

# **VEREJNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PREDAJA ZÁJAZDOV A SLUŽIEB CESTOVNÉHO RUCHU KRAJSKEJ ORGANIZÁCIE CESTOVNÉHO RUCHU BANSKOBYSSTRICKÝ KRAJ TURIZMUS**

*(ďalej len ako „Zmluvné podmienky“)*

## **Kontaktné údaje:**

**Krajská organizácia cestovného ruchu „Banskobystrický kraj Turizmus“**

so sídlom Námestie SNP 1, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 52 132 072

telefonický kontakt: 0948 874 620

adresa elektronickej pošty: [rezervacie@zahoramizadolami.sk](mailto:rezervacie@zahoramizadolami.sk)

## **Poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku:**

UNIQA poisťovňa, a.s., so sídlom Komenského 15, 851 01 Bratislava, IČO: 00 653 501, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 843/B.,

Poistná zmluva pre poistenie zájazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie číslo: 8100070245

telefonický kontakt: 0907 177 161,

adresa elektronickej pošty: tomas.mokos@uniqa.sk

## **I. Definícia pojmov**

### **1. Na potreby týchto Zmluvných podmienok sa:**

**1.1.** Zákom rozumie Zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu v znení neskorších predpisov *(ďalej len ako „Zákon“)*.

**1.2.** Zákom o ochrane spotrebiteľa Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov *(ďalej len ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa“)*

**1.3.** obchodníkom podľa ustanovenia § 2 písm. c) Zákona sa rozumie krajská organizácia cestovného ruchu s názvom „Banskobystrický kraj Turizmus“, so sídlom Námestie SNP 1, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 52 132 072, číslo spisu 31943/2018/SCR, číslo živnostenského registra: 620-42734 *(ďalej označená krajská organizácia cestovného ruchu len ako „BBKT“)*. BBKT je prevádzkovateľom cestovnej kancelárie a prevádzkovateľom cestovnej agentúry na základe živnostenských oprávnení vydaných BBKT.

**1.4.** trvanlivým nosičom trvanlivý nosič podľa § 2 písm. g) Zákona *(ďalej len „Trvanlivý nosič“)*

**1.5.** cestujúcim rozumie fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo fyzická osoba ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu alebo zmluvy o poskytnutí spojených služieb cestovného ruchu. V prípadoch, kedy zmluvu podľa predošlej vety uzatvoria na strane cestujúcich viaceré osoby, sú všetky tieto osoby resp. všetci cestujúci povinní plniť povinnosti dané im zmluvou o zájazde alebo zmluvami o jednotlivých službách cestovného ruchu spoločne a nerozdielne *(ďalej len ako „Cestujúci“)*.

**1.6.** objednávateľom osoba, ktorá nie je Cestujúcim, ale uzatvorila s BBKT zmluvu o zájazde alebo zmluvu o poskytnutí služby cestovného ruchu alebo zmluvy o

spojených službách cestovného ruchu. Objednávateľ zodpovedá za zaplatenie ceny zájazdu spoločne a nerozdielne s Cestujúcim (*d'alej len „Objednávateľ“*).

- 1.7. zmluvou sa rozumie zmluva o zájazde alebo inak pomenovaná zmluva alebo zmluvy, ktorej alebo ktorých predmetom je záväzok BBKT za dohodnutú cenu Cestujúcemu alebo Cestujúcim obstaráť zájazd podľa ustanovenia § 3 Zákona alebo zaobstaráť Cestujúcemu službu alebo spojené služby cestovného ruchu. Kde sa v týchto Zmluvných podmienkach uvádza „Zmluva ktorej predmetom je poskytnutie zájazdu“ alebo „Zmluva o zájazde“, vzťahuje sa príslušné ustanovenie Zmluvných podmienok len na zmluvy, ktorých predmetom je poskytnutie zájazdu podľa § 3 Zákona (*d'alej len ako „Zmluva“*)
- 1.8. Zmluvnými stranami sa rozumie Cestujúci a BBKT alebo Objednávateľ a BBKT alebo viaceri Cestujúcimi a BBKT, ktorí spolu uzatvorili Zmluvu
- 1.9. zájazdom rozumie zájazd podľa § 3 Zákona
- 1.10. spojenými službami cestovného ruchu rozumejú služby cestovného ruchu podľa § 4 Zákona
- 1.11. uzatvorením zmluvy o zájazde sa rozumie aj založenie a uzatvorenie takej alebo takých zmlúv spôsobom bez priameho kontaktu, teda prostredníctvom poštovej korešpondencie, elektronickej komunikácie, internetu alebo iným spôsobom, a to najmä, no nie výlučne prostredníctvom webového sídla zriadeného BBKT ktorým je [www.zahoramizadolami.sk](http://www.zahoramizadolami.sk) a prostredníctvom elektronického rezervačného systému ktorý je na uvedenom webovom sídle v sekcii označenej „Rezervuj si zážitky“ za účelom uzatvárania týmto bodom Zmluvných podmienok špecifikovaných zmlúv prístupný
- 1.12. online predajom uzatvorenie zmluvy o zájazde alebo zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu alebo zmluvy tvorenej spojenými službami cestovného ruchu prostredníctvom webového sídla BBKT, ktorým je [www.zahoramizadolami.sk](http://www.zahoramizadolami.sk), s využitím rezervačného systému prístupného na uvedenom webovom sídle v sekcii označenej „Rezervuj si zážitky“, alebo iného prostriedku dostupného na uvedenom webovom sídle (*d'alej len ako „Online predaj“*)
- 1.13. predajným miestom BBKT prevádzkareň alebo iný priestor kde BBKT obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť (*d'alej len ako „Predajné miesto“*)
- 1.14. Cenou cena podľa článku V. týchto Zmluvných podmienok (*d'alej len ako „cena“*).

