

# Všeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie DELUXEA s.r.o.

---

Príloha Zmluvy o obstaraní zájazdu podľa zákona č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov („zákon o zájazdoch“).

Všeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie DELUXEA s.r.o. so sídlom Nám. 1. mája 7991/9, 811 06 Bratislava, IČO 35 899 816, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vl. č. 33092/B („DELUXEA s.r.o.“).

(ďalej ako „všeobecné podmienky“)

## ČASŤ A. Zmluva o zájazde

d) iné služby cestovného ruchu, ktoré nie sú prirodzenou súčasťou služby cestovného ruchu uvedených ad a), b), c),

### 1. Vznik zmluvného vzťahu

**1.1** DELUXEA je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde alebo pred zaslaním ponuky, ktorej prijatie môže viesť k uzatvoreniu zmluvy o zájazde, poskytnúť cestujúcemu informácie prostredníctvom príslušného formulára. Vzory formulárov vrátane informácií v nich uvedených podľa jednotlivých typov zájazdov sú prílohou zákona č. 170/2018 Z.z. zákona o zájazdoch, vzory formulárov musia obsahovať informáciu, či sa jedná o zájazd alebo spojené cestovné služby, a informáciu o spôsobe právnej ochrany zákazníka. DELUXEA, ak je to pre daný zájazd relevantné, poskytne zákazníkovi okrem informácií vo formulári aj informácie podľa § 14 ods. 2 zákona o zájazdoch. Zmluvu môžu tvoriť tiež samostatné zmluvy s jednotlivými poskytovateľmi služieb cestovného ruchu. V tokom prípade sú tieto zmluvy a s nimi súvisiace popisy v ponukových materiáloch súčasťou Zmluvného rámca so všetkými s tým spojenými dôsledkami. Všetko, čo platí pre formulárovú Zmluvu o zájazde, sa použije primerane na jednotlivé zmluvy.

**1.2** Zmluvný vzťah medzi DELUXEA s.r.o. a zákazníkom vzniká na základe zákazníkom (objednávateľom) podpísanej Zmluvy o obstaraní zájazdu potvrdenej DELUXEA s.r.o., prípadne jej splnomocneným zástupcom („Zmluva“). DELUXEA s.r.o., prípadne jej splnomocnený zástupca, vydá zákazníkovi pri uzatvorení Zmluvy či bezprostredne po jej uzatvorení písomný doklad o zmluve („potvrdenie o zájazde“). Zmluva a potvrdenie o zájazde musia byť vyhotovené v písomnej forme. Súčasne s vyhotovením Zmluvy alebo potvrdenia o zájazde DELUXEA s.r.o., prípadne jej splnomocnený zástupca predá zákazníkovi doklad o poistení pre prípad úpadku cestovnej kancelárie podľa § 9 zákona o zájazdoch. Odovzdať Zmluvu, alebo potvrdenie o zájazde a doklad o poistení môže osobne, poštou, alebo e-mailovou korešpondenciou, prípadne iným spôsobom dohodnutým v Zmluve.

**1.3** Zmluvou sa DELUXEA s.r.o. zaväzuje obstarat' pre zákazníka vopred pripravený súbor služieb cestovného ruchu (zájazd) a zákazník sa zaväzuje, že zaplatí súhrnnú cenu.

**1.4** Doklad o poistení DELUXEA s.r.o. je tiež k nahliadnutiu v prevádzkach DELUXEA s.r.o. a je uverejnený na internetových stránkach DELUXEA s.r.o.

**1.5** Súčasťou Zmluvy sú tiež podmienky uvedené v potvrdení o zájazde, podmienky uvedené v katalógu, dodatočné písomné ponuky, potvrdené písomné rezervácie a tieto všeobecné podmienky. Všetky dokumenty, ktoré určujú obsah Zmluvy, budú zákazníkovi odovzdané v súlade s článkom 1 bodu 1.1 týchto všeobecných podmienok.

**1.6** Katalógom sa rozumie tlačенý katalóg, alebo propagačné materiály v spojitosti s informáciami uverejnenými na internetových stránkach DELUXEA s.r.o., ktoré DELUXEA s.r.o. zákazníkovi v podobe písomnej ponuky priloží k Zmluve. Na zjavné chyby v písaní a vo výpočtoch sa neprihliada, v prípade

pochybností je zákazník oprávnený kontaktovať DELUXEA s.r.o. za účelom poskytnutia presných informácií.

**1.7** Zájazdom sa rozumie kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu zakúpených na účel tej istej cesty:

- a) ak služby cestovného ruchu skombinoval jeden obchodník, a to aj na požiadanie cestujúceho alebo podľa výberu cestujúceho uskutočneného pred uzatvorením zmluvy o zájazde, alebo
- b) bez ohľadu na to, či sa uzatvárajú samostatné zmluvy s jednotlivými poskytovateľmi služieb cestovného ruchu, ak ide o služby cestovného ruchu
  - i. zakúpené na jednom predajnom mieste a skombinované pred tým, ako sa cestujúci zaviazal k úhrade ich ceny,
  - ii. ponúkané, predávané alebo účtované za súhrnnú cenu alebo za celkovú cenu,
  - iii. ponúkané alebo predávané pod označením „zájazd“, „balík služieb cestovného ruchu“ alebo obdobným označením,
  - iv. kombinované cestujúcim po uzatvorení zmluvy, ktorá oprávňuje cestujúceho na výber z rôznych druhov služieb cestovného ruchu, alebo
  - v. zakúpené od rôznych obchodníkov prostredníctvom prepojených online rezervačných systémov, pri ktorých obchodník, s ktorým je uzatvorená prvá zmluva o službe cestovného ruchu, zasiela meno a priezvisko, platobné údaje a elektronickú adresu cestujúceho ďalšiemu obchodníkovi alebo ďalším obchodníkom a s týmto obchodníkom alebo obchodníkmi sa uzatvorí zmluva o službe cestovného ruchu najneskôr 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej služby cestovného ruchu.

**1.8** Službou cestovného ruchu sa rozumie

- a) preprava
- b) ubytovanie, ktoré nie je prirodzenou súčasťou prepravy a nie je určené na účel bývania,
- c) prenájom motorových vozidiel alebo dvojkolesových motorových vozidiel, na ktorých vedenie sa vyžaduje vodičské oprávnenie skupiny A, alebo
- d) iné služby cestovného ruchu, ktoré nie sú prirodzenou súčasťou služby cestovného ruchu uvedených ad a), b), c),

**1.9** Zájazdom nie je kombinácia jedného druhu služby cestovného ruchu uvedenej v bode 1.7 prvom bode, druhom bode alebo treťom bode a jednej inej služby cestovného ruchu alebo viacerých iných služieb cestovného ruchu štvrtého bodu, ak tieto iné služby cestovného ruchu nie sú ponúkané ako podstatná súčasť kombinácie služieb cestovného ruchu ani inak nepredstavujú jej podstatný prvok alebo ak cena týchto iných služieb cestovného ruchu nie je viac ako 25 % z celkovej ceny kombinácie služieb cestovného ruchu, alebo si cestujúci vybral a zakúpil tieto iné služby cestovného ruchu až po začatí poskytovania služby cestovného ruchu uvedenej v bode 1.7 prvom bode, druhom bode alebo treťom bode.

**1.10** Ak nie je Zmluva uzatvorená v písomnej podobe, vydá DELUXEA s.r.o. zákazníkovi potvrdenie o zájazde v textovej podobe. Písomná Zmluva, alebo potvrdenie o zájazde musí okrem podmienok obsiahnutých v týchto všeobecných podmienkach obsahovať tiež nasledujúce náležitosti:

a) základných znakov služieb cestovného ruchu, ktorými sú

1. cieľové miesto alebo miesta, trasa cesty, termín začatia a skončenia zájazdu, dĺžka pobytu aj s dátumami, a ak ide o zájazd, ktorého súčasťou je ubytovanie, aj počet nocí, počas ktorých je poskytnuté ubytovanie,
2. druh a kategória dopravného prostriedku, trieda a dopravné spojenia, čas odchodu a návratu, a ak ešte nie je určený presný čas, približný čas odchodu a návratu a predpokladané miesta a trvanie zastávok,
3. názov, poloha, kategória, trieda, vybavenosť a základné charakteristické znaky ubytovacieho zariadenia; pri triede ubytovacieho zariadenia sa uvádza aj informácia o krajine, podľa ktorej je ubytovacie zariadenie klasifikované,
4. spôsob, rozsah a forma stravovania,
5. program v mieste pobytu, výlety, exkurzie alebo iné služby zahrnuté v celkovej cene zájazdu,

6. informácia, či sa niektoré zo služieb cestovného ruchu poskytnú cestujúcemu v rámci skupiny, a ak je to možné, informácia o približnej veľkosti skupiny, ak to nie je zrejmé z kontextu,
7. informácia o cudzom jazyku, ak je iná služba cestovného ruchu poskytovaná v cudzom jazyku,
8. informácia o všeobecnej vhodnosti cesty pre osoby so zníženou pohyblivosťou a na žiadosť zákazníka aj presné informácie o vhodnosti cesty, s prihliadnutím na potreby zákazníka,

b) názve alebo obchodnom mene, sídle právnickej osoby alebo mieste podnikania fyzickej osoby, telefónnom kontakte a adrese elektronickej pošty cestovnej kancelárie; pri predaji zájazdu prostredníctvom inej cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúry sa poskytujú uvedené informácie aj o tejto cestovnej kancelárii alebo o cestovnej agentúre,

c) celkovej cene zájazdu vrátane daní, všetkých nákladov a poplatkov, alebo ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde, upozornenie o druhoch dodatočných nákladov, ktoré ešte môžu byť zahrnuté do celkovej ceny zájazdu,

d) platobných podmienkach vrátane povinnosti zákazníka zálohu a jej výšku, platobných podmienkach pre zaplatenie zvyšnej časti ceny alebo o povinnosti poskytnúť na žiadosť inú finančnú zábezpeku a o podmienkach, ktoré sa na ňu vzťahujú,

e) podmienke dosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich na realizáciu zájazdu a lehote bodu 8.12, v ktorej musí byť cestujúci písomne informovaný o odstúpení od zmluvy o zájazde z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich,

f) všeobecných údajoch, ktoré sa týkajú pasových požiadaviek a vízových požiadaviek vrátane predpokladanej lehoty na vydanie víz, a o zdravotných požiadavkách v cieľovom mieste,

g) práve cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začatím zájazdu súčasne so zaplatením odstúpeného dohodnutého v zmluve o zájazde alebo odstúpeného podľa bodu 9.2, ak ho cestovná kancelária požaduje,

h) poistení pre prípad krytia nákladov spojených s odstúpením od zmluvy o zájazde zo strany cestujúceho alebo iných nákladov, ktoré môžu vzniknúť cestujúcemu najmä v prípade nehody, ochorenia alebo smrti.

