom začatia poskytovania služieb;
  - skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny objednaných služieb, ak Cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 60 - 50 dní pred termínom začatia poskytovania služieb;
  - skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 60 % z ceny objednaných služieb, ak Cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 49 - 40 dní pred termínom začatia poskytovania služieb;
  - skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80 % z ceny objednaných služieb, ak Cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 39 - 30 dní pred termínom začatia poskytovania služieb;
  - skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 90 % z ceny objednaných služieb, ak Cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 29 - 15 dní pred termínom začatia poskytovania služieb;
  - vo výške 100 % ceny objednaných služieb, ak Cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 14 a menej dní pred termínom začatia poskytovania služieb.
- 7.5 V prípade, že Objednávateľ nezačne čerpať objednané služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny za nečerpané služby.
- 7.6 Pri určení počtu dní pre výpočet výšky odstupného je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do tohto počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba.
- 7.7 Cestovná kancelária má právo odrátať výšku odstupného od zaplatenej zálohy alebo zaplatenej ceny dosiaľ objednaných služieb. Cestovná kancelária je zároveň povinná vrátiť Objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny podľa zrušenej Zmluvy.
- 7.8 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy pred začiatkom poskytovania služieb bez zaplatenia odstupného:
- ak v cieľovom mieste alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti (napríklad ak existujú vážne bezpečnostné problémy v destinácii), ktoré významne ovplyvnia poskytovanie služieb alebo prepravu Objednávateľa do určeného

miesta. V takom prípade odstúpenia od zmluvy má Objednávateľ nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za služby zaplatil;

- ak Objednávateľ za seba zabezpečí náhradníka v súlade s čl. IV ods. 4.1 týchto VZP (cena uhradená pôvodným Objednávateľom sa započíta na služby objednané novým Objednávateľom, čo pôvodný Objednávateľ výslovne berie na vedomie; V prípade, ak nebola uhradená zo strany pôvodného Objednávateľa celková cena služieb, nový Objednávateľ je v lehote určenej zo strany Cestovnej agentúry povinný doplatiť rozdiel medzi sumou uhradenou pôvodným Objednávateľom a celkovou cenou služieb;
- z dôvodu odstúpenia Objednávateľa od Zmluvy v súlade s článkom VI bod 6.2 týchto VZP; alebo
- pri zrušení služieb zo strany Cestovnej kancelárie.

7.9 Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je Objednávateľ, ktorý je Spotrebiteľom, oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy. V danom prípade je Cestovná kancelária povinná postupovať spôsobom uvedeným v čl. VI bod 6.3 týchto VZP. Oprávnenie Objednávateľa podľa tohto bodu VZP sa nevzťahuje na služby, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení Zmluvy a vylúčenia práva Objednávateľa odstúpiť od Zmluvy podľa prvej vety.

### **VIII. Zodpovednosť za poskytovanie služieb, náhrada škody a reklamácia**

8.1 Ak niektorá služba nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou a na základe oznámenia Objednávateľa nedôjde k náprave (resp. Cestovná kancelária vyhlási, že nápravu nevykoná), ponúkne Cestovná kancelária Objednávateľovi náhradné služby cestovného ruchu. Ak pokračovanie čerpania služieb nemožno zabezpečiť inak ako náhradnými službami nižšej kvality, než sú dohodnuté v Zmluve, je Cestovná kancelária povinná vrátiť Objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a náhradnými službami.

8.2 Ak náhradné služby nemožno zabezpečiť alebo ich Objednávateľ neprijme, je Cestovná kancelária povinná vrátiť Objednávateľovi rozdiel ceny služieb. V prípade, že súčasťou objednaných služieb je doprava, je Cestovná kancelária povinná poskytnúť Objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým Objednávateľ súhlasí.

8.3 Ak Cestovná kancelária nevykoná nápravu, ani nezabezpečí objednávateľovi náhradné služby cestovného ruchu, Objednávateľ má právo:

- vykonať nápravu sám a požadovať od Cestovnej kancelárie náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených;
- odstúpiť od Zmluvy bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie Zmluvy.