## II. Predzmluvné informácie a zmluvy

1. Zmluva medzi BBKT a Cestujúcim vzniká úplným vyplnením a podpísaním takej Zmluvy v jej písomnej podobe alebo akceptovaním návrhu na uzavretie Zmluvy daného BBKT Cestujúcim, Objednávateľom alebo inou osobou konajúcou v mene menovaných osôb prostredníctvom Webového sídla BBKT, t.j. prostriedkom diaľkovej komunikácie bez súčasnej prítomnosti zástupcu BBKT a druhej Zmluvnej strany. Zmluva medzi BBKT a Cestujúcim vzniká aj platným uzatvorením zmluvy medzi cestujúcim a inou cestovnou agentúrou alebo inou cestovnou kanceláriou, ktorá sprostredkúva služby ponúkané BBKT. Cestovné agentúry a cestovné kancelárie podľa predošlej vety tohto bodu Zmluvných podmienok, splnomocnené sprostredkovať služby BBKT nie sú oprávnené dohodnúť s cestujúcim také zmluvné ustanovenia alebo podmienky, ktoré budú v rozpore s týmito Zmluvnými

podmienkami, ponúkať cestujúcim zájazdy alebo služby cestovného ruchu za podmienok v rozpore s podmienkami za ktorých ich ponúka BBKT a ani podávať cestujúcim informácie v rozpore s týmito Zmluvnými podmienkami alebo informáciami zverejnenými BBKT ohľadne podmienok poskytnutia zájazdov alebo služieb cestovného ruchu.

2. Riadne vyplniť a podpísať Zmluvu v jej listinnej podobe, alebo urobiť návrh na uzavretie Zmluvy prostredníctvom Webového sídla BBKT môže v mene Cestujúceho aj Objednávateľ, alebo Cestujúcim alebo Objednávateľom splnomocnený zástupca, alebo jeho zákonný zástupca. Taká osoba vyplnením a podpísaním Zmluvy v jej písomnej podobe, alebo urobením návrhu na uzavretie Zmluvy prostredníctvom Webového sídla potvrdzuje, že je oprávnená resp. splnomocnená tento úkon vykonať v mene a na účet Cestujúceho alebo Objednávateľa, a disponuje jeho súhlasom (resp. splnomocnením) k takému úkonu. Zmluvné strany sa dohodli, že korešpondencia ohľadne Zmluvy bude vedená s touto osobou, ktorá koná v mene Cestujúceho a Objednávateľa, pričom takáto osoba v primeranom rozsahu zodpovedá za zabezpečenie riadneho a včasného splnenia povinností Cestujúceho vyplývajúcich mu z týchto Zmluvných podmienok.
3. Zmluva môže byť platne uzatvorená aj prostredníctvom telefónu, poštovej korešpondencie, elektronickej komunikácie alebo iných obdobných prostriedkov výslovne nedefinovaných týmito Zmluvnými podmienkami. Na Zmluvy uzatvorené iným, ako listinným spôsobom s priamym kontaktom BBKT a osoby uzatvárajúcej Zmluvu sa primerane vzťahujú tieto Zmluvné podmienky a príslušné právne predpisy o ochrane spotrebiteľa.
4. Ak došlo k uzatvoreniu Zmluvy iným spôsobom ako jej podpísaním Zmluvnými stranami v listinnej podobe, je BBKT povinná vydať druhej Zmluvnej strane v listinnej podobe potvrdenie o uzatvorení takej Zmluvy, alebo Zmluvu v listinnej podobe. Zmluvné strany sa dohodli, a Cestujúci výslovne súhlasí s tým, aby mu BBKT potvrdenie alebo Zmluvu podľa predošlej vety tohto bodu Zmluvných podmienok vydala aj na Trvanlivom nosiči.
5. Cestujúci prehlasuje, že pred uzavretím zmluvy alebo zmlúv, ktorá je tvorená spojenými službami cestovného ruchu podľa Zákona, alebo pred zaslaním mu ponuky k uzatvoreniu takej zmluvy alebo zmlúv, bol jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom zo strany BBKT oboznámený so skutočnosťou že sa neho nevzťahuje resp. nebude vzťahovať žiadne z práv podľa Zákona alebo týchto Zmluvných podmienok ktoré sa podľa Zákona vzťahujú výlučne len na zájazdy a že každý jednotlivý poskytovateľ služby cestovného ruchu zodpovedá výlučne za ním poskytované služby cestovného ruchu. Cestujúci tiež prehlasuje, že spôsobom podľa predošlej vety tohto bodu Zmluvných podmienok bol oboznámený so skutočnosťou, že ochrana pre prípad úpadku cestovnej kancelárie podľa ustanovení § 9 a § 13 Zákona sa naňho v prípade podľa predošlej vety tohto bodu bude vzťahovať.

### **III. Práva a povinnosti BBKT a Cestujúceho**

1. Základnými povinnosťami BBKT sú najmä, no nie výlučne:
  - 1.1. mať po celý čas predaja zájazdov uzatvorenú zmluvu ktorej predmetom je ochrana pre prípad úpadku BBKT, v súlade s príslušnými ustanoveniami Zákona
  - 1.2. v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu alebo začatím poskytovania služby alebo služieb cestovného ruchu vydať Cestujúcemu všetky potvrdenia, poukážky, cestovné lístky, vstupenky a podať informácie

o plánovaných časoch odchodov a príchodov dopravných prostriedkov a iných ďalších termínoch a skutočnostiach ktoré Cestujúci musí poznať k riadnemu poskytnutiu mu plnení podľa Zmluvy