Zmluva o zájazde alebo potvrdenie o uzatvorení zmluvy o zájazde musí obsahovať informácie uvedené vyššie a

a) osobitné požiadavky cestujúceho, s ktorými DELUXEA s.r.o. súhlasila,

b) informáciu o tom, že DELUXEA s.r.o.

1. zodpovedá za poskytovanie zájazdu podľa § 22 zákona o zájazdoch

2. je povinná poskytnúť pomoc podľa § 25 zákona o zájazdoch, ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach, a to aj pri neodvratiteľných a mimoriadnych okolnostiach

c) názov a sídlo poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku a jeho kontaktné údaje,

d) meno, adresu, elektronickejšiu adresu a telefonický kontakt, prípadne faxový kontakt cestovnou kanceláriou povereného zodpovedného zástupcu alebo iného subjektu, prostredníctvom ktorého sa cestujúci môže rýchlo kontaktovať s cestovnou kanceláriou a účinne s ňou komunikovať, žiadať o pomoc v ťažkostiach alebo reklamovať zájazd, ak porušenie zmluvy o zájazde zistí počas poskytovania zájazdu,

e) informáciu o oznamovacej povinnosti cestujúceho podľa bodu 6.2

f) informácie, ktoré umožňujú priamy kontakt s maloletým alebo s osobou, ktorá za maloletého nesie zodpovednosť v mieste pobytu, ak na základe zmluvy o zájazde, ktorej súčasťou je ubytovanie, cestuje maloletý bez sprievodu rodiča alebo inej oprávnenej osoby,

g) informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov cestujúcich a o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov podľa

osobitného predpisu alebo aj o subjekte alternatívneho riešenia sporov, v ktorého pôsobnosti je obchodník, a informácie o platforme alternatívneho riešenia sporov,

h) informácie o práve cestujúceho odstúpiť zmluvu o zájazde inému cestujúcemu podľa bodu 7.5

**1.11** Ak DELUXEA s.r.o. neposkytne pred uzatvorením zmluvy o zájazde informáciu o celkovej cene zájazdu vrátane daní, všetkých nákladov a poplatkov, alebo ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde, upozornenie o druhoch dodatočných nákladov, ktoré ešte môžu byť zahrnuté do celkovej ceny zájazdu, cestujúci tieto dodatočné poplatky a dodatočné náklady nehradí.

## **2. Uzatvorenie zmluvy**

**2.1** Predajom zájazdu sa rozumie okamih uzatvorenia zmluvy. Zmluva je uzavretá v okamihu, keď zákazník v procese komunikácie s CK záväzne potvrdí ponuku zájazdu. Za záväzné potvrdenie ponuky zájazdu sa považuje:

- podpis predloženej zmluvy (formulár) zákazníkom v lehote určenej CK alebo;
- elektronické potvrdenie zmluvy v online rezervačnom systéme CK alebo;
- elektronické potvrdenie zmluvy v online rezervačnom systéme jednotlivého poskytovateľa služieb cestovného ruchu do 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej služby cestovného ruchu u iného poskytovateľa alebo;
- iný výslovný súhlas zákazníka s ponukou CK zachytený v e-mailovej, telefonickej alebo inej komunikácii.

**2.2** Zmluva je účinná jej uzatvorením.

**2.3** Zákazník svojim podpisom Zmluvy osvedčuje že:

- a) mu boli spolu s návrhom zmluvy zaslané všeobecné obchodné podmienky CK, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť SVZ, že s týmito podmienkami oboznámil seba aj ostatných cestujúcich a že s nimi všetci zákazníci súhlasia,
- b) mu boli poskytnuté informácie s podrobným vymedzením zájazdu,
- c) mu bol odovzdaný doklad o poistení CK proti úpadku,
- d) mu bol odovzdaný príslušný formulár podľa vyhlášky č. 122/2018 Zb. o vzoroch formulárov pre jednotlivé typy zájazdov a spojených cestovných služieb,
- e) mu boli poskytnuté všeobecné informácie o pasových a vízových požiadavkách pre cestu vrátane približných lehôt na vybavenie víz, údaje o zdravotných požiadavkách štátu určenia,
- f) mu bol odovzdaný kontakt na zástupcu usporiadateľa,
- g) je oprávnený Zmluvu uzavrieť, a to aj v prospech ďalších cestujúcich osôb, a že tieto ďalšie cestujúci cestujúce osoby ho k ich prihláseniu a účasti na zájazde riadne poverili. Pokiaľ zákazník uzatvára zmluvu o zájazde v prospech osoby mladšie ako 18 rokov, prehlasuje, že je jej zákonným zástupcom, prípadne, že disponuje jej súhlasom, a ďalej že súhlasí s účasťou neploletého na všetkých častiach zájazdu.

**2.4** Pokiaľ zákazník uzatvára Zmluvu za, či v prospech tretích osôb, zodpovedá ako spoludlžník za splnenie všetkých záväzkov týchto osôb, vrátane včasnej úhrady ceny zájazdu a odovzdanie potrebných informácií.

**2.5** Ak ide o zmluvu uzatvorenú mimo prevádzkových priestorov, je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde (oprávnenie cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde bez uvedenia dôvodu sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde).

## **3. Práva a povinnosti zákazníka**

### **3.1 Základné práva zákazníka:**

- a) Právo na riadne poskytnutie potvrdených služieb. Pokiaľ nie je uvedené alebo dohodnuté inak, ak zákazník dohodnuté služby nevyčerpá bez zavinenia DELUXEA s.r.o., nemá právo na ich náhradu.
- b) Právo vyžadovať od DELUXEA s.r.o. informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú DELUXEA s.r.o. známe a ktoré sa dotýkajú zmluvne dojednaných služieb.
- c) Právo byť zoznámený s návrhom na zmenu Zmluvy.
- d) Právo zrušiť svoju účasť na zájazde kedykoľvek pred zahájením čerpania služieb odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v článku 9. týchto všeobecných podmienok.
- e) Právo na reklamáciu väd a ich riadne vyriešenie.
- f) Právo na ochranu osobných údajov, ktoré zákazník uvedie v Zmluve a v ďalších dokumentoch.

### **3.2 Základné povinnosti zákazníka:**

- a) Poskytnúť DELUXEA s.r.o. súčinnosť, ktorá je potrebná k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, najmä úplne a pravdivo uvádzať všetky údaje v Zmluve a predložiť doklady potrebné k zabezpečeniu zájazdu.
- b) Účastníci zájazdu môžu byť osoby mladšie ako 15 rokov len v doprovide osoby staršej ako 18 rokov. Osoby vo veku medzi 15 – 18 rokom sa môžu zúčastniť zájazdu len so súhlasom zákonného zástupcu, ak sa sám zákonný zástupca zájazdu neúčastní. Celkový zdravotný stav musí každý účastník zájazdu zvážiť sám a prípadné pochybnosti konzultovať s lekárom. Účastník spôsobilý na právne úkony ručí za splnenie zmluvných záväzkov ním prihlásených osôb ako za svoje vlastné.
- c) Prevziať od DELUXEA s.r.o. doklady potrebné na čerpanie služieb (letenky, vouchery, cestovné pokyny), riadne si ich prekontrolovať a riadiť sa nimi.
- d) Dostaviť sa v stanovenom čase na stanovené miesto stretnutia účastníkov zájazdu s delegátom pre účely odchodu, alebo odovzdania inštrukcií súvisiacich s priebehom zájazdu. (Oneskorené príchody sú na ťarchu zákazníka.)
- e) Mať k dispozícii všetky potrebné osobné a zdravotné doklady (napr. očkovací preukaz) umožňujúce mu vstup do krajín, do ktorých si objednal zájazd. Ďalej mať k dispozícii doklad o uzatvorení poistenia a ak si to niektorá krajina vyžaduje, aj cestovný doklad platný aspoň 6 mesiacov po ukončení pobytu a vycestovaní zo zeme z krajiny, do ktorej je zájazd realizovaný.
- f) Dodržiavať pasové, vízové, colné, zdravotné a ďalšie predpisy, vrátane predpisov dopravcov a ubytovateľov krajiny, do ktorej cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním tohto ustanovenia, znáša zákazník sám.
- g) Zaplatiť riadne a včas zjednanú cenu zájazdu v termínoch podľa pokynov DELUXEA s.r.o. a riadiť sa cestovnými pokynmi a ústnymi pokynmi zástupcu DELUXEA s.r.o.
- h) Správať sa tak, aby nedochádzalo k ujme na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo DELUXEA s.r.o. a uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil, a cenu služieb, ktoré čerpal nad rámec Zmluvy.
- i) Plne zodpovedať za stav svojho zdravia a zoznámiť sa s klimatickými a zdravotnými podmienkami, ktoré sa môžu v destinácii vyskytnúť. V prípade akýchkoľvek nejasností konzultovať svoj zdravotný stav a cieľovú destináciu s ošetrojúcim lekárom alebo na hygienickej stanici. Niektoré krajiny vyžadujú povinné očkovanie a zákazník je povinný túto povinnosť dodržať.
- j) Zákazník, ktorý bez zavinenia DELUXEA s.r.o. nevyčerpá všetky zazmluvnené služby, nemá právo na ich náhradu.

