

Zmluvné podmienky Cestovnej kancelárie DAKA, s. r. o. (ďalej len „zmluvné podmienky CK DAKA“)

Článok I Úvodné ustanovenia

- 1) Pre potreby týchto zmluvných podmienok CK DAKA sa rozumie
 - **cestovnou kanceláriou** (ďalej len „CK“ alebo „CK DAKA“) - obchodná spoločnosť Cestovná kancelária DAKA, s. r. o. so sídlom Veterná 43, 931 01 Šamorín, IČO: 47 550 783, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 37330/T,
 - **cestujúcim** (ďalej len „cestujúci“) - fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluva o zájazde alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde. V prípade, že na strane cestujúceho vystupuje viac osôb, používa sa aj na nich označenie v jednotnom čísle „cestujúci“,
 - **objednávateľom** zájazdu (ďalej len „objednávateľ“) - osoba, ktorá s CK uzatvorila zmluvu o zájazde, avšak táto osoba môže, ale nemusí byť cestujúcim.
 - **zákon o zájazdoch** - zákon č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
 - **trvanlivý nosič** - prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo CK uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, čím sa rozumie najmä papier, e-mail, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.
 - **predajné miesto** - prevádzkareň alebo iný priestor, kde obchodník obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť.

Článok II Vznik zmluvného vzťahu a zmluva o zájazde

- 1) Účastníkmi zmluvného vzťahu je CK DAKA a objednávateľ a/alebo cestujúci podľa Článku I.
- 2) Zmluvný vzťah medzi CK DAKA a cestujúcim/objednávateľom zájazdu sa spravuje zákonom č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení zákonov a týmito zmluvnými podmienkami. Tieto zmluvné podmienky sa stávajú pre cestujúceho záväzným uzatvorením zmluvy o zájazde a tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde. V prípade situácií neupravených v týchto zmluvných podmienkach alebo v zákone o zájazdoch sa zmluvný vzťah primerane riadi ustanoveniami Občianskeho zákonníka a ostatnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike. V prípade rozporu ustanovení týchto zmluvných podmienok so zákonom o zájazdoch sa zmluvný vzťah spravuje zákonom o zájazdoch.
- 3) Zmluva o zájazde vzniká medzi CK DAKA a cestujúcim na základe vzájomne podpísanej, alebo inak akceptovanej, zmluvy. Za podpísanú, alebo inak akceptovanú, zmluvu o zájazde CK DAKA v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj podpísaná alebo inak akceptovaná zmluva o zájazde inou cestovnou kanceláriou splnomocnenou CK alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK DAKA. Za podpísanú, alebo inak akceptovanú, zmluvu o zájazde cestujúcim v zmysle prvej vety sa považuje aj podpísaná alebo inak akceptovaná zmluva o zájazde jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom, alebo objednávateľom.
- 4) Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, prípadne objednávateľ, podpisom alebo iným akceptovaním zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu o zájazde a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadrla súhlas s účasťou na zájazde. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenie zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, prípadne ako objednávateľ.

- 5) Podpisom zmluvy objednávateľ/cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu o zájazde sa s jej obsahom, ako aj so všetkými jej súčasťami (článok II odsek 6), oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto zmluvných podmienok CK DAKA.
- 6) Súčasťou zmluvy o zájazde sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci, alebo objednávateľ od CK DAKA obdrží alebo na základe ktorých cestujúci, alebo objednávateľ, uzatvorí zmluvu, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvu o zájazde, predzmluvné informácie o zájazde, tieto zmluvné podmienky, ponuka tzv. lastminute zájazdov, písomné pokyny k zájazdu – podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle www.cestovnakancelariadaka.sk.
- 7) CK DAKA si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito zmluvnými podmienkami. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytnú cestujúcemu, alebo objednávateľovi, iná cestovná kancelária, splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK DAKA, nie sú súčasťou zmluvy o zájazde, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v písomných dokladoch vydaných CK DAKA.
- 8) Iná splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK DAKA nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v zmluve o zájazde alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných prospektoch a dokumentoch.
- 9) **Na zmluvný vzťah uzatvorený prostredníctvom internetového rezerváčného systému umiestneného na webovom sídle www.cestovnakancelariadaka.sk sa okrem týchto zmluvných podmienok vzťahujú prednostne aj nasledovné zmluvné dojednania pre online zmluvy o zájazde:**
 - I. **Objednávateľ vyplnením online objednávky zájazdu vo forme elektronického formulára informácií o cestujúcich, výberom objednaných služieb ku konkrétnemu zájazdu, prejavom súhlasu s formulárom štandardných informácií, predzmluvnými informáciami, návrhom zmluvy o zájazde a týmito zmluvnými dojednania pre online zmluvy a následným kliknutím na tlačidlo "Záväzne objednať s povinnosťou platby" odosiela CK záväzný a neodvolateľný návrh na uzatvorenie zmluvy o zájazde podľa § 43a ods. 1 Občianskeho zákonníka.**
 - II. **Prijatím návrhu na uzatvorenie zmluvy (potvrdením objednávky zájazdu) zo strany CK DAKA vzniká platná zmluva o zájazde s obsahom informácií o cestujúcich a s výberom objednaných služieb ku konkrétnemu zájazdu, ktoré v návrhu na uzatvorenie zmluvy objednávateľ uviedol. Internetový systém vygeneruje objednávateľovi potvrdenú zmluvu o zájazde, ktorá mu bude automaticky zaslaná na emailovú adresu uvedenú v objednávkovom formulári spolu s príslušnými dokumentami podľa Článku II odseku 4.**
 - III. **Cestujúci je povinný po obdržaní informácií o platobných podmienkach zaplatiť cenu zájazdu v rozsahu, lehote a spôsobom uvedenými na Zmluve o zájazde resp. v potvrdení o uzatvorení Zmluvy o zájazde, prípadne podľa zaslanej faktúry a podľa platobných podmienok v zmysle Článku III.**
 - IV. **Odstúpenie od zmluvy o zájazde vytvorenej podľa tohto odseku a prípadné odstúpenie sa spravuje podľa Článku VIII odseku 2 týchto zmluvných podmienok.**
 - V. Okamihom uzatvorenia zmluvy o zájazde sú vzťahy medzi cestujúcim/objednávateľom a CK záväzné a spravujú sa ustanoveniami 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.

