

Všeobecné obchodné podmienky cestovnej kancelárie

Silnejší slabším o.z. – Cestovná kancelária

1. Úvodné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú právne vzťahy medzi cestovnou kanceláriou Silnejší slabším o.z. – Cestovná kancelária (ďalej len „CK“) a cestujúcim pri predaji zájazdov a pri poskytovaní ďalších služieb cestovného ruchu.

Prevádzkovateľ:	Silnejší slabším o.z. – Cestovná kancelária
IČO:	42276829
Sídlo:	Zlatovská 2170/10, 911 05 Trenčín
E-mail:	kempytaboryss@gmail.com
Telefón:	+421903140799 – Emília Šprtlová, +421918463607 – Veronika Jakubíková
Živnostenské oprávnenie:	OU-TN-OZPI-2026/027499-2, č. živnostenského registra 350-48335

Tieto podmienky sa vykladajú v súlade so zákonom č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v aktuálnom znení a s ďalšími príslušnými právnymi predpismi.

2. Vznik zmluvy o zájazde

Zmluva o zájazde vzniká spôsobom uvedeným v konkrétnej ponuke a zmluvných dokumentoch CK. Pred uzatvorením zmluvy CK poskytne cestujúcemu zákonom požadované predzmluvné informácie a príslušný štandardný informačný formulár.

Zmluva musí byť uzatvorená jednoznačne, zrozumiteľne a určito. Potvrdenie o uzatvorení zmluvy bude cestujúcemu odovzdané alebo doručené na trvanlivom médiu.

3. Cena zájazdu a platobné podmienky

Cena zájazdu je uvedená pri každej konkrétnej ponuke a následne v zmluve o zájazde. Cestujúci je pred uzatvorením zmluvy informovaný o celkovej cene zájazdu, rozsahu služieb zahrnutých v cene a o prípadných ďalších nákladoch alebo poplatkoch, ktoré nie sú súčasťou základnej ceny zájazdu.

V cene zájazdu sú zahrnuté služby výslovne uvedené v konkrétnej ponuke alebo v zmluve o zájazde, napríklad doprava, ubytovanie, stravovanie, služby delegáta alebo sprievodcu, vstupy, transfery alebo iné dohodnuté služby. Rozsah služieb sa môže pri jednotlivých zájazdoch líšiť.

Fakultatívne výlety, doplnkové služby, poistenie, osobné výdavky a ďalšie služby, ktoré nie sú výslovne uvedené ako súčasť ceny zájazdu, sa považujú za služby nad rámec základnej ceny a cestujúci ich uhrádza samostatne podľa podmienok konkrétnej ponuky.

Spôsob úhrady ceny zájazdu, výška preddavku, termín jeho splatnosti, výška doplatku a termín úhrady zostávajúcej časti ceny sú uvedené v zmluve o zájazde alebo v platobných pokynoch CK. Platbu je možné uskutočniť spôsobom uvedeným v zmluve alebo v pokynoch CK.

Cestujúci je povinný uhradiť všetky dohodnuté platby riadne a v stanovených termínoch a pri platbe uviesť požadované identifikačné údaje, aby bolo možné platbu správne priradiť ku konkrétnej zmluve alebo rezervácii. Za deň úhrady sa považuje deň pripísania príslušnej sumy na účet CK, prípadne deň uskutočnenia platby iným dohodnutým spôsobom.

Ak cestujúci neuhradí preddavok, doplatok alebo inú dohodnutú platbu v stanovenej lehote, CK je oprávnená postupovať spôsobom uvedeným v zmluve o zájazde a v súlade s platnými právnymi predpismi. Prípadné odstúpenie od zmluvy a nárok na odstupné sa posudzujú podľa zmluvy, storno podmienok a príslušných právnych predpisov.

Prípadná zmena ceny zájazdu po uzatvorení zmluvy je možná iba za podmienok a v rozsahu, ktoré umožňujú platné právne predpisy a zmluva o zájazde. O každej takejto zmene bude cestujúci informovaný preukázateľným spôsobom.

4. Zmena zmluvy a zmeny zájazdu

Podmienky zmeny zmluvy o zájazde, ceny zájazdu alebo iných podstatných náležitostí zájazdu sa riadia platnými právnymi predpismi, týmito všeobecnými obchodnými podmienkami a konkrétnou zmluvou o zájazde. Ak bude CK pred začatím zájazdu nútená zmeniť niektorú zo zmluvne dohodnutých podmienok, cestujúceho o tejto skutočnosti informuje bez zbytočného odkladu, jasným, zrozumiteľným a preukázateľným spôsobom na kontaktné údaje uvedené v zmluve.

