

# Všeobecné obchodné podmienky

## I. Úvod

1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky cestovnej agentúry Travelco Group, s. r. o., so sídlom Oščadnica 1076, 023 01 Oščadnica, IČO: 53 456 122, zapísanej v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Žilina, odd. Sro, vl. č. 76059/L (ďalej len "CA") upravujú niektoré práva a povinnosti zmluvných strán pri sprostredkovaní predaja zájazdov a iných služieb cestovného ruchu, ako aj predaja samostatných služieb cestovného ruchu (ďalej len "VOP").
2. CA sprostredkováva v súlade so zákonom 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 len "zákon") predaj zájazdov a iných služieb cestovného ruchu (ďalej len "zájazdy") iných cestovných kancelárií (ďalej len "CK").
3. CA ako sprostredkovateľ zájazdu uzatvára zmluvy o zájazde v mene CK, pre ktorú zájazd sprostredkúva, a táto zodpovedá za plnenie zmluvy o zájazde. Neoddeliteľnou súčasťou každej zmluvy o zájazde sú tieto VOP, ktoré sú dostupné na webovej stránke CA.
4. CA zároveň v rozsahu predmetu svojho podnikania ponúka a predáva samostatné služby cestovného ruchu. Neoddeliteľnou súčasťou každej zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu sú tieto VOP.

## II. Objednávky

1. Každý zákazník CA si môže nezáväzne objednať ľubovoľný z ponúkaných zájazdov, prípadne aj viac zájazdov pre možnosť náhrady za prvý požadovaný zájazd alebo len urobiť nezáväznú požiadavku nevzťahujúcu sa k žiadnemu konkrétnemu zájazdu. Pokiaľ nedôjde k inej dohode alebo zákazník napr. v poznámke objednávky sám neurčí prioritu po sebe idúcich objednávkach, tak CA rezervuje zájazdy podľa poradia, v akom prišli objednávky, a pri prvej úspešnej rezervácii činnosť skončí. CA má právo odmietnuť objednávky alebo požiadavky, ktoré neobsahujú správne telefónne číslo, sú rozporuplné, prípadne neúplné. Odoslaním objednávky zákazník vyjadruje bezvýhradný súhlas s týmito VOP a zaväzuje sa ich dodržiavať.
2. Aj napriek veľmi častej aktualizácii voľných miest, CA v momente objednania zájazdu zákazníkom nevie naisto, či je daný zájazd voľný alebo nie, pretože mohol byť v tom istom čase vypredaný. CA si vyhradzuje právo po objednávke na opravu prípadných nepresností, ktoré môžu vzniknúť pri prepise zájazdu do databázy servera. CA si vyhradzuje právo po objednávke na zmenu ceny, pokiaľ medzičasom dôjde k zmene ceny na strane CK.

### III. Rezervácia

1. CA i bez overenia zákazníka, pokiaľ má objednávka všetky náležitosti, urobí rezerváciu objednaného zájazdu. Pre jedného zákazníka má CA možnosť urobiť iba jednu rezerváciu v jednej CK. Maximálne má CA možnosť urobiť tri rezervácie na jedného zákazníka. V prípade, že je rezervácia neúspešná, CA zákazníka informuje o neúspešnej rezervácii (telefonicky, e-mailom, SMS). V prípade, že je rezervácia úspešná, je zákazník informovaný spravidla telefonicky na číslo uvedené v objednávke, prípadne elektronicky (e-mail, SMS), ak ho nie je možné na telefónnom čísle zastihnúť. Ďalej zákazníka CA informuje, dokiaľ je nutné zariadiť všetko potrebné na zakúpenie zájazdu.