8.4 V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia ako bolo dohodnuté v Zmluve, vzniká Objednávateľovi právo na reklamáciu, ktorú je povinný uplatniť v zmysle nasledovných podmienok:

- Objednávateľ musí uplatniť právo na odstránenie vadne poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služieb alebo u povereného zástupcu Cestovnej kancelárie tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava;
- ak nie je možné zjednať okamžitú nápravu a vybaviť reklamáciu, spíše Objednávateľ s Cestovnou kanceláriou (resp. s povereným zástupcom) písomný záznam s označením služieb, Objednávateľa a predmetu reklamácie; Záznam o reklamácií podpíše zástupca Cestovnej kancelárie alebo dodávateľ služby a Objednávateľ, ktorý obdrží jeden exemplár;
- Objednávateľ má právo uplatniť reklamáciu služieb do dvoch rokov od skončenia služieb alebo ak sa služby neuskutočnili, odo dňa, keď sa mali skončiť podľa Zmluvy;
- na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je Cestovná kancelária povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie; Za dôvod k reklamácií sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy, ktoré spadajú do poisťného

krytia poisťovne na základe poisťnej zmluvy (napr. úraz) alebo také, ktoré sú z rozsahu poisťného krytia vyňaté;

- ak Cestovná kancelária nepreukáže, že porušenie Zmluvy spôsobil Objednávateľ, je povinná Objednávateľovi do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia Zmluvy; tým nie je dotknuté právo Objednávateľa požadovať náhradu škody v zmysle zákona;
  - Cestovná kancelária vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
- 8.5 Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe Cestovnej kancelárie alebo okolnosti na strane Objednávateľa, na základe ktorých Objednávateľ úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a Cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká Objednávateľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.
- 8.6 Cestovná kancelária nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená Objednávateľom, tretou osobou, ktorá nie je poskytovateľom poskytovaných služieb cestovného ruchu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností.
- 8.7 Cestovná kancelária upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov z dôvodu poveternostnej situácie, zhoršenia zjazdnosti ciest, zaťaženia hraničných priechodov, organizácie leteckej dopravy, prípadne z technických a prevádzkových dôvodov. Cestovná kancelária nenesie zodpovednosť za škodu spôsobenú meškaním dopravných prostriedkov. Z dôvodu meškania dopravných prostriedkov nemá Objednávateľ právo odstúpiť od Zmluvy.
- 8.8 Cestovná kancelária nenesie žiadnu zodpovednosť za škody, náklady alebo iné ujmy, ktoré Objednávateľovi vzniknú v dôsledku toho, že si v prípade zrušenia letu alebo jeho meškania, odopretia vstupu na palubu lietadla atď. neuplatnil svoje práva voči konkrétnemu leteckému dopravcovi.
- 8.9 Náhrada škody podľa týchto VZP nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny objednaných služieb. Obmedzenie rozsahu náhrady škody sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nebanlivosti.

## **IX. Sprostredkovanie služieb**

- 9.1 Objednávateľ berie na vedomie, že Cestovná kancelária môže sprostredkovať služby iných podnikateľov (ďalej len ako „Poskytovateľ“), ako napr. služby zabezpečovania víz, predaja leteniek atď.
- 9.2 Dodávateľom služby je v danom prípade priamo Poskytovateľ, t.j. osoba odlišná od Cestovnej agentúry, pričom Objednávateľ uzatvára Zmluvu s Poskytovateľom.
- 9.3 Cestovná kancelária nie je zmluvnou stranou zmluvných vzťahov založených zmluvami uzatváranými medzi Poskytovateľom a Objednávateľom. Cestovná kancelária nenesie žiadnu zodpovednosť za plnenie zmlúv Poskytovateľmi, ani nenesie zodpovednosť za prípadnú škodu vzniknutú Objednávateľovi na základe alebo v súvislosti so zmluvou s Poskytovateľom.