2. BBKT nenesie zodpovednosť za úroveň, kvantitu ani ďalšie vlastnosti tých služieb, ktoré si Cestujúci zabezpečí sám s tretími osobami. BBKT nenesie zodpovednosť za škodu spôsobenú dopravcami – tretími osobami – najmä, no nie výlučne v dôsledku straty batožiny, neskorého dodania batožiny, meškania dopravného prostriedku a pod.. Zodpovednosť podľa poslednej vety tohto bodu Zmluvných podmienok sa riadi príslušnými právnymi predpismi vzťahujúcimi sa na konkrétnu formu dopravy využívanú pri konkrétnom zájazde alebo službe cestovného ruchu.
3. BBKT prehlasuje, že povinnosti v oblasti zabezpečenia ochrany proti úpadku má v plnom rozsahu splnené.
4. Základnými právami cestujúceho sú najmä, no nie výlučne:
  - 4.1. právo na riadne poskytnutie zájazdu alebo služieb cestovného ruchu, ktorých cenu v plnej výške uhradil v lehote stanovenej Zmluvou, týmito Zmluvnými podmienkami alebo osobitnou dohodou medzi Cestujúcim a BBKT
  - 4.2. právo na poskytnutie informácií, ktoré sú BBKT známe, týkajúcich sa zájazdu alebo služieb cestovného ruchu podľa konkrétnej uzatvorenej Zmluvy, spôsobom podľa Zákona a v súlade so Zákonom
  - 4.3. právo na oboznámenie sa so zmenami Zmluvy, o potrebe ktorých sa BBKT dozvedela neskôr
  - 4.4. právo od Zmluvy odstúpiť pred začatím zájazdu alebo pred začatím poskytovania služieb cestovného ruchu, za podmienok uvedených v týchto Zmluvných podmienkach
  - 4.5. právo postúpiť Zmluvu ktorej predmetom je poskytnutie zájazdu, resp. práva Cestujúceho zo Zmluvy na inú osobu ktorá spĺňa podmienky účasti na zájazde, postupom dohodnutým týmito Zmluvnými podmienkami a za podmienky že zmena v osobe Cestujúceho alebo v osobách Cestujúcich bude BBKT oznámená najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu. Postúpenie oznámené BBKT po lehote podľa predošlej vety tohto bodu Zmluvných podmienok nebude voči BBKT účinné. Doručením oznámenia o postúpení na Trvanlivom nosiči sa osoba alebo osoby označené v postúpení stávajú Cestujúcim resp. Cestujúcimi vo význame upravenom týmito Zmluvnými podmienkami. Zmeny Zmluvy týkajúce sa dodatočných nákladov, príplatkov a obdobných plnení na ktoré vznikne BBKT nárok v dôsledku postúpenia Zmluvy podľa tohto bodu Zmluvných podmienok sa riadia článkom VI. týchto Zmluvných podmienok.
  - 4.6. právo na reklamáciu podľa týchto Zmluvných podmienok
  - 4.7. právo obrátiť sa pre prípad ťažkostí so žiadosťou o pomoc na povereného zástupcu, v prípade že sa Cestujúcemu na základe Zmluvy poskytuje zájazd, a to počas celého zájazdu. Tento poverený zástupca je tiež oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie, počas celého trvania zájazdu.
5. Cestujúci je povinný najmä, no nie výlučne:
  - 5.1. Poskytovať BBKT súčinnosť potrebnú k riadnemu a včasnému poskytnutiu mu plnenia zo Zmluvy, a to najmä, no nie výlučne oznamovať BBKT úplné a pravdivé údaje potrebné k uzatvoreniu Zmluvy poskytnutiu plnení z nej vyplývajúcich, riadne a včas poskytovať BBKT doklady a dokumenty ktorými môžu byť alebo sú plnenia BBKT voči Cestujúcemu podmienené a bezodkladne oznamovať BBKT všetky zmeny takých údajov. V prípade porušenia povinnosti Cestujúceho upravenej týmto bodom Zmluvných podmienok Cestujúci v plnom rozsahu

zodpovedá za škodu a dodatočné náklady ktoré v dôsledku porušenia tejto povinnosti vzniknú BBKT alebo iným cestujúcim.

- 5.2. Riadne a včas zaplatiť cenu zájazdu alebo cenu služieb cestovného ruchu dohodnutú v Zmluve, a na vyzvanie BBKT alebo na vyzvanie ním povereného zástupcu preukázať zaplatenie Ceny zájazdu alebo Ceny služieb cestovného ruchu.
- 5.3. Prevziať od BBKT všetky doklady potrebné na poskytnutie plnenia alebo plnení vyplývajúcich Cestujúcemu zo Zmluvy a bezodkladne po ich prevzatí skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených. V prípade, že Cestujúci v dokladoch podľa predošlej vety nájde nesprávnosť v údajoch, je povinný bezodkladne túto skutočnosť oznámiť BBKT a poskytnúť BBKT všetku potrebnú súčinnosť za účelom odstránenia takých nesprávností. Ak Cestujúci doklady podľa tohto bodu Zmluvných podmienok neprevezme alebo neskontroluje správnosť údajov v nich uvedených resp. neoznámí BBKT nesprávnosť takých údajov v lehote podľa predošlej vety, BBKT nezodpovedá za škodu, zníženú kvalitu alebo neposkytnutie plnení alebo čiastkových plnení na ktoré by inak mal Cestujúci podľa Zmluvy nárok.
- 5.4. Riadiť sa pokynmi BBKT, pokynmi sprievodcu alebo zástupcu BBKT, pokynmi priamych poskytovateľov služieb (cestovného ruchu), dodržiavať stanovený program zájazdu a predpisy, pokyny alebo pravidlá upravujúce práva a povinnosti návštevníkov konkrétneho miesta zájazdu alebo miesta poskytnutia služby cestovného ruchu. V prípade nedodržania pokynov podľa predošlej vety tohto bodu Zmluvných podmienok, a tiež v prípade závažného narušovania stanoveného programu zájazdu, harmonogramu služby cestovného ruchu alebo obdobného časového rozvrhu je BBKT, sprievodca alebo zástupca poverený BBKT oprávnený Cestujúcemu odprieť poskytnutie ďalších, do času porušenia povinnosti neposkytnutých plnení podľa Zmluvy a to bez nároku na akúkoľvek kompenzáciu za neposkytnuté plnenia resp. čiastkové plnenia alebo nároku na zľavu z Ceny.
- 5.5. Niešť zodpovednosť za škodu ktorú spôsobí Cestujúci počas zájazdu alebo počas poskytovania služieb cestovného ruchu BBKT, ďalším cestujúcim alebo tretím osobám
- 5.6. Zaisťiť sprievod a dohľad počas celého trvania zájazdu alebo poskytovania služby cestovného ruchu u osôb mladších ako 18 rokov a u osôb ktorých zdravotný stav to vyžaduje.
6. Povinnosti podľa bodu 5 článku III. Zmluvných podmienok sa v primeranom rozsahu vzťahujú aj na Objednávateľa.
7. Cestujúci prehlasuje, že bol oboznámený so skutočnosťou, že ak sa v ťažkostiach podľa bodu 4.7. tohto článku Zmluvných podmienok ocitne v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nebanlivosti, BBKT je oprávnená od neho požadovať úhradu za poskytnutie pomoci, ktorá však nesmie presiahnuť výšku skutočne vzniknutých nákladov ktoré BBKT v súvislosti s tým vznikli.