Článok III

Cena zájazdu a služieb, platobné podmienky

- 1) Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci/objednávateľ objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v zmluve o zájazde. Zo zliav poskytovaných CK DAKA, má cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v

- platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK DAKA inak. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde a na čo bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom. Ak nie je uvedené v zmluve inak, cena zájazdu nezahŕňa náklady cestujúceho, ktoré musí tento vynaložiť v súvislosti s dodržiavaním pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu.
- 2) Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.
 - 3) Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením celkovej ceny zájazdu alebo služby cestovného ruchu podľa zmluvy o zájazde a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb. Cena zájazdu je splatná nasledujúci deň po potvrdení objednávky a vzniku zmluvy o zájazde, ak si CK DAKA nevyhradí dlhšiu dobu splatnosti vo faktúre. Ak do päť (5) pracovných dní od vzniku zmluvného vzťahu nebude cena zájazdu uhradená z dôvodu prekážok na strane cestujúceho/objednávateľa, je CK DAKA oprávnená odstúpiť od zmluvy a požadovať úhradu odstupného v zmysle článku VIII odseku 2. Ak si cestujúci/objednávateľ objedná zájazd v termíne, kedy do uskutočnenia zájazdu bude zostávať menej ako päť (5) pracovných dní, je cestujúci/objednávateľ povinný uhradiť cenu zájazdu bezodkladne. Ak do termínu odchodu na zájazd nebude cena zájazdu uhradená, postupuje sa analogicky podľa predchádzajúcej vety. V prípade, že cenu zájazdu je cestujúci oprávnený zaplatiť v splátkach, je povinný uhradiť splátky v dohodnutej lehote splatnosti. Ak cestujúci nezaplatí čo i len jednu splátku v lehote splatnosti, je CK DAKA oprávnená postupovať analogicky podľa prvej vety tohto odseku.
 - 4) CK DAKA má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy zaplatenie 100% ceny zájazdu (všetkých objednaných služieb).
 - 5) Za objednané služby je možné zaplatiť v hotovosti, prostredníctvom platobných kariet, ak to predajné miesto CK umožňuje, bankovým prevodom alebo iným dohodnutým spôsobom, pričom za deň zaplatenia sa považuje ten deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK DAKA, resp. prevzaté CK DAKA v hotovosti. V prípade vkladu peňazí na účet CK DAKA v banke sa za deň úhrady považuje deň zloženia peňazí v banke. V prípade platby zľavovým kupónom sa za deň úhrady považuje deň, kedy prišlo k uzatvoreniu zmluvy o zájazde a uplatneniu zľavového kupónu.
 - 6) Zmluvné strany sa dohodli, že CK DAKA je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:
 - a) Ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenou prepravy ku dňu začatia zájazdu,
 - b) Výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu, alebo
 - c) Výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu.
 - 7) Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 6 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.
 - 8) Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči v zmysle zákona o zájazdoch spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu/objednávateľovi preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK DAKA nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene

zájazdu. Cestujúci/objednávateľ je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny zájazdu, v opačnom prípade je CK DAKA oprávnená postupovať podľa ods. 3 tohto článku.

- 9) Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8% ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa článku VI ods. 2 písm. b/.
- 10) Cestujúci/Objednávateľ nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu z akýchkoľvek dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK DAKA, najmä v dôsledku chybné uvedených údajov v objednávke zájazdu alebo v zmluve o zájazde, prípadne sa nedostavil na zájazd v určený termín a miesto odchodu podľa pokynov k zájazdu, alebo bol vrátený z colného pásma pre nedodržanie pasových, colných, devízových a iných predpisov, prípadne nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti.
- 11) Ceny uvedené na internetovej stránke www.cestovnakancelariadaka.sk alebo www.daka.sk sú platné v čase vytvorenia objednávky zájazdu.
- 12) Pri potvrdení objednávky (pri vzniku zmluvného vzťahu) je cestujúcemu/objednávateľovi odoslaná faktúra ako daňový doklad, ktorý slúži na úhradu ceny, resp. zálohy za zájazd.
- 13) Poplatky za dodatočné zmeny v zmluve o zájazde alebo dodatočné náklady, ak sa požadujú a odstupné v prípade odstúpenia zmluvy o zájazde sú splatné ihneď.