## **X. Alternatívny spôsob riešenia spotrebiteľských sporov**

- 10.1 Cestovná kancelária a Objednávateľ sa budú snažiť vyriešiť prípadné spory zmierom.
- 10.2 Pokiaľ nedôjde k vyriešeniu sporov zmierom, je Spotrebiteľ oprávnený riešiť spor aj alternatívnym spôsobom v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov.
- 10.3 Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Cestovnú kancelária so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Cestovná kancelária vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Cestovná kancelária porušila jeho práva. Objednávateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Cestovná kancelária na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

- 10.4 Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>
- 10.5 Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže Spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 1 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov, a ktorý je dostupný aj na webovom sídle každého subjektu alternatívneho riešenia sporov (odkazy sa nachádzajú v linku uvedenom v predchádzajúcom odseku). Návrh je možné podať aj prostredníctvom nasledujúcej online platformy: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

## **XI. Ochrana osobných údajov**

- 11.1 Osobné údaje Objednávateľa budú spracúvané v súlade so zásadami spracúvania osobných údajov Cestovnej kancelárie, ktoré sú k dispozícii na webovej stránke Cestovnej kancelárie v sekcii ochrana osobných údajov.

## **XII. Kontakt**

- 12.1 Objednávateľ môže kontaktovať Cestovnú kanceláriu prostredníctvom nasledovných kontaktných údajov:

SAFIR tours s.r.o.  
so sídlom Podhorie 163, 01318 Podhorie  
e-mail: [info@srilankabysafir.com](mailto:info@srilankabysafir.com)  
e-mail: [brezianska.luba@gmail.com](mailto:brezianska.luba@gmail.com)  
Tel. (CZ/SK): +421 948 000 854  
<https://srilankabysafir.com/>

## **XIII. Orgán dozoru**

- 13.1 Orgánom dozoru je:  
Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)  
Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj  
Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1  
Tel. č.: 041/763 21 30, 041/724 58 68  
Fax.č.: 041/763 21 39  
E-mail: [za@soi.sk](mailto:za@soi.sk)

## **XIV. Záverečné ustanovenia**

- 14.1 Tieto VZP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzatvorenej medzi Cestovnou kanceláriou a Objednávateľom v zmysle čl. II týchto VZP. Ak by bolo niektoré z ustanovení Zmluvy v rozpore s týmito VZP, má prednosť ustanovenie Zmluvy.
- 14.2 Cestovná kancelária si vyhradzuje právo jednostranne meniť a dopĺňať tieto VZP. V prípade zmeny VZP sa zmluvný vzťah medzi Cestovnou kanceláriou a Objednávateľom riadi prostredníctvom tých VZP, ktoré boli platné v momente uzavretia Zmluvy a tieto sú prístupné na internetovej stránke Cestovnej kancelárie.
- 14.3 Ustanovenia týchto VZP týkajúce sa Spotrebiteľov sa neuplatnia pri osobách, ktorý nie sú Spotrebiteľom.



14.4 Tieto VZP a vzťahy z nich vyplývajúce sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä:

- pri Objednávateľovi, ktorý je Spotrebiteľom: Občianskym zákonníkom, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov;
- pri Objednávateľovi, ktorý nie je Spotrebiteľom: Obchodným zákonníkom.

Odkazy v týchto VZP na právne predpisy sa považujú za odkazy aj na právne predpisy, ktoré ich z časti alebo celkom menia alebo nahrádzajú.

14.5 Pokiaľ niektoré z ustanovení týchto VZP je alebo sa stane neplatným alebo neúčinným, nebude to mať vplyv na platnosť alebo účinnosť zmluvy a ostatných ustanovení VZP. V takomto prípade bude neplatné alebo neúčinné ustanovenie nahradené platným a účinným ustanovením, ktorého ekonomický účinok bude čo najbližší pôvodnému duchu neplatného alebo neúčinného ustanovenia, alebo ktoré bude v čo najväčšej miere slúžiť účelu týchto VZP a Zmluvy.

14.6 Uzavretím Zmluvy Objednávateľ potvrdzuje, že sa oboznámil so znením týchto VZP, a že s ním súhlasí.

14.7 Tieto VZP sú platné od 1.9.2022.