#### **IV. Cena a platobné podmienky**

1. Cenou za zájazd a cenou služby cestovného ruchu sa rozumie celková (konečná) cena, ktorá zahŕňa všetky služby resp. čiastkové plnenia objednané Cestujúcim alebo Objednávateľom, alebo všetky služby ktoré majú byť Cestujúcemu poskytnuté v rámci zájazdu alebo v rámci poskytnutia služby cestovného ruchu (*d'alej len ako „Cena“*).

2. Cestovné poistenie nie je súčasťou Ceny, a hradí ho v plnej výške Cestujúci alebo Objednávateľ.
3. Cenu je možné uhradiť v hotovosti, s použitím platobnej karty (ak to Predajné miesto BBKT umožňuje), bezhotovostným prevodom na účet BBKT, s použitím platobnej brány dostupnej prostredníctvom webového sídla BBKT alebo iným vhodným spôsobom dohodnutým Zmluvnými stranami. Dobu splatnosti Ceny Zmluvné strany dohodnú podľa konkrétnej povahy a okolností Zmluvy. Zmluvné strany môžu taktiež dohodnúť, že Cena bude uhradená vo viacerých častiach (splátkach), pričom sa musia dohodnúť na výške a dátume splatnosti jednotlivých takých splátok.
4. Dňom zaplatenia Ceny sa rozumie deň, kedy bola Cena v plnej výške, resp. finančné prostriedky, pripísané na účet BBKT alebo v prípade platby v hotovosti deň, kedy boli finančné prostriedky BBKT alebo jej zamestnancom alebo iným k tomu povereným zástupcom prevzaté. BBKT môže vydať Cestujúcemu alebo Objednávateľovi osobitné potvrdenie o zaplatení Ceny, pokiaľ o to Cestujúci alebo Objednávateľ požiada.
5. V prípadoch, kedy zmluvný vzťah, resp. Zmluva vznikne v dobe kratšej ako 3 dní pred začatím zájazdu podľa tejto Zmluvy, môže BBKT od Cestujúceho alebo Objednávateľa požadovať uhradenie 100% Ceny v lehote XX dní odo dňa podpísania Zmluvy oboma Zmluvnými stranami.
6. BBKT má v prípade ním vybraných zájazdov alebo služieb cestovného ruchu právo od Cestujúceho alebo Objednávateľa požadovať zaplatenie zálohy resp. časti Ceny v ním určenej výške a v ním určenej lehote pred začatím zájazdu alebo začatím poskytovania služby cestovného ruchu.
7. Ak sa Cestujúci rozhodne nezúčastniť sa zájazdu alebo nevyužiť službu cestovného ruchu ktorá mu má byť poskytnutá, alebo z dôvodov za ktoré BBKT nezodpovedá, sa zájazdu nezúčastní alebo nevyužije službu cestovného ruchu, ktorých Cenu alebo jej časť už zaplatil, BBKT nie je povinná vrátiť mu Cenu zájazdu alebo jej zaplatenú časť. Cestujúci berie na vedomie, že pre prípady, kedy sú mu známe okolnosti pre ktoré sa nemôže zájazdu zúčastniť je oprávnený využiť právo odstúpenia od Zmluvy za podmienok upravených týmito Zmluvnými podmienkami.
8. Ak BBKT ponúka z Ceny zájazdu alebo z Ceny služby cestovného ruchu zľavu alebo zľavy, má Cestujúci nárok na tú zľavu alebo zľavy z Ceny zájazdu alebo z Ceny služby cestovného ruchu, ktoré sú účinné a ponúkané ku dňu uzatvorenia Zmluvy, pričom špecifikované zľavy si musí Cestujúci u BBKT uplatniť. Ak je u jedného Cestujúceho možnosť využiť viaceré zľavy, Zmluvné strany sa dohodli, že ich kumulácia v rámci jednej Zmluvy nie je možná, a Cestujúci má právo vybrať si z viacerých ponúkaných zliav tú zľavu, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak BBKT neurčí inak, alebo ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
9. Ak nie je dohodnuté alebo uvedené inak, Zmluvné strany sa dohodli že Cena nezahŕňa také náklady a výdavky, ktoré Cestujúci musí vynaložiť, alebo bude musieť vynaložiť v súvislosti s dodržaním pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu alebo miesta poskytnutia služby cestovného ruchu.
10. Zmluvné strany prehlasujú, že berú na vedomie skutočnosť, že do Ceny môžu byť zahrnuté dodatočné náklady a poplatky, ktoré nebolo možné určiť pred uzatvorením Zmluvy alebo v deň uzatvorenia Zmluvy. Cestujúci prehlasuje, že bol na túto skutočnosť vopred upozornený.