Článok IV Práva a povinnosti cestujúceho

- 1) **K základným právam cestujúceho patrí:**
 - a) Právo na riadne poskytnutie úplne zaplateného zájazdu a služieb.
 - b) Právo na riadne poskytnutie informácií týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb, ktoré sú CK DAKA známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK DAKA neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá.
 - c) Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa článku VIII týchto zmluvných podmienok.
 - d) Pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK DAKA, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK DAKA účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené CK DAKA v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK DAKA informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK DAKA v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. CK DAKA je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou o zájazde a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny zájazdu, je CK DAKA oprávnená postupovať podľa Článku III ods. 3 v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená.
 - e) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa ustanovení Reklamačného poriadku a uplatnenie nárokov podľa ustanovení o zodpovednosti cestovnej kancelárie za zájazd a ustanovení o nároku na náhradu škody podľa zákona o zájazdoch.
 - f) Právo na kontakt na zástupcu CK DAKA, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého

zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby cestujúci prehlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK DAKA vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK DAKA.

- g) Právo na zaslanie dokladu o uzatvorení poistenia insolventnosti proti úpadku cestovnej kancelárie v zmysle zákona o zájazdoch, pokiaľ sa na objednané služby cestovného ruchu táto povinnosť vzťahuje.
- h) Právo cestujúceho na podrobné informácie k zájazdu, ktoré mu budú zaslané emailom na emailovú adresu uvedenú v zmluve o zájazde najneskôr 5 (päť) dní pred uskutočnením zájazdu alebo ak sa zmluva o zájazde uzatvorí v čase kratšom ako 5 dní pred začatím zájazdu, poskytne CK DAKA tieto informácie a doklady cestujúcemu pri objednávkе zájazdu.

2) K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

- a) Zaplatiť cenu zájazdu v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle Článku III týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť CK DAKA.
- b) Poskytnúť CK DAKA súčinnosť potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o zájazde a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade nesprávne uvedených údajov v dokumentoch je potrebné o tom bezodkladne informovať CK DAKA. V prípade nesplnenia si tejto povinnosti je cestujúci povinný uhradiť CK DAKA všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK DAKA vznikla. Cestujúci je povinný v prípade subjektívnych dodatočných zmien dotýkajúcich sa zájazdu alebo objednaných služieb cestovného ruchu bezodkladne oznámiť CK DAKA všetky tieto zmeny, ktoré nastanú.
- c) Cestujúci je povinný zabezpečiť, aby jeho cestovný doklad bol v platnosti a na takú dobu, akú vyžaduje destinácia, do ktorej sa má zájazd uskutočniť.
- d) Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK DAKA nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.
- e) V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK DAKA.
- f) Prevziať od CK DAKA všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených. V prípade, že cestujúci/objednávateľ zistí nesprávnosť údajov, je povinný o tom bezodkladne informovať CK DAKA.
- g) Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK DAKA alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť si zabezpečiť všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.).
- h) Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK DAKA, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušení programu zájazdu alebo čerpania služieb (najmä v prípade ak cestujúci porušuje platné právne predpisy v Slovenskej republike alebo

v navštívenej krajine počas zájazdu a svojim konaním ohrozuje život a zdravie iných osôb alebo hrozí, že spôsobí škodu na zdraví alebo majetku, najmä v prípade požitia alkoholických nápojov alebo iných omamných alebo psychotropných látok) je CK DAKA oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.

- i) Niesť zodpovednosť za spôsobenú škodu, ktorú svojim konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil.
- j) Zaisťiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaisťiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.
- k) Rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK DAKA za neúčast' cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

Článok V

Práva a povinnosti CK DAKA

1) K základným právam CK DAKA patrí najmä:

- a) právo na zaplatenie ceny zájazdu a ostatných dohodnutých služieb podľa zmluvy o zájazde riadne a včas zo strany objednávateľa/cestujúceho
- b) právo na odstúpenie od zmluvy podľa zákona o zájazdoch a v prípade, ak si cestujúci nesplní svoju povinnosť zaplatiť cenu zájazdu riadne a včas podľa týchto zmluvných podmienok alebo podmienok podľa zmluvy o zájazde a príslušnej faktúry.
- c) CK DAKA má právo na odstúpenie od zmluvy o zájazde, príp. po dohode s cestujúcimi na zmenu termínu zájazdu, ak sa nenabiera minimálny počet osôb na jeho realizáciu ako aj v prípadoch udalostí spôsobených vyššou mocou, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností, ktoré znemožňujú či zásadným spôsobom obmedzujú realizáciu alebo dokončenie zájazdu.
- d) CK DAKA má právo na zmenu hotela, autobusu alebo iných okolností zájazdu za také, ktoré sú v rovnakej úrovni (rovnaký štandard) ako už dohodnuté služby.
- e) CK DAKA má právo zmeniť čas i miesto odletu/priletu, ak je to z prevádzkových dôvodov nevyhnutné.
- a) CK DAKA má právo jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu za podmienok uvedených v článku III odseku 6 týchto zmluvných podmienok.
- b) CK DAKA nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb.
- f) Náhrada škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

2) K základným povinnostiam CK DAKA patrí najmä:

- c) CK DAKA je povinná mať po celý čas predaja zájazdov uzatvorené poistenie insolventnosti pre prípad úpadku cestovnej kancelárie.
- d) CK DAKA je povinná pred uzatvorením zmluvy o obstaraní zájazdu informovať cestujúceho/objedávateľa zájazdu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu, čo je zabezpečené tým, že pred odoslaním záväznej objednávky zájazdu sa cestujúci oboznámi s formulárom štandardných