Oznámenie bude podľa charakteru zmeny obsahovať najmä informáciu o tom, čo sa mení, od akého okamihu zmena platí, aký má vplyv na cenu alebo rozsah poskytovaných služieb a aké práva má cestujúci v súvislosti s navrhovanou zmenou.

Pri nepodstatných zmenách zájazdu bude CK postupovať podľa zmluvy a príslušných právnych predpisov. Môže ísť napríklad o organizačné úpravy, ktoré zásadne nemenia charakter, kvalitu alebo hlavný účel objednaného zájazdu.

Ak ide o podstatnú zmenu hlavných náležitostí zájazdu, CK poskytne cestujúcemu informácie o možnostiach ďalšieho postupu a primeranú lehotu na oznámenie jeho rozhodnutia, ak takýto postup vyžaduje zákon. Ak je v súvislosti so zmenou cestujúcemu ponúknutý náhradný zájazd alebo náhradné služby, CK ho informuje o ich charaktere, cene a prípadnom rozdieli oproti pôvodne objednanému zájazdu.

Zmeny požadované samotným cestujúcim, napríklad zmena mena cestujúceho, termínu, ubytovania, dopravy alebo inej objednanej služby, je možné vykonať len vtedy, ak to umožňuje charakter služby, podmienky jej dodávateľa a konkrétna zmluva. S takouto zmenou môžu byť spojené dodatočné náklady, o ktorých bude cestujúci informovaný.

CK sa pri každej zmene bude usilovať zachovať účel, rozsah a kvalitu objednaných služieb v čo najväčšej možnej miere a zabezpečiť, aby bol cestujúci o všetkých významných skutočnostiach informovaný včas.

Práva cestujúceho pri zmene zmluvy, vrátane prípadného práva na zníženie ceny, prijatie náhradného riešenia alebo odstúpenie od zmluvy bez zaplatenia odstupného, sa vždy posudzujú podľa konkrétnych okolností, zmluvy o zájazde a platných právnych predpisov.

5. Odstúpenie cestujúceho od zmluvy

Cestujúci je oprávnený kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde, a to spôsobom a za podmienok ustanovených príslušnými právnymi predpismi, zmluvou o zájazde a týmito všeobecnými obchodnými podmienkami.

Odstúpenie od zmluvy odporúčame vykonať písomne alebo iným preukázateľným spôsobom, aby bolo možné jednoznačne určiť dátum jeho doručenia cestovnej kancelárii. Za deň odstúpenia sa považuje deň, keď bolo oznámenie o odstúpení preukázateľne doručené CK.

V prípade odstúpenia cestujúceho pred začatím zájazdu môže CK požadovať zaplatenie primeraného odstupného (storno poplatku), ak naň má podľa zákona a zmluvy nárok. Výška odstupného sa určuje najmä s prihliadnutím na čas zostávajúci do začatia zájazdu, charakter objednaných služieb, podmienky jednotlivých dodávateľov a možnosti ich ďalšieho využitia alebo predaja.

Konkrétna výška odstupného, spôsob jeho výpočtu a jednotlivé časové pásma sú uvedené v dokumente „Storno a odstupné podmienky“, ktorý tvorí súčasť zmluvných podmienok CK, prípadne priamo v zmluve o zájazde.

Ak cestujúci odstúpi od zmluvy z dôvodu mimoriadnych okolností alebo z iného dôvodu, pri ktorom mu príslušné právne predpisy priznávajú právo na odstúpenie bez povinnosti zaplatiť odstupné, CK bude postupovať v súlade s platnými právnymi predpismi.

Ak vznikne cestujúcemu po odstúpení od zmluvy nárok na vrátenie už uhradených platieb alebo ich časti, CK vráti príslušnú sumu po zohľadnení oprávneného odstupného a ďalších nárokov CK, ak ich uplatnenie umožňuje zákon a zmluva, a to v zákonom stanovenej lehote.

6. Odstúpenie CK od zmluvy

Cestovná kancelária môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde iba v prípadoch a za podmienok ustanovených platnými právnymi predpismi a zmluvou o zájazde.