## **V. Zmeny zmluvných podmienok a odstúpenie od zmluvy**

1. Cestujúci má v zmysle článku III. bodu 4.5. týchto Zmluvných podmienok, za podmienok špecifikovaných v označenom bode Zmluvných podmienok právo postúpiť Zmluvu ktorej predmetom je poskytnutie zájazdu resp. postúpiť práva na plnenia z nej vyplývajúce na inú osobu. Pôvodný cestujúci, teda cestujúci ktorý využil svoje právo podľa označeného bodu Zmluvných podmienok a nový cestujúci, teda cestujúci ktorého pôvodný cestujúci označil ako osobu, ktorá sa zúčastní na základe postupovanej Zmluvy miesto neho, spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu, ak táto nebola do času postúpenia Zmluvy v plnej výške uhradená, a tiež spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie všetkých prípadných dodatočných poplatkov, príplatkov a ďalších nákladov ktoré im alebo BBKT vzniknú v súvislosti s postúpením Zmluvy. BBKT je povinná novému cestujúcemu, a pôvodnému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo ďalších nákladov ktoré jej vznikli v súvislosti s postúpením Zmluvy. Na nového cestujúceho sa primerane vzťahujú povinnosti Cestujúceho upravené v týchto Zmluvných podmienkach, a nový cestujúci spolu s pôvodným cestujúcim sa zaväzujú spoločne vynaložiť zvýšenú starostlivosť k ich splneniu, najmä s ohľadom na čas zostávajúci do začatia zájazdu podľa postupovanej Zmluvy a s tým spojenú možnú administratívnu a organizačnú náročnosť celého procesu postúpenia Zmluvy.
2. Zmluvné strany sa v súlade s ustanovením § 20 ods. 1 Zákona dohodli, že BBKT je oprávnená pred začatím poskytovania plnení podľa Zmluvy zmeniť podmienky Zmluvy, ktoré sú zanedbateľného charakteru, a o ktorých BBKT druhú Zmluvnú stranu informuje jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na Trvanlivom nosiči. Podmienkami zanedbateľného charakteru v zmysle tohto bodu Zmluvných podmienok sa rozumejú najmä, no nie výlučne:
  - 2.1. zmena miesta ubytovania, ak je toto náhradné ubytovanie rovnakej, alebo vyššej kategórie ako pôvodné ubytovanie a nachádza sa v podobnej oblasti
  - 2.2. zmena poradia v ktorom majú byť navštívené miesta počas zájazdu alebo počas poskytovania služby cestovného ruchu
  - 2.3. zmena formy dopravy z bezpečnostných alebo iných, najmä, no nie výlučne organizačných dôvodov
  - 2.4. zmena miesta odchodu a príchodu za predpokladu, že je Cestujúcemu bezplatne zabezpečená doprava na pôvodne dohodnuté miesto odchodu alebo príchodu
3. BBKT navrhne druhej Zmluvnej strane zmenu Zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie zájazdu, v prípade, ak je pred začatím zájazdu podľa Zmluvy nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu podľa § 14 ods. 2 písm. a) bodu 1 až 8 Zákona, osobitnú požiadavku druhej Zmluvnej strany s ktorou BBKT súhlasila alebo zvýšiť cenu zájazdu o viac ako 8%. V prípadoch podľa tohto bodu Zmluvných podmienok je BBKT povinná najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu preukázateľne odoslať druhej Zmluvnej strane oznámenie o zvýšení ceny podľa Zmluvy, ktoré bude obsahovať
  - 3.1. opis navrhovaných zmien Zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie zájazdu a ich vplyv na výšku ceny zájazdu
  - 3.2. poučenie o práve druhej Zmluvnej strany navrhované zmeny v určenej lehote prijať, alebo od Zmluvy ktorej predmetom je poskytnutie zájazdu odstúpiť bez povinnosti zaplatiť odstupné.
  - 3.3. poučenie o tom, že pokiaľ Zmluvná strana navrhované zmeny v lehote podľa predošlého bodu neakceptuje, Zmluva ktorej predmetom je poskytnutie zájazdu uplynutím lehoty podľa predošlého bodu zanikne