- informácií, so základnými znakmi služieb cestovného ruchu a s návrhom zmluvy o zájazde.
- e) CK DAKA je povinná najneskôr päť (5) dní pred začatím zájazdu poskytnúť cestujúcemu všetky informácie potrebné k účasti na zájazde a všetky doklady, ktoré potrebuje cestujúci v priebehu zájazdu. Ak sa zmluva o zájazde uzatvorí v čase kratšom ako 5 dní pred začatím zájazdu, poskytne CK DAKA tieto informácie a doklady cestujúcemu pri objednávke zájazdu.
 - f) CK DAKA je povinná odovzdať cestujúcemu doklady týkajúce sa poistenia insolventnosti CK DAKA aj komplexného poistenia cestujúceho, avšak len v prípade, ak k uzatvoreniu komplexného poistenia prišlo prostredníctvom CK DAKA.
 - g) CK DAKA nie je povinná poskytnúť cestujúcemu plnenia nad rámec vopred písomne potvrdených a zaplatených služieb. Týmto ustanovením nie sú dotknuté povinnosti cestovnej kancelárie určené podľa zákona o zájazdoch.

Článok VI

Zmena dohodnutých služieb a iných podmienok zmluvy o zájazde pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu)

- 1) Zmluvné strany sa dohodli, že CK DAKA je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK DAKA bude informovať cestujúceho/objednávateľa o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa považuje najmä zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto, zmena času odchodu a príchodu na zájazd z logistických a operatívnych dôvodov, najmä v prípade autobusových zájazdov.
- 2) Ak je CK DAKA nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona o zájazdoch, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) zákona o zájazdoch alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako 8 (osem) percent, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde. V takom prípade CK DAKA bezodkladne informuje cestujúceho/objednávateľa 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 zaplata 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.
- 3) Cestovná kancelária môže cestujúcemu, ktorý odmietol zmenu zmluvy o zájazde podľa odseku 2 písm. b), ponúknuť náhradný zájazd, ak je to možné v rovnakej alebo vyššej kvalite ako pôvodný zájazd. Ak cestujúci neprijme ponuku náhradného zájazdu podľa predchádzajúcej vety a odstúpi od zmluvy o zájazde, CK DAKA 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.

Článok VII

Zmena dohodnutých služieb počas čerpania služieb (zájazdu)

- 1) CK DAKA je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK DAKA nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK povinná:
 - zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sa situácia považuje za vyriešenú, alebo
 - vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo
 - poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie.

- 2) CK DAKA si vyhradzuje právo na zmenu vecného aj časového programu z dôvodu obmedzenia návštev historických/náboženských a iných pamätihodností v dňoch štátnych a náboženských sviatkov alebo osláv na mieste pobytu.
- 3) CK DAKA nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK DAKA).
- 4) Cestujúci berie na vedomie, že CK DAKA nevie ovplyvniť prípadné meškание alebo zrušenie letu leteckým prepravcom a upozorňuje na možnosť vzniku týchto skutočností najmä z technických a prevádzkových dôvodov, z dôvodu nepriaznivého počasia, poprípade z dôvodu prepĺnenia vzdušných koridorov. Cestujúci rovnako berie na vedomie, že pri plánovaní zájazdu bude brať do úvahy aj možnosť výrazného omeškания prepravných prostriedkov. Uvedené sa vzťahuje na všetky prepravné prostriedky (autá, autobusy, vlaky, lode, a iné). Za takéto objektívne skutočnosti nezávislé od vôle CK DAKA a neovplyvniteľné zo strany CK DAKA, nenesie CK DAKA zodpovednosť.
- 5) Cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

Článok VIII

Odstúpenie od zmluvy o zájazde a odstúpné

- 1) **Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpné**, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu.
- 2) **Odstúpenie od zmluvy o zájazde** vzniknuté podľa Článku II odseku 3 a odseku 9 týchto zmluvných podmienok **sa vykoná písomne na trvanlivom nosiči**, spravidla zaslaným listom na adresu sídla CK DAKA - Veterná 43, 931 01 Šamorín, alebo emailom na info @ckdaka.sk.
- 3) **Výška odstúpného sa vypočítava s ohľadom na počet zostávajúcich dní do termínu začatia zájazdu**. Pre určenie počtu dní pri výpočte odstúpného sa nezapočítava deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy, t.j. kedy sa druhá strana s odstúpením od zmluvy oboznámila. Výška odstúpného je vypočítaná nasledovne (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku vrátane príplatkov bez cestovného poistenia):
 - a) 25% z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 45 kalendárnych dní a viac pred termínom začatia zájazdu,
 - b) 35% z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 44 – 34 kalendárnych dní a viac pred termínom začatia zájazdu
 - c) 50% z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 34 – 24 kalendárnych dní pred termínom začatia zájazdu,
 - d) 70% z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 24 – 15 kalendárnych dní pred termínom začatia zájazdu,