Ak je realizácia zájazdu podmienená dosiahnutím minimálneho počtu účastníkov a tento počet nebude dosiahnutý, CK môže od zmluvy odstúpiť, ak sú splnené zákonné a zmluvné podmienky na takéto odstúpenie a cestujúci je o tejto skutočnosti informovaný v príslušnej lehote.

CK môže od zmluvy odstúpiť aj v prípade, ak jej v splnení zmluvy bránia neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, pričom cestujúceho o odstúpení informuje bez zbytočného odkladu pred začatím zájazdu.

Oznámenie o odstúpení CK bude cestujúcemu doručené preukázateľným spôsobom na kontaktné údaje, ktoré cestujúci poskytol pri uzatvorení zmluvy.

Ak v dôsledku odstúpenia CK vznikne cestujúcemu podľa zákona alebo zmluvy nárok na vrátenie všetkých alebo časti už uhradených platieb, CK tieto finančné prostriedky vráti v zákonom stanovenej lehote a spôsobom zodpovedajúcim príslušným právnym predpisom.

Odstúpením CK nie sú dotknuté ďalšie práva cestujúceho, ktoré mu vyplývajú z platných právnych predpisov. Prípadný nárok cestujúceho na ďalšiu náhradu sa posudzuje podľa dôvodu odstúpenia a príslušných ustanovení zákona.

Podrobnejšie pravidlá týkajúce sa odstúpenia, storna, výpočtu odstupného a vrátenia prijatých platieb upravuje zmluva o zájazde a dokument „Storno a odstupné podmienky“.

7. Povinnosti cestovnej kancelárie

Cestovná kancelária (ďalej len „CK“) je povinná poskytovať cestujúcemu služby riadne, včas a v rozsahu dohodnutom v zmluve o zájazde, v súlade s platnými právnymi predpismi a podmienkami konkrétnej ponuky.

CK je najmä povinná:

- poskytnúť zájazd v súlade so zmluvou o zájazde, teda zabezpečiť dohodnuté služby, najmä dopravu, ubytovanie, stravovanie, transfery, program alebo ďalšie služby, ak sú súčasťou konkrétneho zájazdu,
- poskytnúť cestujúcemu všetky zákonom požadované informácie pred uzatvorením zmluvy, ako aj potrebné organizačné a praktické informácie pred začatím zájazdu,
- informovať cestujúceho o podstatných skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na realizáciu zájazdu alebo rozsah dohodnutých služieb,
- zabezpečiť, aby boli služby zahrnuté v zmluve poskytované v dohodnutom rozsahu a kvalite, a v prípade zistených nedostatkov postupovať pri ich odstránení v súlade so zákonom,
- poskytnúť cestujúcemu primeranú pomoc, ak sa počas zájazdu ocitne v ťažkostiach, a to v rozsahu ustanovenom platnými právnymi predpismi,
- poskytnúť cestujúcemu dostupné informácie potrebné na riešenie mimoriadnej situácie a podľa okolností mu pomôcť pri zabezpečení vhodného ďalšieho postupu,
- zabezpečovať ochranu pre prípad úpadku CK počas celej doby, počas ktorej cestovná kancelária vykonáva svoju činnosť, v rozsahu a spôsobom požadovaným platnými právnymi predpismi,
- poskytnúť cestujúcemu informácie týkajúce sa zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku v rozsahu vyžadovanom zákonom,
- určiť kontaktnú osobu, delegáta, sprievodcu alebo iného zástupcu, prípadne poskytnúť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých môže cestujúci počas zájazdu komunikovať s CK, najmä v prípade problémov alebo zistených nedostatkov,
- prijímať oznámenia a podnety cestujúceho týkajúce sa poskytovaných služieb a zabezpečiť ich riešenie v primeranom čase a podľa možností priamo počas zájazdu,
- chrániť osobné údaje cestujúcich a spracúvať ich v súlade s platnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov.

CK zodpovedá za riadne poskytnutie služieb zahrnutých v zmluve o zájazde v rozsahu ustanovenom platnými právnymi predpismi, a to aj v prípade, ak jednotlivé služby zabezpečujú iní poskytovatelia.

8. Povinnosti cestujúceho

Cestujúci je povinný poskytnúť CK potrebnú súčinnosť pred začatím zájazdu aj počas jeho realizácie a dodržiavať podmienky uvedené v zmluve o zájazde, organizačných pokynoch a týchto všeobecných obchodných podmienkach.