- 3.4.** ponuku a cenu náhradného zájazdu, podľa možností v rovnakej alebo vyššej kvalite ako je pôvodný zájazd, ak takýto BBKT vie Zmluvnej strane poskytnúť
- 4.** Ak Cestujúci alebo Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde podľa bodu 3.2. tohto článku Zmluvných podmienok, a neprijme ponuku náhradného zájazdu podľa bodu 3.4. tohto článku Zmluvných podmienok, vráti BBKT cestujúcemu všetky úhrady ktoré Cestujúci alebo Objednávateľ alebo tretia osoba v ich mene v súvislosti so Zmluvou uskutočnila, a to najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy BBKT.
- 5.** Zmluvné strany sa dohodli, že BBKT je oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu ak je tak nútená urobiť v priamom dôsledku zmien ktoré sa týkajú:
- 5.1.** výšky daní, poplatkov alebo iných plnení ktoré účtuje osoba, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu ktoré tvoria zájazd, a to najmä, no nie výlučne v dôsledku zvýšenia dane za ubytovanie, pričom pri výpočte zvýšenia ceny zájazdu z dôvodu podľa tohto bodu Zmluvných podmienok BBKT vychádza z porovnania resp. rozdielu výšky dane, poplatku alebo iného plnenia ku dňu začatia zájazdu a výšky dane, poplatku alebo iného plnenia ku dňu uzavretia Zmluvy
- 5.2.** ceny alebo cien prepravy Cestujúcich v dôsledku zmeny ceny pohonných látok alebo ceny iného zdroja energie dopravného prostriedku využívaného pri zájazde podľa Zmluvy, pri výpočte zvýšenia ceny zájazdu podľa tohto bodu Zmluvných podmienok BBKT vychádza z porovnania resp. z rozdielu ceny pohonnej látky ku dňu začatia zájazdu a ceny pohonnej látky ku dňu uzavretia Zmluvy
- 6.** Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia predošlého bodu týchto Zmluvných podmienok sa primerane aplikujú aj na zníženie ceny zájazdu.
- 7.** Ak je nutné cenu zájazdu zvýšiť v dôsledku okolností popísaných bodom 5 tohto článku Zmluvných podmienok, je BBKT povinná Cestujúcemu preukázateľne na Trvanlivom nosiči najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu odoslať oznámenie o zvýšení ceny zájazdu, ktoré bude obsahovať odôvodnenie zvýšenia ceny zájazdu. Ak BBKT preukázateľne neodošle Cestujúcemu oznámenie podľa predošlej vety tohto bodu Zmluvných podmienok, nemá BBKT nárok na uhradenie rozdielu ceny zájazdu v dôsledku jej zvýšenia. Cestujúci je povinný uhradiť rozdiel v lehote stanovenej v oznámení podľa tohto bodu Zmluvných podmienok, ak Cestujúci rozdiel v stanovenej lehote neuhradí, je BBKT oprávnená odoprieť mu poskytnutie plnenia resp. čiastkových plnení ktorých sa zvýšenie ceny zájazdu týka. Ak v dôsledku okolností popísaných bodom 5 tohto článku Zmluvných podmienok má dôjsť k zvýšeniu ceny zájazdu o viac ako 8%, Zmluvné strany sa dohodli, že budú postupovať podľa bodu 3 tohto článku Zmluvných podmienok.
- 8.** BBKT je oprávnená urobiť zmenu programu zájazdu a zmenu poskytovaných služieb jedine z dôvodu zásahu vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných orgánov, mimoriadnych okolností alebo ďalších objektívnych dôvodov ktoré ani pri vynaložení odbornej starostlivosti nemohla predpokladať alebo ovplyvniť a pre ktoré nie je možné dodržať pôvodný program zájazdu alebo služby cestovného ruchu v pôvodne dohodnutej kvalite, v takom prípade je BBKT povinná:
- 8.1.** zabezpečiť náhradný program a služby v kvalite, ktorá sa čo najviac priblíži pôvodne dohodnutému programu alebo
- 8.2.** vrátiť Cestujúcemu alebo Objednávateľovi cenu plnení, ktoré mu neboli vôbec poskytnuté, a za ktoré mu neboli poskytnuté ani náhradné plnenia alebo
- 8.3.** poskytnúť Cestujúcemu alebo Objednávateľovi zľavu z ceny plnenia, ktoré mu nebolo poskytnuté v plnom dohodnutom rozsahu



9. Pred začatím poskytovania plnenia zo Zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie zájazdu je Cestujúci alebo Objednávateľ kedykoľvek oprávnený od takej zmluvy odstúpiť. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, keď Cestujúci alebo Objednávateľ od takej zmluvy pred začatím poskytovania mu plnenia odstúpi, je povinný BBKT zaplatiť odstupné v nasledovnej výške:
  - 9.1. 20% z ceny zájazdu ak k odstúpeniu dôjde v lehote viac ako 3 dni pred termínom začatia zájazdu
  - 9.2. 100% ceny zájazdu ak k odstúpeniu dôjde v lehote 3 a menej dní pred termínom začatia zájazdu
10. Odstupné je Cestujúci povinný BBKT uhradiť najneskôr do 10 dní od doručenia oznámenia o odstúpení BBKT. V prípade, že podľa konkrétnej Zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie zájazdu vystupuje na strane Cestujúcich viacero osôb, sú títo Cestujúci zaviazaní uhradiť odstupné podľa predošlého bodu Zmluvných podmienok spoločne a nerozdielne. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia bodov 9 a 10 sa primerane použijú aj na zmluvy, ktorých predmetom nie je poskytnutie zájazdu. Zmluvné strany sú oprávnené v Zmluve dohodnúť, že BBKT bude oprávnená požadovať zaplataenie odstupného aj v prípadoch odstúpenia Cestujúceho alebo Objednávateľa od zmlúv, ktorých predmetom nie je poskytnutie zájazdu.
11. Pred začatím zájazdu a bez povinnosti zaplatiť odstupné je Cestujúci oprávnený od zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie zájazdu odstúpiť vtedy, ak v cieľovom mieste zájazdu alebo v bezprostrednej blízkosti takého miesta nastanú neodvratiteľné alebo mimoriadne okolnosti spôsobilé významne ovplyvniť poskytnutie plnení Cestujúcemu podľa zmluvy ktorej predmetom je poskytnutie zájazdu.
12. Ak sa Cestujúci rozhodne, alebo z výlučne subjektívnych dôvodov nevyužije resp. nevyčerpá Zmluvou dohodnuté plnenia, alebo tieto vyčerpá len z časti, nevzniká mu nárok na vrátenie ceny nevyčerpaných plnení resp. pomernej časti ceny alebo cien len čiastočne vyčerpaných plnení.
13. Ak bola Zmluva ktorej predmetom je poskytnutie zájazdu uzatvorená mimo Predajného miesta BBKT, môže Cestujúci od Zmluvy ktorej predmetom je poskytnutie zájazdu odstúpiť aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné, a to v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy o zájazde. Tento bod Zmluvných podmienok sa nevzťahuje na Zmluvy, ktorých predmetom je poskytnutie zájazdu alebo služieb cestovného ruchu v krátkom čase po uzatvorení Zmluvy a ktorých cena je z tohto dôvodu znížená (tzv. „lastminute“).
14. BBKT môže pred začatím poskytovania plnenia Cestujúcemu podľa Zmluvy o zájazde a bez povinnosti nahradiť škodu vzniknutú Cestujúcemu od Zmluvy o zájazde odstúpiť len výlučne v prípadoch ustanovených § 21 ods. 3 Zákona.