- e) 80% z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 14 – 7 kalendárnych dní pred termínom začatia zájazdu,
 - f) Vo výške 100% ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 6 a menej kalendárnych dní pred termínom začatia zájazdu.
 - g) Vo výške 100% ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde, ktorej súčasťou je letenka alebo lodný lístok.
- 4) V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve o zájazde odstúpi od zmluvy o zájazde a tým svoju účasť na zájazde zruší (napr. zrušenie účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstupného aj príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb. Rovnako sa postupuje aj v prípade zrušenia jednej zmluvy o zájazde, kde tento cestujúci mal spoločné ubytovanie alebo služby s iným cestujúcim na základe inej zmluvy o zájazde.
- 5) V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej zmluvy na nové podmienky, ak takúto zmenu je CK DAKA schopná zabezpečiť, postupuje sa:
- a) ak Zákazník požadované zmeny oznámi CK DAKA viac ako 30 dní pred zájazdom, bude týmto zmenám (pokiaľ to bude možné) vyhovené za poplatok vo výške 5,- € za každú zmenu, keďže takéto úkony sú spojené s preukázateľnými nákladmi, ktoré by inak musela znášať CK DAKA,
 - b) ak Zákazník požadované zmeny oznámi CK DAKA viac ako 10 dní pred zájazdom, bude týmto zmenám (pokiaľ to bude možné) vyhovené za poplatok vo výške 10,- € za každú zmenu, keďže takéto úkony sú spojené s preukázateľnými nákladmi, ktoré by inak musela znášať CK DAKA,
 - c) ak Zákazník požadované zmeny oznámi CK DAKA menej ako 10 dní pred zájazdom, bude týmto zmenám (pokiaľ to bude možné) vyhovené za poplatok vo výške 15,- € za každú zmenu, keďže takéto úkony sú spojené s preukázateľnými nákladmi, ktoré by inak musela znášať CK DAKA.
- Uvedené platí len na autobusové zájazdy a zájazdy s vlastnou dopravou, pri leteckých zájazdoch je letenka kupovaná na meno a preto poplatok za zmenu bude vypočítaný individuálne na základe žiadosti klienta (pri leteckých zájazdoch ide najčastejšie o sumu 150 € za každú zmenu). Pokiaľ nie je možné vyhovieť požadovanej zmene, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy cestujúcim, pričom platia podmienky odstupného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.
- 6) CK DAKA môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak:
- a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však - 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
 - 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
 - 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo
 - b) neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK DAKA plniť zmluvu o zájazde a CK DAKA oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.
- 7) Cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu bez zaplatenia odstupného, ak v cieľovom mieste alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvrátiteľné 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) Pri odstúpení od zmluvy o zájazde podľa odsekov 1, 4 a 5 tohto článku je cestovná kancelária povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby, ktoré od neho alebo v jeho mene prijala na základe zmluvy o zájazde alebo v súvislosti s ňou, znížené o odstupné, bezodkladne, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde alebo odstúpenia cestovnej kancelárie od zmluvy o zájazde. Ustanovenie odseku 1 o účtovaní odstupného tým nie je dotknuté.
- 9) Odstúpenie od zmluvy o zájazde mimo predajného miesta do 14 dní od uzatvorenia zmluvy o zájazde sa nevzťahuje na zmluvy uzatvorené na

diaľku, t.j. zmluvy uzatvorené prostredníctvom mobilných aplikácií, internetu, callcenter a iné.

Článok IX

Alternatívne riešenie sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov

- 1) Cestujúci má právo obrátiť sa na predávajúceho 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.
- 2) Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa tohto zákona, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. Stranami sporu sú cestujúci (spotrebiteľ), ktorý podal návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, a cestovná kancelária (predávajúci), proti ktorému návrh smeruje.
- 3) Cestujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak cestovná kancelária na žiadosť podľa odseku 1 odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
- 4) Orgány ustanovené zákonom, ktorými sú Slovenská obchodná inšpekcia, Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, riešia príslušné spory bezodplatne. Oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky môže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporov stanoviť, že požaduje od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v sume neprevyšujúcej 5,- Eur. Výška prípadného poplatku je uvedená v zozname subjektov ARS. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu, ktorými môžu byť napríklad poplatky za doručenie písomnosti poštovou zásielkou, znáša každá zo strán sporu samostatne.
- 5) Návrh podáva cestujúci príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je pre cestovnú kanceláriu Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, poštový priechod 29, 827 99 Bratislava 27, ars@soi.sk alebo adr@soi.sk. Bližšie informácie sú uvedené na webovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie – www.soi.sk.
- 6) Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Na ustanovenia zmluvy, ktoré zavádzajú spotrebiteľa podať návrh na vopred určený subjekt alternatívneho riešenia sporov, sa neprihliada.
- 7) 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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení a ktorý je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.
- 8) Zoznam subjektov ARS a ďalšie dôležité informácie o alternatívnom riešení sporov pre cestujúcich (spotrebiteľov) je možné nájsť na webovej stránke Ministerstva hospodárstva SR: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternatívne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1?csr=7214358613699790928>.
- 9) Slovenská obchodná inšpekcia je od 11. októbra 2016 členom TRAVEL-NET, ktorá je medzinárodnou sieťou subjektov riešiacich mimosúdne (zmierlivo) spory týkajúce sa baličkov cestovných služieb a rôznych druhov prepravy. Cestujúci môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov aj prostredníctvom ODR platformy na webovej stránke: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.s-how&lng=SK>

Článok X

Záverečné ustanovenia

- 1) Akceptovaním zmluvy o zájazde cestujúci/objednávateľ potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu o zájazde, sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil s obsahom týchto zmluvných podmienok a dojednaní a v nich obsiahnuté akceptuje.
- 2) CK DAKA prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku, pričom má uzatvorené povinné zmluvné poistenie pre prípad úpadku u poisťovacej spoločnosti UNIQA poisťovňa, a.s.