### IV. Zmluva o zájazde

1. Predtým, než dôjde k uzavretiu zmluvy o zájazde, CA poskytne zákazníkovi všetky informácie podľa ust. § 14 zákona.

2. Návrh zmluvy o zájazde CA vyplňa a zasiela zákazníkovi po potvrdení rezervácie. Návrh zmluvy o zájazde je zasielaný spravidla elektronicky (e-mailom). S návrhom zmluvy CA posielajú pokyny pre vyplnenie zmluvy o zájazde a pokyny na zaplataenie zálohy a doplatku, prípadne iba doplatku. Neoddeliteľnou súčasťou každého návrhu zmluvy o zájazde sú i Všeobecné zmluvné podmienky príslušnej cestovnej kancelárie. Po obdržaní návrhu zmluvy zákazník skontroluje údaje v ňom uvedené a do doby platnosti rezervácie podpísaný návrh zmluvy zašle naspäť CA. Termíny pre platbu zálohy a doplatku sú pre zákazníka záväzné a CA nie je zodpovedná za následky oneskorenej platby. V prípade, že zákazník nedodrží lehotu na doručenie podpísanej zmluvy alebo splatnosti zálohy, či doplatku, môže dôjsť zo strany CA/CK ku stornovaniu rezervácie alebo zájazdu. CK môže vo výnimočných prípadoch uzatvorenie zmluvy o zájazde odmietnuť. V takom prípade CA bezodkladne informuje zákazníka. Návrh zmluvy o zájazde sa tým ruší a zákazníkovi sa vrátia všetky uhradené finančné prostriedky, pokiaľ nepríde k výberu náhradného zájazdu.

3. Zákazník je od zmluvy o zájazde oprávnený kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť, pričom výška odstúpného je určená podmienkami príslušnej CK, ktorá zájazd usporadúva. Ďalšie možnosti odstúpenia ustanovuje § 21 zákona.

### V. Platba

1. Zakúpenie zájazdu, ktorého začiatok je za viac ako 30 dní pred nástupom, prebieha spravidla tak, že zákazník zaplatí 50 % zálohy z celkovej ceny zájazdu a jeden mesiac pred odjazdom zaplatí doplatok do plnej ceny. V niektorých prípadoch CK požaduje splatnosť doplatku už 65 dní pred odjazdom, preto je potrebné dodržať splatnosti uvedené vo Všeobecných zmluvných podmienkach danej CK a na zmluve o zájazde.

V prípade zájazdu Last Minute a zájazdov kupovaných menej ako jeden mesiac pred nástupom zákazník platí vždy plnú cenu zájazdu. Platenie zálohy i doplatku prebieha spravidla na účet CA, buď prevodom z účtu zákazníka, alebo vloženie na účet CA v pobočke príslušnej banky. Platba sa považuje za uhradenú v okamihu jej pripísania na účet CA.

V prípade, že zákazník zaplatí na účet príslušnej CK, CA nezodpovedá za stornovanie zájazdu zo strany CK v dôsledku nenájdenia platby k príslušnému zájazdu (variabilný symbol pre platbu je v CK odlišný od variabilného symbolu v CA). Len v prípade, kedy môže hroziť oneskorenie s platbou, je CA oprávnená požiadať zákazníka, aby uskutočnil platbu priamo na účet príslušnej CK.

2. Komplexné cestovné poistenie spravidla nie je zahrnuté v základnej cene zájazdu. CA odporúča zákazníkovi uzatvoriť komplexné cestovné poistenie. O možnostiach uzatvoriť individuálne poistenie zákazníka na cestu a pobyt vrátane poistenia pre prípad, že zákazníkovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o zájazde, sa môže zákazník informovať u CA.

## **VI. Doklady k ceste**

1. Zákazník je na pasové, vízové, zdravotné a iné podmienky potrebné k vycestovaniu do zvolenej destinácie upozornený vždy pred objednaním zájazdu odkazom na webové stránky Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky. CA nenesie žiadnu zodpovednosť za neudelenie víz zákazníkovi alebo za nesplnenie iných podmienok pre vstup zákazníka do krajiny, ktorú má navštíviť. Potrebné doklady - pokyny, vouchery, letenky a pod. obdrží zákazník od CA alebo príslušnej CK.

Dátum dodania týchto dokladov závisí od termínu a od krajiny, ktorú chce zákazník navštíviť. Potrebné doklady CK zasielajú spravidla týždeň pred odjazdom. CA nenesie zodpovednosť za oneskorené dodanie pokynov na cestu zákazníkovi zo strany CK, je mu však vždy nápomocná pri ich získaní.

