

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY CESTOVNEJ KANCELÁRIE

Identifikácia cestovnej kancelárie

Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti medzi cestovnou kanceláriou a klientom pri poskytovaní zájazdov a súvisiacich služieb cestovného ruchu.

Cestovná kancelária:

Obchodné meno: SEDLO, s. r. o.

Sídlo: Rozkvet 2079/172, 017 01 Považská Bystrica

IČO: 52745295

IČ DPH: SK2121128009

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka: 39208/R

Webové sídlo: www.zazitosnami.sk

E-mail: info@zazitosnami.sk

(ďalej len „CK“)

Tieto VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde uzatvorenej medzi CK a klientom.

Článok I

Vysvetlenie pojmov

1. Cestovná kancelária (CK)
Podnikateľský subjekt oprávnený organizovať a predávať zájazdy podľa zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch a spojených službách cestovného ruchu, poistený proti úpadku cestovnej kancelárie.
2. Klient
Fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorila s CK zmluvu o zájazde alebo v prospech ktorej bola zmluva uzatvorená, ako aj každá osoba, ktorá sa zájazdu zúčastňuje.
3. Zájazd
Kombinácia najmenej dvoch služieb cestovného ruchu na účely tej istej cesty alebo dovolenky, najmä doprava, ubytovanie a vstupenka na športové alebo kultúrne podujatie, poskytovaná za celkovú cenu.
4. Zmluva o zájazde
Zmluva uzatvorená medzi CK a klientom, ktorej predmetom je poskytnutie zájazdu za dohodnutých podmienok.
5. Služby cestovného ruchu
Najmä preprava osôb, ubytovanie, vstupenky na športové alebo kultúrne podujatia a iné služby tvoriace podstatnú súčasť zájazdu.
6. Podujatie
Športové alebo kultúrne podujatie organizované tret'ou osobou – organizátorom podujatia. CK nie je organizátorom podujatia a nemá možnosť ovplyvniť jeho priebeh.
7. Vstupenka
Doklad (elektronický alebo fyzický) oprávňujúci držiteľa na vstup na konkrétne podujatie v určenom termíne a na určenom mieste.
8. Doplnkové (fakultatívne) služby
Služby poskytované nad rámec základného balíka zájazdu, najmä vstupy na atrakcie, múzeá, tematické alebo zážitkové programy, ktoré sú hradené samostatne.

9. Sprievodca
Osoba poverená CK, ktorá zabezpečuje organizačnú a informačnú podporu klientom počas zájazdu, ak je sprievodca súčasťou konkrétneho zájazdu.
10. Online podpora
Forma asistencie poskytovaná CK klientom počas zájazdu v prípade, ak zájazd nie je realizovaný so sprievodcom.
11. Dopravca
Tretia osoba zabezpečujúca dopravu, najmä letecká spoločnosť alebo autobusový dopravca.
12. Minimálny počet účastníkov
Najnižší počet klientov potrebný na uskutočnenie konkrétneho zájazdu.
13. Nevyhnutné a mimoriadne okolnosti
Udalosti, ktoré sú mimo kontroly CK, nebolo možné ich rozumne predvídať ani odvrátiť, najmä prírodné katastrofy, bezpečnostné hrozby, štrajky alebo rozhodnutia orgánov verejnej moci.

Článok II

Predmet zmluvy a právny rámec

1. CK organizuje a predáva zájazdy do krajín Európskej únie a do Spojených štátov amerických (USA).
2. Zájazdy môžu zahŕňať dopravu, ubytovanie a vstupenky na športové alebo kultúrne podujatia.
3. CK je poistená proti úpadku cestovnej kancelárie v súlade s platnými právnymi predpismi SR.

Článok III

Uzatvorenie zmluvy o zájazde

1. Zmluva o zájazde vzniká potvrdením objednávky CK a uhradením ceny zájazdu alebo zálohy.
2. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde sú tieto VOP.

Článok IV

Cena zájazdu a doplnkové služby

1. Cena zájazdu zahŕňa výlučne služby výslovne uvedené v zmluve o zájazde.
2. Doplnkové služby nie sú zahrnuté v cene zájazdu a sú hradené samostatne.
3. Na doplnkové služby sa môžu vzťahovať osobitné podmienky poskytovateľov týchto služieb.