## **4. Základné povinnosti a práva DELUXEA s.r.o.**

**4.1** DELUXEA s.r.o. je povinná vopred pravdivo a riadne informovať zákazníka o všetkých skutočnostiach, týkajúcich sa zjednaných služieb, ktoré sú DELUXEA s.r.o. známe.

**4.2** DELUXEA s.r.o. je povinná zákazníkovi vhodným spôsobom ešte pred uzatvorením Zmluvy

oznámiť údaje o pasových a vízových požiadavkách, lehotách pre ich vybavenie a aké zdravotné doklady sú pre cestu a pobyt požadované a ďalšie údaje ustanovené v § 16 zákona o zájazdoch.

**4.3** DELUXEA s.r.o. nie je povinná poskytnúť zákazníkovi služby nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb podľa Zmluvy.

**4.4** DELUXEA s.r.o. je povinná mať uzatvorené poistenie proti úpadku podľa § 9 zákona o zájazdoch.

**4.5** DELUXEA s.r.o. je povinná najneskôr 7 dní pred zahájením zájazdu doručiť zákazníkovi elektronickou formou komunikácie (e-mail) alebo poštou ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre zákazníka dôležité a ktoré sú jej známe, pokiaľ už nie sú obsiahnuté v Zmluve, v potvrdení o zájazde alebo v katalógu, ktorý bol zákazníkovi odovzdaný, najmä:

- podrobnosti o možnosti kontaktu s maloletou osobou alebo zástupcom DELUXEA s.r.o. v mieste pobytu maloletej osoby, ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je maloletý bez sprievodu dospelaj osoby,

- údaje o osobe, na ktorú sa môžu počas zájazdu obrátiť v ťažkostiach so žiadosťou o pomoc, najmä meno, adresu a telefónne číslo miestneho zástupcu DELUXEA s.r.o. a adresu a telefónne číslo zastupiteľského úradu.

**4.6** Ak zákazník uviedol do cestovnej zmluvy osobu blízku, je DELUXEA povinná, v prípade že sa ocitne zákazník po zahájení zájazdu v problémovej situácii, podať tejto osobe blízkej všetky informácie o problémovej situácii, zájazde, riešení situácie apod..

**4.7** Časy odletov a príletov sú platné v čase podpisu zmluvy a môžu sa v čase pred začatím zájazdu meniť. V takom prípade DELUXEA s.r.o. nie je zodpovedná za prípadné škody, ktoré cestujúcim vznikli v súlade s prípravou na cestu do miesta odletu.

**4.8** DELUXEA s.r.o. je povinná v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu poskytnúť cestujúcemu potvrdenia, poukážky, cestovné lístky, vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, ako aj plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu na cieľové miesto alebo miesta.

## **5. Cena zájazdu a platobné podmienky**

**5.1** Cena zájazdu zahŕňa služby uvedené v Zmluve.

**5.2** DELUXEA s.r.o. si vyhradzuje právo na chybu publikovaných cien, termínov a ďalších údajov v katalógu, alebo v ponuke na internetových stránkach. Záväzná je pre zákazníka len cena a ďalšie podmienky uvedené na platne uzatvorenej Zmluve o zájazde.

**5.3** DELUXEA s.r.o. je oprávnená podľa § 19 ods. 2 zákona o zájazdoch jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu, pokiaľ pri takom zvýšení uvedie presný spôsob vyrátania zvýšenej ceny ak sa v zmluve o zájazde uvádza, že cestujúci má právo na zníženie ceny podľa § 19 ods. 2 zákona o zájazdoch. DELUXEA s.r.o. sa zaväzuje v takom prípade zvýšiť cenu vždy len o skutočné zvýšenie nákladov v prípadoch podľa uvedených v bode 5.4 týchto všeobecných podmienok.

**5.4** Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak DELUXEA s.r.o. nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Cenu zájazdu je možné zvýšiť len ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:

a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie,

b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, alebo

c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu.

**5.5** Ak zvýšenie ceny prekročí osem percent celkovej ceny zájazdu, DELUXEA s.r.o. bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o

- a) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,
- b) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného,
- c) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena b) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a
- d) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.

**5.6** DELUXEA s.r.o. poskytne cestujúcemu pri znížení ceny rozdiel medzi pôvodnou cenou zájazdu a zníženou cenou zájazdu po odpočítaní skutočných nákladov, ktoré vznikli DELUXEA s.r.o. v súvislosti so zmenou ceny zájazdu. Na žiadosť cestujúceho DELUXEA s.r.o. poskytne potvrdenie o týchto skutočných nákladoch.

**5.7** DELUXEA s.r.o. má právo na zaplatenie objednaných služieb pred ich poskytnutím.

**5.8** DELUXEA s.r.o. je oprávnená požadovať preddavok vo výške minimálne 30% z celkovej ceny zájazdu (vrátane fakultatívnych služieb, teda služby, ktoré si zákazník objednal z katalógu dodatkových služieb k zájazdu, ktorý je predmetom Zmluvy). Táto záloha je splatná do 7 dní od podpisu Zmluvy.

**5.9** Doplatok musí byť uhradený tak, aby najneskôr 30 dní pred dňom, kedy je zájazd zahájený, bol pripísaný na účet DELUXEA s.r.o., pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak.

**5.10** Pri uzatvorení Zmluvy autorizovaného predajcu (tj. predajca, ktorý je na základe splnomocnenia udeleného DELUXEA s.r.o. oprávnený sprostredkovať predaj zájazdov na účet DELUXEA s.r.o.) zaplatí zákazník zálohu a následne doplatok na účet DELUXEA s.r.o. alebo autorizovaného predajcu uvedeného v Zmluve, ak nie je stranami dohodnuté inak.

**5.11** Poplatky za zmeny v rezervácii, storno poplatky a odstupné podľa bodu 9.2 týchto všeobecných podmienok sú splatné v lehote určenej DELUXEA s.r.o., najneskôr do 7 dní od prevedenia zmeny v rezervácii na žiadosť zákazníka, resp. od odstúpenia od zmluvy, ak nie je stranami dohodnuté inak.

**5.12** V prípade nedodržania termínu úhrady ceny zájazdu zákazníkom je DELUXEA s.r.o. oprávnená od Zmluvy odstúpiť. Zákazník hradí náklady vzniknuté DELUXEA s.r.o. spojené so zrušením zájazdu z dôvodu odstúpenia od Zmluvy („storno poplatky“).

**5.13** Zákazník má nárok na poskytnutie služieb len pri plnom zaplatení ceny zájazdu v prospech DELUXEA s.r.o. Zaplatením sa rozumie včasné pripísanie sumy na príslušný bankový účet, ak nie je stranami dohodnuté inak.

**5.14** Prípadné zľavy vyhlásené DELUXEA s.r.o. po dátume podpisu zmluvy nezakladajú právo zákazníka na zľavu z dohodnutej ceny.

## **6. Porušenie povinností a zodpovednosť za škody**

### **6.1 Predmet**

**6.1.1** Tento reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatňovania práv zákazníka z chybného plnenia vyplývajúceho zo zodpovednosti cestovnej kancelárie DELUXEA s.r.o. za vady poskytnutej služby cestovného ruchu a ich vybavovanie.

**6.1.2** Poskytovanie služieb cestovného ruchu, zodpovednosť za poskytnutie služby a právo zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby sa riadia ustanoveniami zákona č. 170/2018 Z.z., Zákon o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o zájazdoch“)

### **6.2 Uplatnenie reklamácie**

**6.2.1** DELUXEA s.r.o. ručí zákazníkovi za splnenie povinností zo Zmluvy bez ohľadu na to, či v rámci zájazdu jednotlivé služby cestovného ruchu poskytujú iné osoby.

**6.2.2** Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, týmto zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával. DELUXEA s.r.o. 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 cestovnej kancelárii neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu. 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.

**6.2.3** Ak DELUXEA s.r.o. nezabezpečí nápravu ani v primeranej lehote, ktorú mu zákazník určí, môže si zákazník zjednať nápravu sám a DELUXEA s.r.o. mu uhradí účelne vynaložené náklady alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde. Určenie lehoty k náprave nie je treba, ak DELUXEA s.r.o. odmietne nápravu zjednať alebo ak sa vyžaduje okamžitá náprava vzhľadom na osobitné potreby zákazníka.

**6.2.4** DELUXEA s.r.o. sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu 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) neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

**6.2.5** Zákazník je pri uplatňovaní svojich práv z chybného plnenia („reklamácie“) povinný uviesť svoje meno, priezvisko, adresu, dátum narodenia, dôvod podania reklamácie, aký spôsob nápravy požaduje, uplatnenie svojho práva riadne zdôvodniť a podľa možnosti aj vady preukázať dôkazmi. Ďalej je povinný doložiť doklad o zaplatení služieb a reklamačný protokol podpísať. Reklamáciu možno podať písomne alebo ústne do protokolu v DELUXEA s.r.o. alebo u delegáta, prípadne v miestnej partnerskej organizácii DELUXEA s.r.o. (touroperátora poskytujúceho služby v destinácii, ktorý zákazníkovi preukáže oprávnenie reklamácie v mene DELUXEA s.r.o. prijímať) alebo jej zástupcu (reprezentanta, ktorý dokáže oprávnenie reklamácie prijímať) alebo iného zodpovedného pracovníka, ktorý preukáže oprávnenie reklamácie v mene DELUXEA s.r.o. prijímať (recepčná v hoteli, Guest Relation Office a pod.) alebo v prípade chyby v službách leteckého prepravcu u leteckej spoločnosti prostredníctvom kontaktov uvedených v cestovných dokladoch (voucheri na služby, letenke a pod.). Zákazník si môže uplatňovať práva z väd poskytovaných služieb a žiadať uskutočnenie nápravy na mieste vzniku chybného plnenia. Tieto skutočnosti je zákazník povinný nechať si písomne potvrdiť spísaním reklamačného protokolu a oznámiť ho odovzdaním tohto reklamačného protokolu DELUXEA s.r.o.