## **VII. Zájazdy na vyžiadanie**

1. U niektorých zájazdov je nutné vyžiadať zájazd najprv u prevádzkovateľa ubytovacej kapacity alebo iného zmluvného partnera CK. V takom prípade je CA oprávnená požadovať podľa podmienok danej CK zálohu až v 100 % výške ceny zájazdu ešte pred jeho rezerváciou. Pri úspešnej rezervácii sa stáva hneď záväznou a vzťahujú sa na ňu storno podmienky danej CK. V prípade neúspešnej rezervácie sa zákazníkovi záloha vždy vracia v plnej výške, pokiaľ si však nevyberie iný zájazd.

## **VIII. Storno podmienky**

1. Storno podmienky sa riadia storno podmienkami príslušnej CK, v ktorej bol zájazd rezervovaný a ktorá ho organizuje.

V prípade, že k uzatvoreniu zmluvy o zájazde alebo k realizácii zájazdu nedôjde z dôvodu porušenia povinností zákazníka, najmä ak zákazník nezaplatí zájazd v súlade s uzatvorenou zmluvou o zájazde alebo objednaný zájazd uhradí, ale nezašle CA príslušnú zmluvu o zájazde, je CA oprávnená od zákazníka požadovať náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré jej vznikli v súvislosti so spracovaním objednávky, rezerváciou zájazdu a administratívnymi úkonmi.

## **IX. Vrátenie preplatku**

1. Pokiaľ dôjde k zmene zmluvy o zájazde, resp. ceny služieb pre zákazníka alebo dôjde k nesprávnemu zaslaní platby od zákazníka, potom je preplatok automaticky zasielaný zákazníkovi bankovým prevodom prípadne iným spôsobom po dohode so zákazníkmi. Objednávateľ zájazdu zašle číslo účtu, na ktoré sa finančná čiastka bude vracaať, písomnou formou - e-mailom. CA má právo preplatok vrátiť na účet, z ktorého prišla platba, a pri platbe platobnou kartou ho vrátiť prostredníctvom rovnakej platobnej karty.

## **X. Reklamácie**

1. Reklamácie zájazdov od zákazníkov zasiela CA na vybavenie usporadujúcej CK. CA nie je oprávnená riešiť reklamácie vyplývajúce zo zmluvy o zájazde, iba zodpovedá za ich odovzdanie príslušnej CK. CA rieši reklamácie len v prípadoch, keď nedošlo medzi zákazníkom a CK k uzavretiu zmluvy o zájazde a nejedná sa ani o iný prípad, na ktorý sa vzťahujú obchodné podmienky CK ako u zájazdov na vyžiadanie podľa čl. VII.

## **XI. Zmluva o poskytnutí služby cestovného ruchu**

1. CA je oprávnená v rozsahu predmetu svojho podnikania ponúkať a predávať služby cestovného ruchu. Službou cestovného ruchu sa rozumie preprava, ubytovanie, ktoré nie je prirodzenou súčasťou prepravy a nie je určené na účel bývania, prenájom motorových vozidiel alebo dvojkoľesových motorových vozidiel, na ktorých vedenie sa vyžaduje vodičské oprávnenie skupiny A, a iné služby cestovného ruchu, ktoré nie sú prirodzenou súčasťou uvedených služieb cestovného ruchu.

2. Zmluva o poskytnutí služby cestovného ruchu vzniká medzi CA a zákazníkom na základe objednávky zákazníka a jej potvrdenia zo strany CA, prípadne zaplatením ceny alebo jej časti, ak z povahy služby nevyplýva inak.

3. Cenou za služby, ktoré si zákazník objednal, sa rozumie celková cena služby uvedená v zmluve o poskytnutí služby cestovného ruchu.

4. Právo zákazníka na poskytnutie objednaných služieb vzniká po zaplatení ceny služby v plnej výške a splnení prípadných ďalších podmienok vyplývajúcich zo zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu alebo z povahy služby.

5. CA je oprávnená pri uzatváraní zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu požadovať úhradu ceny služby v plnej výške alebo úhradu zálohy, ktorej výška je spravidla 50 % z ceny služby, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Ak je zmluva o poskytnutí služby cestovného ruchu uzatvorená v lehote kratšej ako 45 dní pred začatím čerpania služby, je zákazník povinný uhradiť cenu služby v plnej výške pri vzniku zmluvného vzťahu.