Článok V

Vstupenky a podujatia

1. CK nie je organizátorom podujatí.
2. Vstupenky sú zabezpečované prostredníctvom tretích strán alebo oficiálnych predajcov.
3. Klient berie na vedomie, že vstupenky sú často nevratné alebo s obmedzenou možnosťou refundácie.

4. CK nenesie zodpovednosť za zrušenie, presun alebo zmenu programu podujatia zo strany organizátora.

Článok VI

Doprava

1. Doprava je zabezpečovaná dopravcami ako tretími osobami.
2. CK nezodpovedá za meškanie, zmenu alebo zrušenie dopravy spôsobené dopravcom.
3. CK poskytne klientovi primeranú súčinnosť pri uplatňovaní jeho práv voči dopravcovi.

Článok VII

Riziká a mimoriadne okolnosti

1. Riziká spojené s podujatiami a dopravou:
 1. zrušenie alebo presun podujatia z dôvodu rozhodnutia organizátora, extrémneho počasia alebo bezpečnostných opatrení;
 2. meškanie alebo zrušenie dopravy z dôvodu technických problémov dopravcu, štrajku alebo iných neočakávaných udalostí;
 3. strata, poškodenie alebo oneskorené doručenie vstupeniek;
 4. zranenie alebo úraz počas podujatia alebo zájazdu (CK odporúča poistenie klienta, CK nie je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti);
 5. straty alebo škody na osobných veciach v dopravnom prostriedku alebo na podujatí.
2. Nevyhnutné a mimoriadne okolnosti:
 1. prírodné katastrofy (povodne, búrky, zemetrasenia, požiare);
 2. teroristické útoky, vojenské konflikty alebo civilné nepokoje;
 3. rozhodnutia verejných orgánov (napr. uzavretie hraníc, karanténne opatrenia, zmena imigračných pravidiel);
 4. štrajky dopravcov, poskytovateľov ubytovania alebo iných tretích strán;
 5. iné okolnosti mimo kontroly CK, ktoré nie je možné rozumne predvídať ani odvrátiť.
3. Postup CK a klienta pri mimoriadnych okolnostiach:
 1. CK klienta o mimoriadnej okolnosti okamžite informuje, poskytne dostupné alternatívy alebo náhradné riešenia;
 2. CK sa snaží minimalizovať vzniknuté škody a poskytnúť primerané riešenie (napr. presun termínu, náhradný program, refundácia služieb, ktoré nebolo možné poskytnúť);
 3. CK nenesie zodpovednosť za škody vzniknuté priamo v dôsledku mimoriadnych okolností mimo jej kontroly;
 4. klient je povinný spolupracovať a postupovať podľa pokynov CK na minimalizáciu rizík (napr. dodržiavanie bezpečnostných pokynov, nahlásenie zmien počas zájazdu).

Článok VIII

Autobusové zájazdy – minimálny počet účastníkov

1. Realizácia autobusového zájazdu je podmienená dosiahnutím minimálneho počtu účastníkov, ktorý bude uvedený pri konkrétnom zájazde.
2. CK si vyhradzuje právo zájazd zrušiť, ak sa minimálny počet účastníkov nenaplní, pričom klientovi bude vrátená 100 % uhradenej ceny.
3. CK je oprávnená upraviť program zájazdu alebo zvoliť iný vhodný autobus v prípade technických, organizačných alebo bezpečnostných dôvodov.
4. CK informuje klienta o zrušení alebo zmene zájazdu bezodkladne, najneskôr však 5 pracovných dní pred plánovaným odchodom.
5. CK nenesie zodpovednosť za žiadne ďalšie náklady vzniknuté klientovi v dôsledku zrušenia zájazdu zo strany CK v súvislosti s nedosiahnutím minimálneho počtu účastníkov, okrem vrátenia zaplatenej ceny.
6. Ak sa zájazd realizuje napriek naplneniu minimálneho počtu, klient berie na vedomie, že kapacita autobusu je limitovaná a nie je možné garantovať presné miesto na sedenie.
7. CK si vyhradzuje právo spájať skupiny zájazdov s inými termínmi alebo trasami, ak sa účastníci nenaplnia, pričom klient bude o tom včas informovaný.