**6.2.6** Oznámenie DELUXEA s.r.o. je ideálne vykonať písomnou formou. DELUXEA s.r.o. doporučuje oznámenie o reklamácií uplatniť na webovom rozhraní [www.deluxea.sk/reklamace](http://www.deluxea.sk/reklamace). V prípade urgentného problému tiež telefonicky – alebo elektronickými či inými technickými prostriedkami umožňujúcimi zachytenie jeho obsahu a určenie jedajúcej osoby s výnimkou dátových schránok - na tieto kontakty:

- a) osobe či osobám, ktoré riešili zákazku a sú uvedené v cestovnej zmluve a na voucheroch
- b) prostredníctvom ďalších kontaktov uvedených na voucheroch
- c) na help desk čísla +421 (2) 55 642 392, +421 915 647 333, +421 948 040 574 alebo +421 948 548 908

Pri kontakte DELUXEA s.r.o. je zákazník predovšetkým povinný opísať problémy alebo vady poskytovaných služieb a prípadne svoj návrh riešenia.

**6.2.7** DELUXEA s.r.o. je povinná zákazníkovi vydať písomné potvrdenie o tom, kedy zákazník reklamáciu uplatnil. Potvrdenie obsahuje: predmet reklamácie, aký spôsob vybavenia reklamácie zákazník vyžaduje, a ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

**6.2.8** Zákazník je povinný poskytnúť pri reklamácií nevyhnutnú súčinnosť pre jej vyriešenie.

**6.2.9** Ak vykazuje zájazd vadu a upozornil na ňu zákazník bez zbytočného odkladu, má zákazník právo na zľavu z ceny vo výške primeranej rozsahu a trvania problému.



**6.2.10** Ak zákazník uplatní právo z vady zájazdu, nie je tým dotknuté jeho právo na náhrady podľa bodu 15.5 týchto všeobecných podmienok.

**6.2.11** Cestovná kancelária DELUXEA s.r.o. sa riadi ITQ štandardom a prípadná reklamácia bude posudzovaná podľa tohoto štandardu.

**6.2.12** Všetky spory, ktoré vzniknú zo Zmluvy a Všeobecných podmienok, vrátane sporov o ich platnosť, výklad alebo zrušenie, budú riešené pred Rozhodcovským súdom Slovenskej obchodnej a priemyselnej komory v Bratislave podľa jeho základných vnútorných právnych predpisov. Strany sa podrobia rozhodnutiu tohto súdu. Jeho rozhodnutie bude pre strany záväzné.

Táto rozhodcovská doložka je platná iba v prípade, ak zákazník s jej uzatvorením vysloví nasledovný súhlas:

Áno:	Nie:
------	------

**6.2.13** Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, DELUXEA s.r.o. 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. Obmedzenie nákladov 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 cestovná kancelária o ich osobitných potrebách informovaná aspoň 48 hodín pred začatím zájazdu.

## 7. Zmena Zmluvy

**7.1** DELUXEA môže zmeniť záväzok zo zmluvy, ak si to v zmluve vyhradila, ide o nepodstatnú zmenu a ak oznámila zákazníkovi v textovej podobe jasným a zrozumiteľným spôsobom zmeny záväzku

**7.2** Pokiaľ navrhovaná zmena Zmluvy vedie i k zmene ceny zájazdu, musí byť v návrhu nová cena uvedená.

**7.3** Ak DELUXEA s.r.o. navrhne zmenu Zmluvy podľa bodu 7.2 týchto všeobecných podmienok, má zákazník právo rozhodnúť, či bude so zmenou súhlasiť, alebo či od Zmluvy odstúpi. DELUXEA s.r.o. môže určiť pre odstúpenie primeranú lehotu, ktorá nesmie byť kratšia než 5 dní a musí skončiť pred zahájením zájazdu. Ak zákazník neodstúpi od zmluvy v určenej lehote, platí, že s jej zmenou súhlasí.

**7.4** Ak zákazník súhlasí so zmenou a zmena vedie k zvýšeniu ceny zájazdu, zaväzuje sa zákazník uhradiť rozdiel v cene zájazdu do 5 dní od konca lehoty podľa bodu 7.3 tohto článku.

**7.5** Ak spĺňa tretia osoba podmienky účasti na zájazde, môže jej zákazník zmluvu postúpiť. Zmena v osobe zákazníka je voči DELUXEA s.r.o. účinná, ak mu ju postupca (pôvodný zákazník) včas oznámi spolu s prehlásením postupníka (nového zákazníka), že s uzatvorenou zmluvou súhlasí a že splní podmienky účasti na zájazde. Oznámenie je včasné, ak je doručené aspoň sedem dní pred zahájením zájazdu kratšiu lehotu je možné dohodnúť, ak je zmluva uzatvorená v dobe kratšej než sedem dní pred zahájením zájazdu. Pôvodný a nový zákazník sú spoločne a nerozdielne zodpovední za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, pokiaľ také náklady DELUXEA s.r.o. v súvislosti so zmenou zákazníka vzniknú.

**7.6** DELUXEA s.r.o. zákazníka upozorňuje na skutočnosť, že so zmenou v osobe zákazníka vznikajú DELUXEA s.r.o. vysoké náklady a tiež na skutočnosť, že letecké spoločnosti a hotely zmenu v rezervácii nemusia vykonať, a preto DELUXEA s.r.o. negarantuje poskytnutie rovnakého zájazdu a upozorňuje na možnosť, že dôjde k zmene cestovnej zmluvy.

**7.7** Pokiaľ zákazník žiada zmenu destinácie, hotela alebo termínu zájazdu, pôvodná Zmluva môže byť ukončená na základe odstúpenia zákazníka od zmluvy alebo na základe dohody medzi zákazníkom a DELUXEA s.r.o. alebo sa zmluvné strany dohodnú na zmene Zmluvy vo forme zmeny v rezervácii. V prípade zmeny zmluvy urobenej na základe zmien v rezervácií, je zákazník povinný uhradiť na základe novej Zmluvy poplatky za zmeny v rezervácii vo výške uvedenej v Zmluve.

**7.8** V prípade stornovania jednej osoby v dvojlôžkovej izbe, musí zostávajúca osoba doplatiť príplatok

za jednolôžkovú izbu. Podobne sa postupuje pri obsadení bungalovu/vily nižším počtom osôb.

**7.9** DELUXEA s.r.o. môže cestujúcemu, ktorý odstúpil od zmluvy o zájazde podľa § 20 odseku 3 písm. b) zákona o zájazdoch, ponúknuť náhradný zájazd, ak je to možné v rovnakej alebo vyššej kvalite ako pôvodný zájazd. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde podľa § 20 odseku 3 písm. b) a neprijme ponuku náhradného zájazdu podľa predchádzajúcej vety, DELUXEA s.r.o. 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.

**7.10** Ak sa v dôsledku zmeny zmluvy o zájazde alebo prijatia náhradného zájazdu má poskytnúť zájazd nižšej kvality alebo s nižšími nákladmi, cestujúci má právo na primerané zníženie ceny zájazdu.

## **8. Odstúpenie od Zmluvy**

**8.1** Zákazník je oprávnený kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez uvedení dôvodu pri zaplatení odstupného podľa bodu 9.2.

**8.2** DELUXEA s.r.o. môže pred zahájením zájazdu od Zmluvy odstúpiť len z dôvodu podľa bodu 8.12.

**8.3** Účinky odstúpenia nastávajú dňom doručenia písomného odstúpenia od zmluvy, prípadne jeho oznámením zákazníkovi a potvrdením prijatia podpisom protokolu u DELUXEA s.r.o.

**8.4** Ak zákazník odstúpi od Zmluvy z dôvodu zmeny Zmluvy podľa § 19 zákona o zájazdoch (nesúhlasu so zmenou zájazdu podľa bodu 7.2 týchto všeobecných podmienok) alebo ak DELUXEA s.r.o. zruší zájazd z iného dôvodu než pre porušenie povinností zákazníkom, ponúkne DELUXEA s.r.o. zákazníkovi zájazd odpovedajúci aspoň tomu, čo bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ je v možnostiach DELUXEA s.r.o. taký zájazd ponúknuť.

**8.5** Ak sa strany dohodnú na náhradnom zájazde, nemá DELUXEA s.r.o. právo zvýšiť cenu, aj keď je náhradný zájazd vyššej hodnoty. Pri uzatvorení Zmluvy podľa bodu 8.4 týchto všeobecných podmienok sa platby uskutočnené na základe pôvodnej Zmluvy považujú za platby podľa novej Zmluvy. Ak je náhradný zájazd nižšej hodnoty, je DELUXEA s.r.o. povinná rozdiel v cene bez zbytočného odkladu zákazníkovi vrátiť.

**8.6** Ak nejde pokračovanie zájazdu zaistiť inak než prostredníctvom služieb cestovného ruchu nižšej úrovne, než akú určuje zmluva, vráti DELUXEA s.r.o. zákazníkovi rozdiel v cene. Ak DELUXEA s.r.o. zabezpečí pokračovanie zájazdu s vyššími nákladmi, znáša tieto vyššie náklady v plnom rozsahu.