6. CA je oprávnená pred začatím čerpania služby vykonať zanedbateľné zmeny podmienok poskytovania služby, ktoré nemajú podstatný vplyv na jej charakter alebo rozsah. O takejto zmene CA zákazníka bezodkladne informuje. Za zanedbateľnú zmenu sa považuje najmä zmena ubytovacieho zariadenia pri zabezpečení ubytovania rovnakej alebo vyššej kategórie v porovnateľnej lokalite, zmena miesta odchodu alebo príchodu pri zabezpečení náhradnej dopravy, zmena poradia služieb alebo technické a prevádzkové zmeny dopravy.

7. Ak v dôsledku okolností, ktoré CA nemôže ovplyvniť ani predvídať, nie je možné poskytnúť službu v dohodnutom rozsahu, je CA oprávnená vykonať primerané operatívne zmeny. V takom prípade CA zabezpečí náhradné plnenie v primeranej kvalite alebo zákazníkovi poskytne primeranú zľavu z ceny služby, prípadne vráti cenu neposkytnutej časti služby, ak to povaha veci umožňuje.

8. Zákazník je oprávnený kedykoľvek pred začatím čerpania služby odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu. V takom prípade je CA oprávnená požadovať odstupné, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia, skutočne vzniknuté náklady a možnosť náhradného predaja.

9. Výška odstupného je určená percentuálnou sadzbou z ceny služby nasledovne:

- 25 % z ceny služby pri odstúpení 46 a viac dní pred termínom začatia služby;

- 75 % z ceny služby pri odstúpení 45 - 15 dní pred termínom začatia služby;
- 100 % z ceny služby pri odstúpení 14 a menej dní pred termínom začatia služby.

10. Ak zákazník nezačne čerpať službu alebo ju nevyčerpá vôbec alebo sčasti z dôvodov, ktoré nie sú na strane CA, nevzniká mu nárok na vrátenie ceny za nečerpanú službu.

11. V prípade, že služba alebo jej časť nie je poskytnutá riadne alebo v súlade so zmluvou, je zákazník povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CA, aby mohla byť zabezpečená náprava. CA sa zaväzuje zabezpečiť nápravu v primeranej lehote. Ak náprava nie je možná alebo nie je zabezpečená, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny služby alebo vrátenie ceny neposkytnutej časti služby.

12. Zákazník má právo uplatniť reklamáciu služby najneskôr do dvoch rokov od skončenia čerpania služby. Reklamáciu je možné uplatniť písomne, elektronicky alebo iným dohodnutým spôsobom. CA potvrdí prijatie reklamácie a vybaví ju v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

13. Zákazník je povinný poskytovať CA potrebnú súčinnosť pri uplatňovaní reklamácie tak, aby bolo možné nedostatky odstrániť alebo minimalizovať ich následky.

## **XII. Spracovanie a ochrana osobných údajov**

12.1. CA, ako správca osobných údajov prehlasuje, že chráni osobné údaje svojich zákazníkov, ktoré v súvislosti so svojou činnosťou získa, a zaručuje ich plnú ochranu v rámci týchto obchodných podmienok a platných právnych predpisov. CA upozorňuje zákazníkov, že z dôvodu zvyšovania kvality svojich služieb, sú telefónne hovory nahrávané.

12.2. Ďalšie informácie ohľadne spracúvania osobných údajov nájdete na webovej stránke prevádzkovateľa.

## **XIII. Záverečné ustanovenia**

1. Zákazník má právo podať príslušnej CK, a v prípade zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu CA, žiadosť o nápravu, ak medzi zákazníkom a CK, alebo CA vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa zákazník domnieva, že CK alebo CA porušili iné práva zákazníka.

2. Spory, ktoré môžu vzniknúť z ktorejkoľvek zo zmlúv medzi zmluvnými stranami, je možné riešiť alternatívne prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov - Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR.

3. Tieto Všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť od 01.02.2026.

4. Právne vzťahy neupravené týmito VOP sa spravujú príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

5. CA si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP; zmeny nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia na webovej stránke CA.