## **VI. Reklamácia a reklamačné konanie**

1. Zmluvné strany sa v súlade so Zákom dohodli, že reklamácia a reklamačné konanie bude prebiehať podľa nasledovných bodov tohto článku Zmluvných podmienok.
2. BBKT je zodpovedná za porušenie Zmluvy ktorej predmetom bolo poskytnutie zájazdu, a to aj vtedy, ak dôjde k porušeniu povinností inými poskytovateľmi služieb cestovného ruchu poskytovaných Cestujúcemu v rámci zájazdu resp. v rámci poskytnutia služby cestovného ruchu.
3. Ak niektorá, alebo viaceré zo služieb cestovného ruchu poskytovaných Cestujúcemu v rámci zájazdu nebola poskytnutá v súlade so Zmluvou o zájazde, Zákom, alebo Zákom o ochrane spotrebiteľa alebo ak taká služba nemala vlastnosti ktoré

Cestujúci dôvodne očakával že bude mať, s ohľadom na ponuku služby danú mu BBKT a s ohľadom na zvyklosti, a teda bola poskytnutá vadne, je Cestujúci povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť BBKT alebo zástupcovi poverenému BBKT a za podmienok daných týmito Zmluvnými podmienkami má právo na nápravu vzniknutého stavu. Ak je to vzhľadom na okolnosti možné, BBKT je v primeranej lehote povinná vykonať nápravu uvedením vadnej služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou, Zákonom alebo Zákonom o ochrane spotrebiteľa alebo daním služby cestovného ruchu do súladu s dôvodným očakávaním Cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné, a nevzniknú tým BBKT neprimerane vysoké náklady v pomere k rozsahu porušenia Zmluvy a hodnote danej služby cestovného ruchu.

4. Primeraná lehota podľa predošlého bodu Zmluvných podmienok bude vzájomne dohodnutá Zmluvnými stranami v závislosti na konkrétnych okolnostiach a povahe vady, po tom, ako Cestujúci oznámi BBKT že poskytnutá služba cestovného ruchu nie je v súlade so Zmluvou o zájazde, Zákonom alebo Zákonom o ochrane spotrebiteľa alebo jeho dôvodným očakávaním. Ak náprava vzhľadom na osobitný záujem Cestujúceho neznesie odklad, lehotu podľa predošlej vety tohto bodu Zmluvných podmienok nie je potrebné určiť. Lehotu podľa tohto bodu Zmluvných podmienok nie je potrebné určiť ani dohodnúť aj v prípade, ak BBKT oznámi Cestujúcemu, že nápravu nevykoná.
5. Ak BBKT oznámi Cestujúcemu, že nevykoná nápravu reklamovanej služby, zaväzuje sa Cestujúcemu poskytnúť náhradnú službu alebo služby cestovného ruchu, pričom tieto musia byť rovnakej, alebo vyššej kvality ako je reklamovaná služba cestovného ruchu a nesmú s nimi byť spojené žiadne dodatočné náklady pre Cestujúceho alebo poskytnúť Cestujúcemu náhradnú službu alebo služby cestovného ruchu nižšej kvality ako je reklamovaná služba, pričom ponúkne Cestujúcemu primeranú zľavu z ceny tejto služby cestovného ruchu.
6. Náhradné služby cestovného ruchu podľa predošlého bodu Zmluvných podmienok môže Cestujúci odmietnuť len v prípade ak:
  - 6.1. tieto nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu podľa Zmluvy o zájazde alebo
  - 6.2. ponúkaná zľava z ceny zájazdu alebo ceny služby cestovného ruchu nie je primeraná
7. Ak Cestujúci poskytnutie náhradných služieb podľa bodu 5 tohto článku Zmluvných podmienok odmietne bez udania dôvodu alebo ich nemôže z objektívnych dôvodov prijať, je oprávnený pokračovať v užívaní reklamovaných služieb cestovného ruchu podľa Zmluvy a BBKT sa zaväzuje poskytnúť takému Cestujúcemu primeranú zľavu z ceny reklamovanej služby.
8. V prípade, keď BBKT nevykoná nápravu podľa bodu 3 tohto článku Zmluvných podmienok a ani nezabezpečí nápravu ponúknutím náhradných služieb podľa bodu 5 tohto článku Zmluvných podmienok, je Cestujúci oprávnený nápravu vykonať sám a následne požadovať od BBKT náhradu účelne vynaložených nákladov vzniknutých mu v spojitosti s takou nápravou alebo alternatívne, môže odstúpiť od Zmluvy o zájazde a ak išlo o podstatné porušenie Zmluvy o zájazde môže požadovať primeranú zľavu z ceny tých služieb, ktoré mu v dôsledku odstúpenia neboli poskytnuté, alebo neboli poskytnuté riadne a včas. Ak Cestujúci využije právo odstúpiť od Zmluvy o zájazde za podmienok daných týmto bodom Zmluvných podmienok, nie je povinný zaplatiť odstúpené.
9. Zmluvné strany sa zaviazali, že vyhotovia písomný záznam o v tomto článku menovaných okolnostiach, ktorého kópia musí byť odovzdaná Cestujúcemu v prípade,

ak BBKT nevykoná nápravu uvedením reklamovanej služby do súladu so Zmluvou o zájazde, Zákonom alebo Zákonom o ochrane spotrebiteľa, alebo BBKT nevykoná nápravu ponúknutím náhradnej služby rovnakej alebo vyššej kvality, alebo BBKT nezabezpečí Cestujúcemu náhradnú službu nižšej kvality, alebo ak Cestujúci náhradné služby odmietne alebo ich nemôže prijať z objektívnych príčin alebo ak Cestujúci vykoná nápravu sám a požaduje od BBKT náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených.