**8.7** Ak DELUXEA s.r.o. zruší zájazd v lehote kratšej než 20 dní pred termínom jeho zahájenia, je povinná uhradiť zákazníkovi peňažnú náhradu rovnajúcu sa sume 10% z ceny zrušeného zájazdu. Právo zákazníka na primeranú náhradu škody tým nie je dotknuté.

**8.8** DELUXEA s.r.o. sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu a povinnosti zaplatiť peňažnú náhradu podľa bodu 8.7 len vtedy, pokiaľ dokáže, že k zrušeniu zájazdu došlo podľa bodu 8.12.

**8.9** Povinnosťou zákazníka je cenu za zájazd riadne a včas zaplatiť. Na posúdenie včasnosti zaplatenia je rozhodujúci termín dňa pripísania príslušnej čiastky na bankový účet DELUXEA s.r.o. alebo zaplatenie v hotovosti v kancelárii. Pokiaľ zákazník nezaplatí sumu (alebo preddavok, zálohu a pod.) za zájazd riadne a včas, a to ani v dodatočnej lehote 5 dní, má DELUXEA s.r.o. právo od zmluvy odstúpiť a zákazník sa v tomto prípade zaväzuje zaplatiť zmluvnú pokutu podľa bodu 9.2 týchto všeobecných podmienok. Pre výpočet odstupného je rozhodujúci deň, kedy uplynula primeraná lehota na zaplatenie ceny.

**8.10** Ak zákazník odstúpi od zmluvy, nie je tým dotknuté jeho právo na náhrady podľa bodu 15.5 týchto všeobecných podmienok.

**8.11** Cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu bez zaplatenia odstupného, ak v cieľovom mieste alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta; pri odstúpení od zmluvy o zájazde má cestujúci nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za zájazd zaplatil.

**8.12** DELUXEA s.r.o. 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 DELUXEA s.r.o. odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však

1. 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
2. 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
3. 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo

b) neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia DELUXEA s.r.o. plniť zmluvu o zájazde a DELUXEA s.r.o. oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

**8.13** Zákazník v súvislosti s odstúpením nie je povinný platiť DELUXEA s.r.o. odstupné podľa čl. 9.2 v týchto prípadoch:

a) DELUXEA zvýši cenu zájazdu o viac ako osem percent;

b) vonkajšie okolnosti nútia DELUXEA podstatne zmeniť niektorú z hlavných náležitostí cestovných služieb zahrnutých v zájazdu;

c) DELUXEA nemôže splniť špecifické požiadavky zákazníka, ktoré prijala;

d) v mieste určenia cesty alebo pobytu alebo jeho bezprostrednom okolí nastali nevyhnutné a mimoriadne okolnosti, ktoré majú významný vplyv na poskytovanie zájazdu alebo na prepravu osôb do miesta určenia cesty alebo pobytu;

e) DELUXEA odstúpila po tom čo zrušila zájazd pre nedosiahnutie minimálneho počtu účastníkov a túto skutočnosť oznámila zákazníkovi;

f) DELUXEA odstúpila po tom, čo jej v plnení záväzku bránili nevyhnutné a mimoriadne okolnosti a zrušenie zájazdu oznámila zákazníkovi bez zbytočného odkladu ešte pred začatím zájazdu.

## **9. Finančné vyrovnanie**

**9.1** Ak odstúpi zákazník od Zmluvy z iného dôvodu, než je porušenie povinnosti DELUXEA, alebo ak odstúpi od zmluvy DELUXEA, z dôvodu porušenia povinnosti zákazníkom, je zákazník povinný zaplatiť DELUXEA odstupné (tzv. Storno poplatok) vo výške uvedenej v nasledujúcich bodoch týchto Všeobecných podmienok. DELUXEA má právo započítať príslušnú výšku storno poplatku oproti zloženej zálohe, resp. zaplatenej cene zájazdu, k čomu dáva zákazník výslovný súhlas. DELUXEA vráti do 14 dní od odstúpenia od zmluvy všetky platby vyplatené zákazníkom znížené o odstupné.

**9.2** Odstupné (tzv. Storno poplatok) v prípade odstúpenia od Zmluvy pred začatím zájazdu alebo pobytu, resp. pred čerpaním prvej služby predstavuje vzniknuté náklady spojené so zrušením zájazdu.

**9.3** Odstupné (tzv. Storno poplatok) podľa bodu 9.2. je najmenej:

- 20% z celkovej ceny ubytovania od potvrdenia zájazdu do 60. dňa pred zahájením zájazdu,
- 30% z celkovej ceny ubytovania od 59. dňa do 30. dňa pred zahájením zájazdu,
- 50% z celkovej ceny ubytovania od 29. dňa do 20. dňa pred zahájením zájazdu,
- 80% z celkovej ceny ubytovania od 19. dňa do 10. dňa pred zahájením zájazdu,
- 100% z celkovej ceny ubytovania od 9. dňa do zahájenia zájazdu alebo ak sa nedostaví zákazník k odletu, alebo odlet zmešká.

**9.4** Výnimka z vyššie uvedenej percentuálnej sadzby odstupného nastáva pri zájazdoch, hoteloch, či službách so špeciálnymi podmienkami. Odstupné pri výnimke môže byť vyššie, a to až do výšky 100%, alebo nižšie, či dokonca nulové. Pri zájazde obsahujúcom kombináciu viacerých hotelov, sa odstupné môže líšiť hotel od hotela.

**9.5** Odstupné (tzv. Storno poplatok) v prípade odstúpenia od Zmluvy na leteckú dopravu (letenky), ktoré sú špecifikované ako samostatná položka, predstavuje skutočne vzniknuté náklady spojené so

zrušením leteniek, za ktoré sa považuje 100% z ceny leteniek, a to bez ohľadu na dôvod a termín odstúpenia. Výnimka z tohto pravidla nastáva pri letenkách so špeciálnymi podmienkami, kedy odstúpené môže byť aj podstatne nižšie či dokonca nulové a táto informácia bola oznámená zákazníkovi. Letenky sa riadia podmienkami leteckej spoločnosti. Práva cestujúcich v leteckej doprave sú upravené Nariadením Európskeho parlamentu a rady (ES) č. 261/2004. Právo má výhradne cestujúci a požiadavka môže smerovať výhradne na leteckého dopravcu. Poplatok za vystavenie letenky je splatný v okamihu ich vystavenia a je vždy nevratný.

**9.6** Ak zákazník požiadava o posunutie termínu zahájenia zájazdu, prípadne o zmenu Zmluvy o zájazde, ktorá vyžaduje uzavretie novej Zmluvy o zájazde a tejto žiadosti je vyhovie uzavretím novej Zmluvy o zájazde nadväzujúcom na pôvodnú Zmluvu o zájazde a zákazník následne od tejto novej Zmluvy o zájazde odstúpi, CK má nárok na odstúpené podľa tej zmluvy o zájazde, pri ktorej ostával do začatia zájazdu menší počet dní. V pôvodnej Zmluve o zájazde sa za deň odstúpenia považuje deň, kedy zákazník požiadava o posunutie termínu začatia zájazdu, prípadne o zmenu Zmluvy o zájazde. Pri posunutí zájazdu na iný termín (v inej tarifnej sezóne) bude vykonaná nová kalkulácia ceny zájazdu s použitím výmenného kurzu Eura a meny v destinácii platného v deň výpočtu a ceny leteniek platných na nový termín a to vrátane poplatku za zmenu. Rozdiel v cene pôvodného a posunutého zájazdu bude vyúčtovaný v záverečnom doplatku.

**9.7** Pri určení počtu dní pre výpočet odstúpeného sa do stanoveného počtu dní započítava aj deň, kedy nastali účinky odstúpenia od Zmluvy a nezapočítava sa deň odletu.

**9.8** Zákazník, ktorý uzavrel s DELUXEA Zmluvu, je povinný hradiť tiež odstúpené (tzv. Storno poplatky), ktoré vznikne v súvislosti s odstúpením ktorejkoľvek osoby od zmluvy. Pre výšku storno poplatkov platí vyššie uvedené obdobie.

**9.9** Odborné poradenstvo Dovolenky na mieru

**9.9.1** Poplatok zahŕňa služby odborného poradenstva Dovolenky na mieru pred a po uzavretí Zmluvy o zájazde,

**9.9.2** Poplatok je zahrnutý v cene zájazdu a činí 200 EUR za Zmluvu o zájazde, ak nie je zmluvne dohodnutá iná suma.

**9.9.3** V prípade odstúpenia od zmluvy o zájazde zo strany zákazníka a z dôvodov ležiacich na strane CK vzniká zákazníkovi nárok na vrátenie tohto poplatku.

**9.9.4** V prípade odstúpenia od zmluvy zo strany zákazníka a z dôvodov ležiacich na strane zákazníka nevzniká zákazníkovi nárok na vrátenie tohto poplatku.

**9.9.5** V prípade odstúpenia od zmluvy zo strany zákazníka a z dôvodov ležiacich na tretej strane (napríklad z dôvodu vyššej moci) nevzniká zákazníkovi nárok na vrátenie tohto poplatku.

**9.9.6** V prípade, že zákazníkovi nevznikne právo na vrátenie poplatku, má nárok na uplatnenie zľavy vo výške nevráteného poplatku, ak uzavrie novú Zmluvu o zájazde najneskôr do dvoch rokov od odstúpenia.