- 3) Zmena údajov obsiahnutých v oficiálnych písomných dokumentoch a na webovom sídle CK DAKA o produktoch, službách, cenách a cestovných podmienkach je vyhradená. CK DAKA si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s cestujúcim/objednávateľom. Aktualizovaná ponuka zájazdov bude zverejňovaná na webovom sídle www.cestovnakancelariadaka.sk.
- 4) Vzhľadom na hygienické a bezpečnostné opatrenia vydávané v súvislosti so zamedzením šírenia koronavírusu spôsobujúceho ochorenie COVID 19 v jednotlivých štátoch môžu byť v záujme prevencie a zabezpečenia maximálnej bezpečnosti klientov platné alebo podľa aktuálnej situácie vyhodnotené a prijaté rôzne obmedzenia resp. opatrenia, ktoré môžu mať dosah na kvalitu, obsah resp. rozsah zabezpečovaných služieb. Uvedené skutočnosti sú dôsledkom aktuálnej situácie súvisiacej so zamedzením šírenia pandémie a cestujúci si je vedomý tohto rizika za ktorého následky CK DAKA nezodpovedá.
- 5) Všetky aktuálne a podrobnejšie informácie o všetkých dôležitých požiadavkách pri vstupe do krajiny sú dostupné na webovej stránke Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí SR: www.mzv.sk.
- 6) CK DAKA si vyhradzuje právo jednostranne meniť či doplňovať tieto zmluvné podmienky a to v primeranom rozsahu.

Reklamačný poriadok a súvisiaca zodpovednosť za poskytovanie zájazdu a náhrada škody

K uľahčeniu a zabezpečeniu správneho postupu pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácie zo strany dotknutých fyzických a právnických osôb (ďalej len „cestujúci“) zo zodpovednosti za nedostatky poskytnutých služieb cestovnou kanceláriou vydáva spoločnosť Cestovná kancelária DAKA, s. r. o. so sídlom Veterná 43, 931 01 Šamorín, IČO: 47 550 783, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Tmava, oddiel: Sro, vložka č. 37330/T (ďalej ako „cestovná kancelária“ alebo „CK“) nasledovný reklamačný poriadok. Súčasťou reklamačného poriadku sú ustanovenia o zodpovednosti za poskytovanie zájazdu a náhrada škody 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.

Článok I Úvodné ustanovenia

- 1) Poskytovanie služieb cestovnej kancelárie cestujúcim, zodpovednosť za poskytnutie služby a právo zo zodpovednosti za chyby poskytnutej služby sa riadi ustanoveniami 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 (ďalej ako „zákon o zájazdoch“), zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej ako „Občiansky zákonník“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 2) Cestovná kancelária zodpovedá za riadne a včasné poskytnutie objednanej a potvrdenej služby. Cestovná kancelária je povinná zákazníka správne a úplne informovať o rozsahu a podmienkach poskytovaných služieb.
- 3) Cestovná kancelária nenesie žiadnu zodpovednosť a neručí za úroveň, cenu, prípadne vzniknutú škodu pri službách, ktoré nie sú dohodnuté v zmluve o zájazde a sú organizované inými subjektmi, ktoré si zákazník objedná na mieste u delegáta, v hoteli či iných organizáciách. Za predmet reklamácie nemožno považovať bezplatný výlet alebo darček v podobe výletu.
- 4) Cestujúci uplatňuje reklamáciu písomne na adrese sídla spoločnosti, elektronickou poštou na adrese info@ckdaka.sk alebo osobne v mieste podnikania alebo na pobočkách cestovnej kancelárie.
- 5) Cestovná kancelária požaduje, aby cestujúci v reklamácií uviedol údaje potrebné na identifikáciu reklamovaných služieb, najmä číslo zmluvy o zájazde, predmet reklamácie, t. j. opis chyby služieb vrátane prípadných dôkazov, a čoho sa reklamáciou domáha. Je žiaduce, aby cestujúci pri uplatnení reklamácie uviedol číslo bankového účtu, na ktorý má byť zaslaná

prípadná kompenzácia. Z reklamácie musí byť zrejmé, aké nedostatky cestujúci reklamuje a čoho sa domáha.

- 6) Cestovná kancelária nie je povinná uhradiť cestujúcemu také ním uplatňované škody a majetkové ujmy, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poisťného krytia poisťovňou na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení, a ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťného krytia vyslovene vyňaté.
- 7) Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi výlučne príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.
- 8) Cestujúci je osobne zodpovedný za dodržiavanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny, do ktorej cestuje, resp. cez ňu tranzituje. CK DAKA nenesie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté neudelením víza alebo chybnými úkonmi cestujúceho.
- 9) Pri riešení reklamácie je cestujúci povinný poskytovať cestovnej kancelárii maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
- 10) Cestujúci berie na vedomie, že prvý a posledný deň zájazdu je vyhradený na striedanie a prepravu cestujúcich a nie k vlastnej rekreácii. Odlet, tiež i prilet sa môže uskutočniť v ktorúkoľvek dobu počas dňa, ako v ranných, tak i v nočných hodinách. Preto reklamácie týkajúce sa „skrátenia“ dĺžky pobytu sa z uvedených dôvodov považujú za neopodstatnené.