Článok IX

Odstúpenie od zmluvy a storno podmienky

1. Možnosti odstúpenia od zmluvy:
 1. Klient môže odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začiatkom zájazdu.
 2. Odstúpenie je možné písomne, e-mailom alebo prostredníctvom online formulára CK.
2. Dôvody odstúpenia:
 1. osobné dôvody klienta (zdravotný stav, pracovné povinnosti, iné nepredvídané okolnosti),
 2. mimoriadne okolnosti mimo kontroly klienta alebo CK (napr. prírodné katastrofy, bezpečnostné opatrenia),
 3. zrušenie zájazdu zo strany CK z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov alebo iných organizačných dôvodov.
3. Storno poplatky:
 1. Pri odstúpení z dôvodu osobných dôvodov klienta má CK nárok na storno poplatok, ktorý je určený podľa aktuálnej storno tabuľky a/alebo podľa hodnoty zakúpených vstupeniek (ktoré sú často nevratné).
 2. Pri odstúpení z dôvodu mimoriadnych okolností (vyššie uvedených) sa klientovi vracia uhradená cena zájazdu v plnej výške, ak nebolo možné poskytnúť služby.
4. Kedy nie je možné odstúpiť / storno:
 1. Ak bol zájazd zahájený, klient sa zúčastnil podujatia alebo služby už boli poskytnuté, nie je možné odstúpenie ani refundácia služieb, ktoré boli využité.
 2. Vstupenky na podujatia zakúpené CK, ktoré sú označené ako nevratné, nie je možné refundovať ani pri odstúpení.
5. Závaznosť:
 1. Storno a odstúpenie sa riadi VOP, storno tabuľkou a podmienkami jednotlivého zájazdu.
 2. CK si vyhradzuje právo odmietnuť storno, ak nie sú splnené podmienky VOP alebo ak klient nepostupuje podľa predpísaného postupu.

Článok X

Zájazdy do USA

1. Klient je povinný zabezpečiť si platné cestovné doklady, víza alebo registráciu ESTA.
2. CK nenesie zodpovednosť za neudelenie vstupu do USA zo strany imigračných orgánov ani za zmeny imigračných pravidiel.

Článok XI

Ochrana osobných údajov

1. CK spracúva osobné údaje klientov v súlade s GDPR a platnými zákonmi SR.
2. Údaje sú spracúvané výlučne na účely organizovania a poskytovania zájazdov, správy rezervácií, informovania klienta a plnenia zákonných povinností.
3. Klient má právo:
 1. prístupu k svojim osobným údajom,
 2. opravy alebo doplnenia údajov,
 3. vymazania údajov, pokiaľ to neodporuje právnym povinnostiam CK,
 4. obmedzenia spracovania alebo prenosu údajov,
 5. podať sťažnosť dozornému orgánu (Úrad na ochranu osobných údajov SR).
4. CK zaručuje bezpečné uchovávanie osobných údajov, predchádza neoprávnenému prístupu, strate alebo zneužitiu.
5. Osobné údaje môžu byť sprístupnené tretím stranám (doprava, ubytovanie, vstupenky) výlučne na účely zabezpečenia služieb, pričom tieto tretie strany sú povinné dodržiavať ochranu údajov.

Článok XII

Záverečné ustanovenia

1. Tieto VOP sú platné a účinné dňom ich zverejnenia a sú záväzné pre CK aj klienta.
2. Právne vzťahy vznikajúce medzi CK a klientom sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
3. Ak sa niektoré ustanovenie VOP stane neplatným alebo nevykonateľným, ostatné ustanovenia zostávajú v platnosti a CK sa snaží nahradiť neplatné ustanovenie právne prípustným spôsobom.
4. CK si vyhradzuje právo kedykoľvek meniť alebo aktualizovať VOP. Zmeny VOP nadobúdajú účinnosť okamžite po zverejnení na webovej stránke CK.
5. Klient je povinný sa oboznámiť s aktuálnou verziou VOP pred objednaním zájazdu.
6. V prípade akýchkoľvek nejasností medzi VOP, reklamačným poriadkom a konkrétnou zmluvou o zájazde, má prednosť zmluva o zájazde, pričom VOP a reklamačný poriadok upravujú dopĺňujúce práva a povinnosti.

REKLAMAČNÝ PORIADOK CESTOVNEJ KANCELÁRIE

Článok I

Predmet reklamácie

1. Klient má právo reklamovať služby poskytnuté CK, ktoré neboli dodané v súlade so zmluvou o zájazde a VOP.
2. Reklamácia sa vzťahuje na:
 1. nesplnenie dohodnutých služieb zahrnutých v cene zájazdu,
 2. zjavné vady alebo nedostatky v poskytnutých službách.