## **10. Riešenie ťažkostí**

**10.1** Ak sa po zahájení zájazdu ocitne zákazník v ťažkostiach, poskytnite mu DELUXEA s.r.o. neodkladne pomoc. Oznámenie DELUXEA s.r.o. prosím vykonajte vždy písomnou formou na email zamestnanca DELUXEA s.r.o. („meno\_zamestnanca“@deluxea.sk) a v kópii uveďte e-mail [zajazdy@deluxea.sk](mailto:zajazdy@deluxea.sk). V prípade urgentného problému tiež telefonicky – alebo elektronickými či inými technickými prostriedkami umožňujúcimi zachytenie jeho obsahu a určenie jednajúcej osoby s výnimkou dátových schránok - na tieto kontakty:

a) osobe či osobám, ktoré riešili objednanie zájazdu a sú uvedené v cestovnej zmluve a na voucheroch

b) na ďalšie kontakty uvedené na voucheroch

c) na help desk čísla +421 (2) 55 642 392, +421 915 647 333, +421 948 040 574 alebo +421 948 548 908

Pri kontakte DELUXEA s.r.o. je zákazník predovšetkým povinný oznámiť problémy alebo chyby v

poskytovaných službách a prípadne svoj návrh riešenia.

**10.2** Ak sa vyskytnú po odchode podstatné vady zájazdu a ak DELUXEA s.r.o. neprijme opatrenia, aby zájazd mohol pokračovať, alebo ak zákazník odmietne také opatrenie z riadneho dôvodu, zabezpečí DELUXEA s.r.o. na svoje náklady prepravu zákazníka na miesto odjazdu popri prípade na iné dohodnuté miesto.

**10.3** Ak nejde pokračovanie zájazdu zabezpečiť inak než prostredníctvom služieb cestovného ruchu nižšej úrovne, než akú určuje zmluva, vráti DELUXEA s.r.o. zákazníkovi rozdiel v cene. Ak DELUXEA s.r.o. zabezpečí pokračovanie zájazdu s vyššími nákladmi, znáša tieto zvýšené náklady DELUXEA s.r.o.

**10.4** V prípade, že nebude možné realizovať z technických dôvodov ubytovanie v dohodnutom hoteli na celý pobyt alebo aj len na jeho časť, zabezpečí DELUXEA s.r.o. ubytovanie v hoteli rovnakej alebo vyššej kategórie, a to na vlastné náklady.

## **ČASŤ B. Sprostredkovanie predaja spojených cestovných služieb**

### **11. Zmluva o sprostredkovaní predaja spojených cestovných služieb**

**11.1** DELUXEA sprostredkováva zákazníkovi spojené cestovné služby na základe platnej a účinnej zmluvy o sprostredkovaní spojených cestovných služieb.

**11.2** Spojenými službami cestovného ruchu je kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu podľa čl. 1.7 zakúpených na účel tej istej cesty, ktoré netvorí zájazd, pričom s viacerými poskytovateľmi služieb cestovného ruchu sú uzatvorené samostatné zmluvy, ak je cestujúcemu

a) sprostredkovaný počas jednej návštevy predajného miesta alebo v rámci jedného kontaktu s predajným miestom samostatný výber každej služby cestovného ruchu a samostatná platba za každú službu cestovného ruchu, alebo

b) cieleným spôsobom sprostredkované obstaranie najmenej jednej dodatočnej služby cestovného ruchu od iného obchodníka, ak sa zmluva s takýmto iným obchodníkom uzatvorí najneskôr 24 hodín po potvrdení objednávky prvej služby cestovného ruchu.

**11.3** Zmluvu o sprostredkovaní spojených cestovných služieb možno platne uzavrieť v akejkoľvek forme.

**11.4** Spojenými službami cestovného ruchu nie je kombinácia jedného druhu služby cestovného ruchu uvedeného v čl. 1.8 a), druhom bode alebo treťom bode a jednej alebo viacerých iných služieb cestovného ruchu podľa čl. 1.8 d), ak tieto iné služby cestovného ruchu nie sú ponúkané ako podstatná súčasť kombinácie služieb cestovného ruchu ani inak nepredstavujú jej podstatný prvok alebo ak cena týchto iných služieb cestovného ruchu nie je viac ako 25 % z celkovej ceny kombinácie služieb cestovného ruchu.

### **12. Predzmluvná informačná povinnosť**

**12.1** DELUXEA s.r.o. je povinná pred uzatvorením zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu alebo pred zaslaním ponuky, ktorej prijatie môže viesť k vzniku spojených služieb cestovného ruchu, cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom informovať o tom, že na cestujúceho sa

a) nevzťahuje žiadne z práv, ktoré sa podľa tohto zákona vzťahujú výlučne na zájazdy, pričom každý poskytovateľ jednotlivých služieb cestovného ruchu zodpovedá výlučne za ním poskytované služby cestovného ruchu,

b) bude vzťahovať ochrana pre prípad úpadku DELUXEA s.r.o. podľa § 9 a § 13 zákona o zájazdoch.

**12.2** Cestovná kancelária, ktorá sprostredkúva spojené služby cestovného ruchu, je povinná poskytnúť cestujúcemu informácie podľa bodu 12.1 prostredníctvom príslušného formulára uvedeného v prílohe č.

### **13. Zodpovednosť za chyby a škody**

**13.1** DELUXEA nie je na základe zmluvy o sprostredkovaní spojených cestovných služieb stranou zmlúv o poskytnutí jednotlivých služieb cestovného ruchu zahrnutých v spojených cestovných službách, a preto jej zo sprostredkovaných zmlúv nevyplývajú žiadne povinnosti. DELUXEA najmä nezodpovedá za chyby sprostredkovaných služieb cestovného ruchu ani za vzniknuté škody. DELUXEA nie je povinná prijímať reklamácie týkajúce sa väd jednotlivých služieb cestovného ruchu. Zodpovednosť DELUXEA sa obmedzuje na sprostredkovanie spojených cestovných služieb a netýka sa ich poskytnutia. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých sprostredkovaných zmlúv upravujú zmluvy s jednotlivými poskytovateľmi, resp. ich všeobecné obchodné podmienky.

### **ČASŤ C. Sprostredkovanie predaja iných služieb cestovného ruchu**

**14.1** Tieto podmienky sa primerane použijú na sprostredkovanie predaja iných služieb cestovného ruchu.

**14.2** Pre účely sprostredkovania iných služieb cestovného ruchu nie je DELUXEA poistená pre prípad úpadku a nie je povinná zákazníkovi odovzdávať vzorový formulár.

**14.3** DELUXEA nie je pri sprostredkovaní predaja iných služieb stranou zmlúv o poskytnutí jednotlivých služieb cestovného ruchu, a preto jej zo sprostredkovaných zmlúv nevyplývajú žiadne povinnosti. DELUXEA najmä nezodpovedá za chyby sprostredkovaných služieb cestovného ruchu ani za vzniknuté škody. DELUXEA nie je povinná prijímať reklamácie týkajúce sa väd sprostredkovaných služieb cestovného ruchu. Zodpovednosť DELUXEA sa obmedzuje na sprostredkovanie iných služieb a netýka sa ich poskytnutia. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých sprostredkovaných zmlúv upravujú zmluvy s jednotlivými poskytovateľmi, resp. ich všeobecné obchodné podmienky.

### **15. Všeobecné ustanovenia**

**15.1** DELUXEA s.r.o. týmto upozorňuje zákazníkov, že musia pri plánovaní prípojov, dovolenky, obchodných termínov a pod. brať do úvahy možnosť meškania dopravných prostriedkov.

**15.2** Pri zájazdoch usporiadaných DELUXEA s.r.o. sú prvý a posledný deň určený predovšetkým k zaisteniu dopravy, transferov a ubytovania a nie sú považované za dni plnohodnotného rekreačného pobytu. V tomto zmysle nie je možné reklamovať eventuálne skrátenie pobytu.

**15.3** DELUXEA s.r.o. neručí za úroveň cudzích služieb u akcií, ktoré si zákazník objedná na mieste u miestneho sprievodcu, hotela či inej organizácie. DELUXEA s.r.o. nie je zodpovedná za vady v plnení na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení, ktorého zjednanie nie je predmetom Zmluvy.

**15.4** Ak dôjde k okolnostiam na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník celkom alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a DELUXEA s.r.o. zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

**15.5** Pri porušení povinností, za ktoré DELUXEA s.r.o. zodpovedá podľa príslušných ustanovení občianskeho zákonníka, nahradí DELUXEA s.r.o. zákazníkovi popri škode na majetku, tiež ujmu za narušenie dovolenky, najmä ak bol zájazd zmarený alebo podstatne skrátený.

**15.6** Povinnosti k náhrade škody sa DELUXEA s.r.o. zbaví, ak preukáže, že jej v splnení povinnosti zo zmluvy dočasne alebo trvalo bránila mimoriadna nepredvídateľná a neprekonateľná prekážka vzniknutá nezávisle na jej vôli.

**15.7** V prípadoch, keď vyhlásená medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, umožňuje obmedzenie výšky náhrady škody vzniknutej z porušenia povinnosti zo zmluvy o zájazde a toto obmedzenie uvedie DELUXEA s.r.o. v Zmluve v súlade s touto medzinárodnou zmluvou, hradí DELUXEA s.r.o. škodu len do výšky tohto obmedzenia. To neplatí, ak bola škoda spôsobená úmyselne alebo z hrubej nedbalosti.