Článok II

Zodpovednosť za poskytovanie zájazdu

- 1) Cestovná kancelária zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“).
- 2) Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, prípadne dotknutými zákonmi, alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával je cestujúci povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť cestovnej kancelárii alebo jej poverenému zástupcovi.
- 3) Cestovná kancelária 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.
- 4) Určenie lehoty podľa odseku 3 nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámí cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
- 5) Ak cestovná kancelária nevykoná nápravu podľa odseku 3, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť
 - a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
 - b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
- 6) Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2, a cestovná kancelária poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2.
- 7) Ak cestovná kancelária nevykoná nápravu podľa odseku 3 ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5, cestujúci má právo
 - a) vykonať nápravu sám a požadovať od cestovnej kancelárie náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,

Článok IV Vybavenie reklamácie

- b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplattenia odstúpného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.
- 8) Cestovná kancelária je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
- nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a),
 - zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b),
 - cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
 - cestujúci podľa odseku 7 písm. a) vykoná nápravu sám.
- 9) Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8.
- 10) Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7. Ak cestovná kancelária nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody podľa § 23.
- 11) Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, cestovná kancelária v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b) zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
- 12) Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, cestovná kancelária uhrádza 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 prostriedky¹⁹⁾ na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
- 13) Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou²⁰⁾ 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 najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
- 14) Cestovná kancelária sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

Článok III Lehoty na uplatnenie reklamácie

- Cestujúci má povinnosť uplatniť reklamáciu včas a bez zbytočného odkladu, aby mohla byť náprava uskutočnená čo najskôr s prihliadnutím na odsek 9) článku II.
- Pokiaľ je to možné, reklamáciu treba uplatniť okamžite na mieste, kde bola služba poskytnutá, pretože časový odstup môže spôsobiť, že dokázateľnosť a objektívnosť nedostatkov sa zhorší a reklamácia nebude správne vybavená.
- Reklamáciu týkajúcu sa poskytnutých služieb možno uplatniť na mieste, kde bola služba poskytnutá, a to buď písomne alebo ústne. Ak sa reklamácia uplatní ústne, musí sa zaznamenať do reklamačného protokolu, kde sa uvedie meno zákazníka, informácie o poskytnutej službe (napr. názov zájazdu a ubytovacieho zariadenia, termín zájazdu) a opis reklamácie.
- Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť, ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručené oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť bezodkladne. Za deň doručenia oznámenia, žiadosti, reklamácie alebo sťažnosti cestovnej kancelárie sa považuje deň, kedy cestovná agentúra reálne doručí cestovnej kancelárii oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť.
- Cestujúci berie na vedomie, že v prípade, ak je určitá služba zabezpečovaná treťou osobou, postup uplatnenia reklamácie, ako aj spôsob vybavenia je ovplyvnený postupom uplatnenia reklamačných nárokov a spôsobu ich riešenia skutočným poskytovateľom služieb, a tento musí byť rešpektovaný.

- Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania vrátením kúpnej ceny služieb, vyplatením primeranej zľavy z ceny služieb alebo jej odôvodnenej zamietnutie.
- Ak cestujúci uplatní reklamáciu, cestovná kancelária alebo ňou poverený zamestnanec alebo určená osoba, je povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie bezodkladne.
- Reklamácia sa má vybaviť spravidla najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má zákazník právo od zmluvy odstúpiť.
- Cestovná kancelária je povinná pri uplatnení reklamácie vydať cestujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie – reklamačný protokol. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, cestovná kancelária je povinná potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť cestujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- Cestovná kancelária je povinná o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo cestujúceho na náhradu škody podľa osobitného predpisu.

Článok V Náhrada škody

- Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa článku II odseku 5) písm. b), odseku 6) alebo odseku 7) aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá cestovná kancelária; náhradu škody poskytne cestovná kancelária cestujúcemu bezodkladne.
- Cestovná kancelária sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené
 - cestujúcim,
 - treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
 - neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
- Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na cestovnú kanceláriu. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na cestovnú kanceláriu.
- Okrem skutočností podľa odseku 3 je v zmluve o zájazde možné obmedziť náhradu škody, ktorú má uhradiť cestovná kancelária, len ak sa toto obmedzenie nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nebanlivosti a ak náhrada škody nepredstavuje menej ako trojnásobok celkovej ceny zájazdu.
- Právo na náhradu škody alebo na primeranú zľavu podľa nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta.
- Ak cestovná kancelária nahradí škodu, poskytne primeranú zľavu alebo splní iné povinnosti, ktoré jej ukladá zákon o zájazdoch, cestovná kancelária je oprávnená požadovať regres od povinnej osoby.