Cestujúci je najmä povinný:

- poskytnúť CK pravdivé, úplné a aktuálne údaje potrebné na uzatvorenie a riadne plnenie zmluvy o zájazde a bezodkladne oznámiť prípadné zmeny týchto údajov,
- skontrolovať správnosť údajov uvedených v zmluve, cestovných dokladoch, potvrdeniach a ďalších dokumentoch poskytnutých CK a prípadné nezrovnalosti oznámiť bez zbytočného odkladu,
- uhradiť cenu zájazdu, preddavok, doplatok a prípadné ďalšie dohodnuté platby v stanovených termínoch a dohodnutým spôsobom,
- zabezpečiť si potrebné osobné a cestovné doklady a splniť ďalšie podmienky potrebné na účasť na zájazde, ak ich zabezpečenie nie je podľa zmluvy povinnosťou CK,
- dostaviť sa včas na určené miesto odchodu, nástupu, transferu, stretnutia alebo začiatku jednotlivých častí programu,
- dodržiavať organizačné a bezpečnostné pokyny CK, jej pracovníkov, sprievodcov a delegátov, ako aj primerané pravidlá dopravcov, ubytovacích zariadení a ďalších poskytovateľov služieb,
- správať sa počas zájazdu tak, aby neohrozoval svoje zdravie a bezpečnosť ani zdravie, bezpečnosť, majetok a oprávnené záujmy ostatných účastníkov alebo tretích osôb,
- rešpektovať pravidlá ubytovacieho zariadenia, dopravcu a ďalších zariadení a miest navštívených v rámci programu,
- bezodkladne oznámiť CK alebo jej určenému zástupcovi každý zistený nedostatok alebo nesúlad poskytovaných služieb so zmluvou a poskytnúť CK primeranú súčinnosť potrebnú na jeho odstránenie,
- umožniť CK, aby mohla zistený nedostatok odstrániť v primeranej lehote, ak to povaha problému a okolnosti umožňujú,
- bezodkladne informovať CK o mimoriadnych okolnostiach, zdravotných alebo iných závažných skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na jeho účasť na zájazde alebo poskytovanie objednaných služieb, ak je ich oznámenie potrebné na riadne zabezpečenie zájazdu.

Cestujúci zodpovedá za následky, ktoré vzniknú v dôsledku uvedenia nepravdivých alebo neúplných údajov, nedodržania dohodnutých povinností alebo nerešpektovania primeraných organizačných a bezpečnostných pokynov, a to v rozsahu ustanovenom platnými právnymi predpismi.

9. Reklamácie

Cestujúci je povinný oznámiť nedostatok zájazdu bezodkladne po tom, ako ho zistí, ideálne počas zájazdu osobe určenej CK. Reklamáciu možno podať aj písomne po návrate na adresu Silnejší slabším o.z., Zlatovská 2170/10, 911 05 Trenčín, alebo elektronicky na silnejsislabsimck@gmail.com

Podrobnosti upravuje samostatný Reklamačný poriadok.

10. Ochrana pre prípad úpadku

CK má zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku u poskytovateľa: **UNION Poist'ovňa a.s.**

Číslo zmluvy:	11-66294
Suma zabezpečujúca ochranu:	10000 Eur
Platnosť:	01.06.2026 – 31.05.2027

Aktuálne informácie a postup uplatnenia práv sú zverejnené na samostatnej stránke „Ochrana pre prípad úpadku“.

11. Ochrana a spracúvanie osobných údajov

Cestovná kancelária (ďalej len „CK“) spracúva osobné údaje cestujúcich v súlade s platnými právnymi predpismi na ochranu osobných údajov, najmä Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.

CK spracúva osobné údaje najmä v rozsahu potrebnom na uzatvorenie a plnenie zmluvy o zájazde, vytvorenie a správu rezervácie, zabezpečenie objednaných služieb, komunikáciu s cestujúcim, vedenie účtovnej a zmluvnej dokumentácie, vybavovanie reklamácií a uplatňovanie alebo ochranu právnych nárokov.

V závislosti od charakteru zájazdu a objednaných služieb môže CK spracúvať najmä identifikačné a kontaktné údaje cestujúceho, údaje potrebné na rezerváciu dopravy, ubytovania alebo ďalších služieb a ďalšie údaje, ktorých spracúvanie je nevyhnutné na riadne zabezpečenie konkrétneho zájazdu.