**15.8** Na medzinárodnú dopravu osôb, batožiny alebo tovaru, prevádzkovanú lietadlom za úplatu sa

vzťahuje Dohovor o zjednotení niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu zo dňa 28. mája 1999 uzavretej v Montreale, medzinárodná zmluva č. 544/2003 Z.z. v znení neskorších predpisov, ktorá nadobudla platnosť 4. novembra 2003 na základe článku 53 ods. 6 a pre Slovenskú republiku nadobudla platnosť v ten istý deň. Na základe Dohovoru je zodpovednosť dopravcu stanovená:

a) pri usmrtení alebo zranení cestujúceho, ak sa nehoda, ktorá spôsobila usmrtenie alebo zranenie, stala na palube lietadla alebo v priebehu akýchkoľvek operácií pri nastupovaní do lietadla alebo vystupovaní z neho na 100.000 jednotiek zvláštnych práv čerpania (ďalej len „SDR“), pričom sa dopravca do tejto výšky nemôže zbaviť zodpovednosti

b) pri oneskorení leteckej dopravy cestujúcich, batožiny alebo tovaru na 4.150 SDR

c) pri zničení, strate, poškodení alebo oneskorení batožiny je obmedzená na sumu 1.000 SDR pre každého cestujúceho, pokiaľ tento cestujúci neurobí v dobe, kedy odovzdáva zapísanú batožinu dopravcovi, zvláštnu prehlásenie o záujme na dodanie v mieste určenia a nezaplatí príslušný poplatok, ak je za týchto okolností potrebný. V takom prípade bude dopravca povinný zaplatiť náhradu až do výšky danej sumy, pokiaľ nedokáže, že je táto suma vyššia než skutočný záujem cestujúceho na dodanie do miesta určenia

d) pri preprave nákladu je zodpovednosť dopravcu v prípade zničení, straty, poškodenia alebo oneskorenia obmedzená na sumu 17 SDR za kilogram, ak odosielateľ nevykoná v dobe, kedy odovzdáva náklad dopravcovi, zvláštnu prehlásenie so záujmom na dodanie do miesta určenia a nezaplatí príslušný poplatok, ak je za týchto okolností žiadaný. V takom prípade bude dopravca povinný zaplatiť náhradu až do výšky uvedenej sumy, pokiaľ nedokáže, že je táto suma vyššia než skutočný záujem odosielateľa na dodanie do miesta určenia

e) pri zničení, strate, poškodení alebo oneskorení časti nákladu alebo akéhokoľvek predmetu tvoriaceho časť nákladu sa prizera pri stanovení hranice zodpovednosti dopravcu len k celkovej hmotnosti dotknutej časti alebo predmetov. Ak je však stratou, poškodením alebo oneskorením časti nákladu a/alebo akéhokoľvek predmetu tvoriaceho súčasť nákladu ovplyvnená hodnota ostatných zásielok uvedených v rovnakom leteckom nákladnom liste alebo v potvrdení o prevzatí nákladu k preprave a/alebo pokiaľ tieto doklady neboli vydané v rovnakom zázname, pre ktorého uloženie sa používajú iné prostriedky uvedené v článku 4 odstavci 2 Dohody, prihliada sa pri stanovení hranice zodpovednosti dopravcu k celkovej hmotnosti celej zásielky alebo zásielok. Sumy, uvedené v jednotkách zvláštnych práv čerpania (SDR) v Dohode, znamenajú jednotky zvláštnych práv čerpania, ako ich definuje Medzinárodný menový fond. Prepočet týchto jednotiek na národné meny sa v prípade súdneho konania mení podľa hodnoty jednotiek zvláštnych práv čerpania v deň vynesenia rozsudku. Prepočet jednotiek zvláštnych práv čerpania na národné meny sa u zmluvnej strany, ktorá je členom Medzinárodného menového fondu, vykoná podľa metodiky prepočtu, ktorú používa Medzinárodný menový fond pre svoje operácie a transakcie ku dnu vynesenia rozsudku. Prepočet jednotiek zvláštnych práv čerpania na národné meny sa u zmluvnej strany, ktorá nie je členom Medzinárodného menového fondu, prevedie podľa metodiky, ktorú určí tento štát.

Tie štáty, ktoré nie sú členmi Medzinárodného menového fondu a ktorých zákony nedovoľujú použitie ustanovení uvedených v predošlom odstavci, môžu v dobe ratifikácie Dohody alebo prístupu k nej alebo kedykoľvek neskôr prehlásiť, že hranice zodpovednosti dopravcu uvedených v bode 15.8 písm.

a) sa stanovujú pevnou sumou vo výške 500.000 peňažných jednotiek na cestujúceho pri súdnych jednaniach na ich územiach 62.500 peňažných jednotiek na cestujúceho podľa bodu 15.8 písm. b) 15.000 peňažných jednotiek na cestujúceho podľa bodu 15.8 písm. c) 250 peňažných jednotiek na kilogram nákladu podľa bodu 15.8 písm. d). Uvedená peňažná jednotka odpovedá šesťdesiat päť a pol miligramu zlata rýdzosti deväťsto tisícín. Tieto sumy je možné prevádzať na príslušnú národnú menu v zaokrúhlených číslach. Prepočet týchto jednotiek na národnú menu sa prevádza podľa zákonov príslušného štátu.

## **16. Povinné poistenie pre prípad úpadku cestovnej kancelárie**

**16.1** DELUXEA s.r.o. má po celú dobu svojej činnosti v zmysle príslušných ustanovení zákona o zájazdoch uzatvorenú poistnú zmluvu, na ktorej základe vzniká zákazníkovi právo na plnenie v prípadoch, keď DELUXEA s.r.o. z dôvodu svojho úpadku:

a) nezabezpečí repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu alebo služby cestovného ruchu, ktorú mala

DELUXEA s.r.o. poskytnúť ako súčasť spojených služieb cestovného ruchu,

b) nevráti cestujúcemu zaplatenú zálohu alebo cenu zaplatenú za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil, alebo nevráti platby prijaté cestovnou kanceláriou za službu cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej cestovnou kanceláriou a táto nebola poskytnutá,

c) nevráti cestujúcemu rozdiel medzi cenou zaplatenou cestovnej kancelárii a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu alebo čiastočne poskytnutej služby cestovného ruchu, ak bol zájazd alebo služba cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej cestovnou kanceláriou, poskytnutá len sčasti.

**16.2** V prípade, že zákazníkovi nebude poskytnutá doprava z miesta pobytu v zahraničí späť do Slovenskej republiky, poskytne poisťovňa plnenie zabezpečením dopravy z miesta pobytu do Slovenskej republiky vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania do doby odjazdu.

**16.3** Ak si zákazník zaistí dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania na vlastné náklady, poskytne mu poisťovňa peňažné plnenie len do výšky, akú by musela vynaložiť, pokiaľ by dopravu, ubytovanie a stravovanie zaistovala sama.

**16.4** Nároky zákazníka, ktoré vznikli voči DELUXEA s.r.o. v dôsledku neplnenia Zmluvy v prípadoch uvedených v bode 16.1 týchto všeobecných podmienok, prechádzajú na poisťovňu, a to až do výšky plnenia poskytovaného poisťovňou.

## **17. Cestovné poistenie zákazníka**

**17.1** DELUXEA s.r.o. nepreberá zodpovednosť za škody na zdraví a majetku zákazníkom spôsobené.

**17.2** V cene zájazdu nie je zahrnuté cestovné poistenie ani poistenie zrušenia a prerušenia cesty, pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak.

**17.3** DELUXEA s.r.o. upozorňuje zákazníka na nutnosť doplnkovo uzavrieť „cestovné poistenie“ kryjúce riziká na cestách.

**17.4** DELUXEA s.r.o. odporúča zákazníkovi uzatvoriť „poistenie zrušenia alebo prerušenia cesty“ pre prípad, že zákazníkovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od Zmluvy. Toto poistenie nie je zahrnuté v cene zájazdu.

**17.5** Poistenie podľa bodov 17.3 a 17.4 tohto článku môže zákazník uzavrieť individuálne, alebo mu ho môže sprostredkovať DELUXEA s.r.o. za podmienok stanovených poisťovňou. DELUXEA s.r.o. je iba sprostredkovateľom poistnej zmluvy. V prípade poistného plnenia sa zákazník obracia priamo na poisťovňu.

## **18. Spracovanie osobných údajov zákazníka**

**18.1** Pre poskytovanie služieb na základe Zmluvy bude DELUXEA s.r.o. spracovávať osobné údaje zákazníka v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov („Zákon o ochrane osobných údajov“) v tomto rozsahu: **meno, priezvisko, dátum narodenia.**

**18.2** Zákazník dáva taktiež súhlas k spracovaniu osobných údajov pre účel zasielania obchodných oznámení šírených elektronickou poštou v súlade so zákonom č. 147/2001 Z. z. o reklame v znení neskorších predpisov a § 62 ods. 2 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, a to vo forme zasielania ponúk služieb poskytovaných DELUXEA s.r.o. na elektronický kontakt zákazníka. Tento súhlas môže zákazník kedykoľvek odvolať, a to písomne alebo prostredníctvom každej jednotlivo doručenej správy DELUXEA s.r.o., v ktorých je táto možnosť automaticky zobrazená.

**18.3** Poskytované osobné údaje môžu byť sprístupnené len zamestnancom DELUXEA s.r.o. Osobám, ktoré sú oprávnené služby poskytované DELUXEA s.r.o. ponúkať a poskytovať, budú osobné údaje poskytované len ako sprostredkovateľovi na základe písomnej zmluvy a v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov. Zoznam sprostredkovateľov je uverejnený na internetových stránkach DELUXEA s.r.o.: <https://www.deluxea.sk/>.



**18.4** Pri spracovaní osobných údajov zákazníka je DELUXEA s.r.o. povinná plniť povinnosti podľa zákona na ochranu osobných údajov, predovšetkým je povinná dbať, aby zákazník neutrpel ujmu na svojich právach, najmä práve na zachovaní ľudskej dôstojnosti, a dbať na ochranu pred neoprávneným zásahom do jeho súkromého a osobného života.

**18.5** Spracovanie osobných údajov bude prebiehať automatizovane prostredníctvom elektronického systému a prípadne manuálne a iba za účelom spracovania uvedeným v bodoch 18.1 a 18.2 tohto článku.

**18.6** Zákazník má právo na opravu osobných údajov, ako i ďalšie práva uvedené v zákone o ochrane osobných údajov, najmä v § 28 zákona o ochrane osobných údajov.