Článok II

Uplatnenie reklamácie

1. Reklamáciu je potrebné uplatniť bezodkladne:
 1. počas zájazdu u sprievodcu alebo prostredníctvom online podpory CK,
 2. najneskôr do 30 dní po skončení zájazdu.
2. Reklamácia musí byť podaná písomne alebo elektronicky a obsahovať:
 1. meno a kontaktné údaje klienta,
 2. označenie zájazdu a dátum konania,
 3. popis vady alebo problému,
 4. prípadné doklady alebo dôkazy podporujúce reklamáciu.
3. Klient je povinný umožniť CK preverenie vady alebo nedostatku (napr. poskytnutie fotografií, prístup k službe, spoluprácu so sprievodcom).
4. Reklamácia podaná po termíne určenom vyššie bude posudzovaná individuálne, CK však nenesie povinnosť ju akceptovať.

Článok III

Výluky z reklamácie

1. Predmetom reklamácie nemôžu byť:
 1. zmeny programu podujatia zo strany organizátora,
 2. rozhodnutia organizátora alebo tretích strán, ktoré CK nemôže ovplyvniť,
 3. meškanie alebo zrušenie dopravy spôsobené dopravcom,
 4. neudelenie vstupu do USA zo strany imigračných orgánov,
 5. riziká alebo škody spôsobené mimoriadnymi okolnosťami uvedenými v Článku VII VOP, vrátane:

1. prírodných katastrof (povodne, búrky, zemetrasenia, požiare),
2. teroristických útokov, vojenských konfliktov, civilných nepokojov,
3. štrajkov dopravcov, poskytovateľov ubytovania alebo tretích strán,
4. rozhodnutí verejných orgánov (uzavretie hraníc, karanténne opatrenia, zmeny bezpečnostných pravidiel).

Článok IV

Vybavenie reklamácie

1. CK vybaví reklamáciu do 30 dní odo dňa jej doručenia.
2. Postup vybavenia reklamácie:
 1. CK potvrdí prijatie reklamácie klientovi do 5 pracovných dní,
 2. CK preverí oprávnenosť reklamácie (kontaktuje sprievodcu, dopravcu, poskytovateľov služieb),
 3. CK navrhne primerané riešenie:
 1. opravu alebo doplnenie služby,
 2. náhradný program alebo službu,
 3. refundáciu služieb, ktoré nebolo možné poskytnúť,
 4. iné kompenzačné opatrenia podľa prípadu.
3. CK informuje klienta písomne alebo elektronicky o rozhodnutí a navrhnutom riešení.
4. Ak reklamácia nie je oprávnená, CK o tom klienta písomne informuje s uvedením dôvodov zamietnutia.

Článok V

Postup pri mimoriadnych okolnostiach

1. Pri vzniku mimoriadnych okolností (napr. vyššie uvedené riziká a mimoriadne okolnosti z VOP) CK:
 1. bezodkladne informuje klienta o vzniknutej situácii,
 2. poskytne dostupné alternatívne riešenia, ako napr.:
 1. presun termínu zájazdu,
 2. náhradný program alebo iné služby,
 3. čiastočná alebo úplná refundácia služieb, ktoré nebolo možné poskytnúť,
 3. zaznamená všetky komunikácie s klientom pre prípad právnej potreby.
2. Klient je povinný spolupracovať a dodržiavať pokyny CK, aby sa minimalizovali škody a riziká.
3. CK nenesie zodpovednosť za škody vzniknuté priamo v dôsledku mimoriadnych okolností mimo jej kontroly, vrátane škôd na majetku alebo zranení, ktoré vznikli napriek primeranej starostlivosti.

Článok VI

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je samostatným dokumentom a je dostupný klientom spolu s VOP.
2. Reklamačný poriadok nadväzuje na články VOP týkajúce sa:
 1. rizík,
 2. mimoriadnych okolností,
 3. autobusových zájazdov,
 4. storno a odstúpenia od zmluvy.
3. CK si vyhradzuje právo kedykoľvek meniť alebo aktualizovať reklamačný poriadok. Zmeny nadobúdajú účinnosť okamžite po zverejnení na webovej stránke CK.
4. Právne vzťahy sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
5. V prípade rozporu medzi zmluvou o zájazde, VOP a reklamačným poriadkom má prednosť zmluva o zájazde, pričom VOP a reklamačný poriadok upravujú doplňujúce práva a povinnosti.
6. Klient je povinný sa oboznámiť s aktuálnou verziou reklamačného poriadku pred objednaním zájazdu.