Zmluvné podmienky Cestovnej kancelárie DAKA, s.r.o. týkajúce sa darčkových poukážok

Článok I Úvodné ustanovenia

- 1) Cestovná kancelária DAKA, s. r. o. so sídlom Veterná 43, 931 01 Šamorín, IČO: 47 550 783, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 37330/T (ďalej ako „cestovná kancelária“ alebo „CK“) vydáva v rámci svojej podnikateľskej činnosti darčkové poukážky, pričom darčkovou poukážkou sa rozumie cenina, ktorej podoba, nominálna hodnota a spôsob použitia sú dané týmito obchodnými podmienkami týkajúcimi sa darčkových poukážok.
- 2) Aktuálne darčkové poukážky s ich nominálnymi hodnotami sú zverejnené na webovej stránke cestovnej kancelárie www.cestovnakancelariadaka.sk.
- 3) Darčková poukážka obsahuje informácie o nominálnej hodnote poukážky a jedinečný kód na uplatnenie darčkového poukážky.
- 4) Po splnení platobnej povinnosti podľa odseku 2 tohto článku doručí cestovná kancelária záujemcovi objednanú darčkovú poukážku a to takým spôsobom, ktorý si zvolil v objednávke.
- 5) Zverejnenie ponuky darčkových poukážok sa posudzuje ako návrh na uzatvorenie kúpnej zmluvy v zmysle §43a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej ako „Občiansky zákonník“) a odoslanie objednávky záujemcu sa posudzuje ako prijatie návrhu na uzatvorenie zmluvy podľa § 43c Občianskeho zákonníka. V zmysle uvedeného je kúpna zmluva darčkových poukážok uzatvorená okamihom, keď prijatie návrhu na uzatvorenie kúpnej zmluvy prišlo do sféry adresáta, t.j. doručením faktúry podľa odseku 2 tohto článku.
- 6) Potvrdením doručenia objednávky spolu s doručením faktúry na úhradu vznikla kúpna zmluva v zmysle ustanovenia §588 a nasl. Občianskeho zákonníka na základe ktorej má záujemca povinnosť splniť dohodnutú platobnú povinnosť a cestovná kancelária má po zaplatení kúpnej ceny povinnosť doručiť darčkovú poukážku záujemcovi.

Článok II Objednávka darčkového poukážky

- 1) Záujemca o darčkovú poukážku si objedná darčkovú poukážku tak, že na webovej stránke cestovnej kancelárie www.cestovnakancelariadaka.sk v sekcii Darčkové poukážky si vyberie darčkovú poukážku s ľubovoľnou nominálnou hodnotou, vyplní spôsob doručenia, kontaktné a fakturačné údaje, zvolí typ zákazníka (súkromná osoba/firemný zákazník) a odošle objednávku.
- 2) Cestovná kancelária potvrdí doručenie objednávky súčasne s doručením faktúry, ktorá obsahuje vyčíslenie platobnej povinnosti zodpovedajúcej objednávke, ktorú je záujemca povinný zaplatiť v lehote splatnosti uvedenej na faktúre.

Článok III Podmienky uplatnenia darčkových poukážok

- 1) Darčková poukážka je prenosná a môže byť využitá akoukoľvek fyzickou osobou. Darčková poukážka má neobmedzenú platnosť.
- 2) Darčkovú poukážku je možné využiť na zaplatenie zájazdu z ponuky CK, ktorá zodpovedá typu darčkového poukážky, alebo inej špecifikácii uvedenej na darčkovom poukážke. Pokiaľ nie je dohodnuté ináč, darčková poukážka nemôže byť použitá na nákup leteniek alebo iných dopravných cenín. Darčkovú

poukážku je možné využiť iba na jednu zmluvu o obstaraní zájazdu – na jednu objednávku zájazdu.

- 3) Hodnota darčkového poukážky sa započíta do kúpnej ceny zájazdu. V prípade, že cena zájazdu bude vyššia ako nominálna hodnota poukážky, držiteľ tento rozdiel doplatí. V prípade, že cena zájazdu bude nižšia ako hodnota poukážky, zostatok sa nevracia. Poukaz nie je možné uplatniť spätne na už uhradenú zmluvu o zájazde.
- 4) Hodnota darčkového poukážky, a ani jej časť, nemôže byť vyplatená v peniazoch a to ani v prípade výhry darčkového poukážky v súťaži. V prípade odstúpenia od zmluvy o zájazde sa zákazníkovi vracia poukaz v hodnote zníženej o odstupné podľa ustanovení Zmluvných podmienok a v prípade ak ide o odstúpenie od zmluvy bez odstupného, vystaví cestovná kancelária zákazníkovi novú poukážku s pôvodnou nominálnou hodnotou.

Článok IV Iné dojednania

- 1) Ak sa záujemca s cestovnou kanceláriou nedohodnú inak, obstaranie a použitie darčkových poukážok, vrátane ich doručovania, bude realizované elektronickými komunikačnými prostriedkami.
- 2) V prípade, že nepríde k splneniu platobnej povinnosti zo strany záujemcu v lehote splatnosti a do termínu uskutočnenia zájazdu, uvedené nemá žiaden vplyv na platobnú povinnosť záujemcu, ktorá naďalej trvá.
- 3) V prípade straty alebo pozmenenia podoby darčkového poukážky nie je cestovná kancelária povinná zabezpečiť pre záujemcu novú darčkovú poukážku.
- 4) Cestovná kancelária výslovne zakazuje predávať darčkový poukaz prostredníctvom internetových a inzertných služieb.

Zmluvné podmienky Cestovnej kancelárie DAKA, s.r.o., Reklamačný poriadok a súvisiaca zodpovednosť za poskytovanie zájazdu a náhrada škody ako i Zmluvné podmienky Cestovnej kancelárie DAKA, s.r.o. týkajúce sa darčkových poukážok nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.02.2024.