## **19. Upozornenie na kultúrnu odlišnosť a podmienky v navštívených krajinách**

**19.1** Úroveň a rýchlosť služieb poskytovaných personálom (hotelov, dopravcov a miestnych spoločností) zodpovedá miestnym zvyklostiam a mentalite obyvateľstva cieľovej krajiny. Z týchto dôvodov je nutné počítať mnohokrát s menšou skúsenosťou a pomalším riešením požiadaviek, ale táto skutočnosť je často vyvážená snahou a priateľským prístupom.

**19.2** Kultúrne a hygienické zvyklosti sú v krajinách iných kontinentov odlišné od Slovenskej republiky. Miestne hygienické predpisy sú omnoho tolerantnejšie, rovnako tak i zákony týkajúce sa životného prostredia.

**19.3** Ubytovanie – poskytnuté ubytovacie služby zodpovedajú popisu v katalógu, v ponukových listoch a na internetových stránkach DELUXEA s.r.o. V kategorizácii hotelov sú medzi jednotlivými destináciami rozdiely. Aj v komfortných hoteloch sú izby často jednoducho zariadené. Vybavenie, veľkosť a poloha izieb rovnakej kategórie v jednom hoteli sa môže odlišovať. Rozdeľovanie izieb prebieha zásadne zo strany hotela a DELUXEA s.r.o. naň nemá vplyv. V prípade zmeny v rezervácii, ku ktorej vo všetkých turistických oblastiach môže dochádzať, bude zákazník ubytovaný v zariadení rovnakej alebo vyššej kategórie. Vybavenie jednolôžkovej izby, i keď je poskytovaná za príplatok, nemusí byť celkom identické s vybavením dvojlôžkových izieb. Vo väčšine hotelov je za trojlôžkovú izbu považovaná dvojlôžková izba s prístelkou. Prístelka nie je plnohodnotná posteľ a môže ňou byť pohovka, rozkladací gauč alebo ležadlo. Podľa medzinárodných zvyklostí musia hostia opustiť izbu doobeda, v mnohých prípadoch už do 10.00 hod. Možnosť nasťahovania záleží na aktuálnych podmienkach hotela v deň príchodu, môže to však byť umožnené až po 14-tej hodine. Skorý príchod či neskorý odjazd neoprávňuje k dlhšiemu používaniu izby. Rýchlo sa rozvíjajúci cestovný ruch so sebou prináša stavebnú činnosť, na ktorú nemá DELUXEA s.r.o. vplyv. DELUXEA s.r.o. nevie ovplyvniť vznik stavenísk a priebeh stavebných činností. Staveniská vznikajú veľmi rýchlo, prakticky zo dňa na deň alebo je stavebná činnosť po dlhšej prestávke obnovená. Nie vždy je možné získať pri rezervovaní najaktuálnejšej správy o činnosti v hoteli a jeho okolí. Absolútny kľud nájdete najmä na malých ostrovoch, k väčším hotelom patrí i večerná zábava s reštauráciami a barmi, ktoré môžu spôsobiť hluk. Architektúra hotelov umožňuje zvukovú priestupnosť medzi jednotlivými priestormi.

**19.4** Klimatizáciou sú vybavené len hotely, pri ktorých je toto priamo uvedené v popise v katalógu. V niektorých zariadeniach je klimatizácia ovládaná centrálna a jej zapínanie/vypínanie z hľadiska doby a dĺžky úplne závisí na rozhodnutí hotela. V hoteloch nižšej kategórie sa môže stať, že klimatizácia bude v prevádzke iba niekoľko hodín denne.

**19.5** Raňajky formou bufetu znamenajú samoobslužný výber z väčšieho množstva potravín teplej i studenej kuchyne. Nápoje vrátane džúsov sú v cene. Kontinentálne raňajky (prevažne v malých hoteloch a guest-house) obsahujú čaj alebo kávu, pečivo, maslo a džem. Pri obede a večeri nie sú nápoje k jedlu zahrnuté v cene, ak nie je vyslovene uvedené inak.

**19.6** Program All inclusive a jeho rozsah, sortiment, miesta (vybrané reštaurácie) a dobu čerpania určuje vždy hotel. Klienti budú s presnými podmienkami all inclusive oboznámení na mieste v hoteli. Program All inclusive väčšinou obsahuje tri jedlá denne, nealkoholické nápoje a vybrané nápoje alkoholické (celkom bežne výlučne lokálnej výroby), pričom tento štandard je všeobecne platný po celom svete. Program All inclusive nemusí zahrňovať zdarma všetky nápoje a pokrmy, ktoré sú v ponuke hotela a všetky nápoje a doplnky, ktoré sú v minibare resp. na izbe, a to ani v prípade päťhviezdičkového hotela. Rozsah programu All inclusive sa môže líšiť podľa sezóny resp. roka. Program All inclusive neznamena 24hodinovú neobmedzenú konzumáciu. Názov All inclusive

používaný cestovnou kanceláriou DELUXEA s.r.o. môže mať v hoteli iný názov podľa zvyklostí v destinácii alebo v hotelovom reťazci, a tak sa na neho vzťahujú vyššie popísané informácie. V niektorých hoteloch je možné objednať nadstavbu programu All inclusive, a to napríklad Ultra all inclusive alebo Royal all inclusive a pod., kedy tieto programy budú bezpochybné zahŕňať väčší rozsah ponúkaných pokrmov či nápojov, avšak za vyššiu cenu.

**19.7** Počet lehátok a slnečníkov v niektorých hoteloch nemusí zodpovedať celkovej kapacite hotela. Údaje o vzdialenosti pláží od hotela sú v popise hlavného katalógu len orientačné. Väčšina pláží je prístupná i miestnemu obyvateľstvu. Nie všetky hotely majú bazén s čistiacim zariadením a občas sa môže stať, že bazén bude vypustený z dôvodu jeho údržby.

**19.8** Obyvatelia exotických krajín nepoužívajú vodu z vodovodu na pitie a varenie. Odporúčame zákazníkom zakúpiť k tomuto účelu balenú vodu. Niektoré hotely poskytujú na izbe redukcie do zásuviek, ale pre istotu odporúčame zákazníkom vziať si vlastné. V niektorých krajinách môže dochádzať i k občasným výpadkom zásobovania vodou a elektrickou energiou. S tým súvisia i výpadky klimatizácie.

**19.9** Napriek intenzívnej snahe hoteliérovo a miestnych úradov sa môže v určitých obdobiach vyskytovať v destinácii hmyz alebo vodná tráva – riasy. Veľmi citlivým zákazníkom odporúčame zobrať si so sebou repelent v podobe spreja alebo elektrického rozprašovača do zásuvky.

**19.10** Opotrebovanie materiálu alebo hotelového zariadenia spôsobené bežným používaním v tropickom podnebí nemožno považovať za nedodržovanie čistého prostredia. Bežným opotrebovaním nie je možné spôsobiť ujmu na zdraví klienta.

**19.11** DELUXEA s.r.o. odporúča zákazníkom, aby mali po celú dobu zájazdu k dispozícii finančnú hotovosť vo výške aspoň 300,- USD na jednu osobu alebo platobnú kartu k pokrytiu nákladov, ktoré zákazníkom môžu v priebehu zájazdu vzniknúť (najmä nákladov na doplnkové služby, ktoré nie sú zahrnuté v cene zájazdu, nákladov na prípadné lekárske ošetrenie a pod.).

**19.12** DELUXEA s.r.o. upozorňuje na určité obmedzenia návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v dňoch štátnych sviatkov alebo iných osláv v mieste pobytu.

## **20. Zvláštne ustanovenie pre zájazdy so svadobným obradom**

**20.1** Zákazník sa zaväzuje zaistiť si všetky nevyhnutné dokumenty pre svadobný obrad poriadne a včas, a to podľa dokumentu „Oboznámenie s postupom pred a po svadobnom obrade“, ktorý zákazník obdrží od DELUXEA s.r.o. pri podpise Zmluvy. Zákazník sa preto zaväzuje potrebné dokumenty dodať podľa pokynov DELUXEA s.r.o. nenesie zodpovednosť za škody, ktoré môžu nastať nedodržaním ich pokynov.

**20.2** Zákazník zodpovedá za svoju dostatočnú znalosť cudzieho jazyka, vyžadovaného pre uskutočnenie svadobného obradu. Ako minimálna znalosť je odporúčaná stredná znalosť angličtiny na úrovni B1.

**20.3** DELUXEA s.r.o. nezodpovedá za neudelenie povolenia k sobášu miestnymi úradmi.

**20.4** Zákazník je oboznámený s tým, že si musí na mieste pobytu nechať overiť sobášny list apostillou.

## **21. Záverečné ustanovenie**

**21.1** Platnosť týchto podmienok sa vzťahuje na služby poskytované DELUXEA s.r.o. len vtedy, ak nie je DELUXEA s.r.o. stanovený či vopred zjednaný rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.

**21.2** Uzatvorením Zmluvy zákazník potvrdzuje, že sú mu známe tieto všeobecné obchodné podmienky.

**21.3** Písomná forma komunikácie je zachovaná i pri právnom jednaní učenom elektronickými alebo inými technickými prostriedkami umožňujúcimi zachytenie jeho obsahu a určenie jednajúcej osoby.

**21.4** Všetky údaje obsiahnuté v katalógu, cenníku DELUXEA s.r.o. a zverejnené na internetových stránkach DELUXEA s.r.o. o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám

známym v dobe ich uverejnenia a DELUXEA s.r.o. si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia Zmluvy so zákazníkom. DELUXEA s.r.o. si vyhradzuje právo na chybu publikovaných cien, termínov a ďalších údajov v katalógu, alebo v ponuke na internetových stránkach. Záväzná je pre zákazníka len cena a ďalšie podmienky uvedené na platne uzatvorenej Zmluve o zájazde.

**Všeobecné podmienky uvedené na tejto strane si zákazník môže pri podpise zmluvy vyžiadať v ľubovoľnej rozumne odôvodniteľnej veľkosti písma.**