Cestujúci je povinný poskytnúť správne, úplné a aktuálne údaje potrebné na zabezpečenie objednaných služieb. Ak cestujúci poskytuje CK osobné údaje ďalších cestujúcich, je povinný zabezpečiť, aby bol oprávnený tieto údaje CK poskytnúť a aby dotknuté osoby boli primerane informované o ich spracúvaní.

Na účely zabezpečenia zájazdu môže byť nevyhnutné poskytnúť potrebné osobné údaje dopravcom, ubytovacím zariadeniam, poisťovniam, miestnym partnerom, sprievodcom, delegátom alebo ďalším poskytovateľom služieb, ktorí sa podieľajú na zabezpečení objednaného zájazdu. Osobné údaje budú poskytované iba v rozsahu potrebnom na zabezpečenie príslušnej služby alebo splnenie zákonnej povinnosti.

Ak si realizácia konkrétneho zájazdu vyžaduje prenos osobných údajov mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, CK bude pri takomto prenose postupovať v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov.

CK uchováva osobné údaje iba počas obdobia nevyhnutného na splnenie účelu, na ktorý boli získané, a následne počas obdobia vyžadovaného príslušnými právnymi predpismi alebo potrebného na ochranu oprávnených právnych nárokov CK.

Cestujúci má v rozsahu stanovenom právnymi predpismi najmä právo požadovať prístup k svojim osobným údajom, ich opravu alebo vymazanie, obmedzenie spracúvania, právo namietať proti spracúvaniu a právo na prenosnosť údajov, ak sú pre uplatnenie konkrétneho práva splnené zákonné podmienky. Ak je

spracúvanie založené na súhlase, cestujúci má právo svoj súhlas kedykoľvek odvolať bez toho, aby tým bola dotknutá zákonnosť spracúvania uskutočneného pred jeho odvolaním.

Cestujúci má zároveň právo obrátiť sa so svojím podnetom alebo sťažnosťou na príslušný dozorný orgán pre ochranu osobných údajov.

Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov, právnych základoch, účeloch spracúvania, príjemcoch údajov, dobe ich uchovávaní a právach dotknutých osôb sú uvedené v samostatnom dokumente „Zásady ochrany osobných údajov“, ktorý je cestujúcemu dostupný spôsobom určeným CK.

12. Záverečné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti CK a cestujúceho v súvislosti s uzatvorením a plnením zmluvy o zájazde a tvoria súčasť zmluvných podmienok medzi CK a cestujúcim.

Práva a povinnosti, ktoré nie sú výslovne upravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami alebo konkrétnou zmluvou o zájazde, sa riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä právnymi predpismi upravujúcimi zájazdy, spojené služby cestovného ruchu a ochranu spotrebiteľa.

Ak zmluva o zájazde obsahuje osobitné podmienky odlišné od týchto všeobecných obchodných podmienok, uplatní sa prednostne individuálne dohodnuté ustanovenie zmluvy, pokiaľ je v súlade s platnými právnymi predpismi a nie je ním obmedzené alebo vylúčené právo cestujúceho, ktoré podľa zákona nemožno zmluvne obmedziť alebo vylúčiť.

Ak sa niektoré ustanovenie týchto všeobecných obchodných podmienok stane úplne alebo čiastočne neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nemá táto skutočnosť vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení. Namiesto takéhoto ustanovenia sa použije príslušná právna úprava.

CK je oprávnená tieto všeobecné obchodné podmienky primerane aktualizovať, najmä v prípade zmeny právnych predpisov, obchodných procesov alebo rozsahu poskytovaných služieb. Na konkrétny zmluvný vzťah sa použije znenie podmienok relevantné pre zmluvu o zájazde, pokiaľ právne predpisy alebo dohoda s cestujúcim neustanovujú inak.

Prípadné spory medzi CK a cestujúcim sa strany budú prednostne snažiť vyriešiť vzájomnou dohodou a mimosúdnou cestou. Tým nie je dotknuté právo cestujúceho obrátiť sa na príslušný orgán alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov alebo na príslušný súd za podmienok ustanovených právnymi predpismi.

Právne vzťahy medzi CK a cestujúcim sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, pričom tým nie sú dotknuté práva spotrebiteľa vyplývajúce z kogentných ustanovení príslušných právnych predpisov.

Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 01.06.2026 a sú cestujúcim dostupné pred uzatvorením zmluvy o zájazde.

Silnejší slabším o.z.

Zlatovská 10
911 05 TRENČÍN
IČO: 42 276 829
DIČ: 2024081961