- 10.** Právo uplatniť reklamáciu zájazdu resp. služieb poskytnutých na základe Zmluvy o zájazde zaniká uplynutím dvoch rokov od skončenia zájazdu. V prípade ak sa zájazd neuskutočnil alebo sa služba cestovného ruchu neposkytla, lehota na uplatnenie reklamácie začína plynúť odo dňa keď sa mal zájazd uskutočniť. Ak bol vyhotovený písomný záznam podľa predošlého bodu týchto Zmluvných podmienok, je Cestujúci povinný pri uplatnení reklamácie tento predložiť.
- 11.** Právo na ktorúkoľvek zo zliav definovaných týmto článkom Zmluvných podmienok Cestujúcemu zaniká, ak BBKT preukáže, že porušenie Zmluvy ktorej predmetom bolo poskytnutie zájazdu zavinil Cestujúci.
- 12.** V prípade, ak Cestujúci využije právo na odstúpenie od Zmluvy o zájazde definované týmto článkom Zmluvných podmienok, a predmetom zmluvy bolo poskytnutie zájazdu podľa § 3 Zákona, a preprava cestujúceho bola v Zmluve dohodnutá, BBKT zabezpečí prepravu Cestujúceho na miesto začatia zájazdu porovnateľnou formou prepravy, a bez toho, aby Cestujúcemu v dôsledku toho vznikli dodatočné náklady.
- 13.** Ak je podľa Zmluvy ktorej predmetom je poskytnutie zájazdu Cestujúcemu poskytované ubytovanie, alebo preprava na miesto konania zájazdu a v dôsledku mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat Cestujúceho v súlade s podmienkami Zmluvy, BBKT sa zaväzuje uhradiť dodatočné náklady na ubytovanie Cestujúceho v spojitosti s tým vzniknuté, a to najviac v trvaní troch nocí na jedného Cestujúceho. Ak je to vzhľadom na okolnosti možné, ubytovanie podľa predošlej vety tohto bodu Zmluvných podmienok sa zabezpečuje v rovnakej kategórii a triede, ako bolo dohodnuté v Zmluve (ak bolo súčasťou Zmluvy). Ak ďalšie osobitné predpisy platné pre príslušnú formu dopravy resp. dopravný prostriedok stanovujú pre návrat Cestujúceho dlhšiu lehotu ako je dohodnutá týmto článkom Zmluvných podmienok, použije sa táto lehota. Obmedzenie výšky nákladov podľa tohto bodu Zmluvných podmienok sa nevzťahuje na Cestujúcich so zníženou pohyblivosťou, Cestujúcich ktorí sprevádzajú tehotné ženy, tehotné ženy, maloletých Cestujúcich bez sprievodu a osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak BBKT bola informovaná o ich potrebách najneskôr 48 hodín pred začatím zájazdu. BBKT v prípadoch podľa tohto bodu Zmluvných podmienok Cestujúcemu pomôže najmä poskytnutím informácii o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky a pomôže Cestujúcemu s komunikáciou na diaľku prípadne s nájdením náhradného riešenia problému.
- 14.** Zmluvné strany sa dohodli, že reklamácia služieb cestovného ruchu alebo iných plnení poskytnutých Cestujúcemu na základe zmluvy ktorej predmetom nebolo poskytnutie zájazdu v zmysle § 3 Zákona sa bude riadiť príslušnými ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa a ďalšími predpismi o ochrane spotrebiteľa.

## **VII. Osobitné dojednania pre online predaj**

- 1.** Zmluvu, tak ako je definovaná týmito Zmluvnými podmienkami je možné uzatvoriť aj prostredníctvom webového sídla BBKT dostupného na adrese

www.zahoramizadolami.sk (ďalej len ako „Webové sídlo“). Práva a povinnosti upravené týmto článkom Zmluvných podmienok sa vzťahujú výlučne len na takto uzatvorené Zmluvy.

2. Na právne vzťahy ktoré nie sú vyslovene upravené týmto článkom Zmluvných podmienok sa primerane použijú ustanovenia ostatných článkov týchto Zmluvných podmienok a príslušné právne predpisy, a to najmä, no nie výlučne Zákon, Zákon o ochrane spotrebiteľa a príslušné ustanovenia Zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v znení neskorších predpisov. Výklad pojmov definovaných v úvode týchto Zmluvných podmienok sa primerane aplikuje aj na tento článok Zmluvných podmienok, a to s ohľadom na charakter Online predaja.
3. Cestujúci si vyberie službu cestovného ruchu alebo zájazd z ponuky v sekcii „Rezervuj si zážitky“, dostupnej na Webovom sídle. Pokiaľ má Cestujúci resp. Objednávateľ záujem o konkrétny ponúkaný zájazd alebo službu cestovného ruchu, a zamýšľa si tento u BBKT zakúpiť – teda uzatvoriť s BBKT Zmluvu, pokračuje kliknutím na tlačidlo označené „Rezervovať“. V ďalšom kroku bude rezervačným systémom vyzvaný na zadanie údajov o dátume poskytnutia zájazdu alebo služby cestovného ruchu, a bude mu zobrazená sumarizácia objednaných služieb. Cestujúci resp. Objednávateľ pokračuje kliknutím na tlačidlo „Prejsť k platbe“, a následne vyplní svoje osobné údaje potrebné k uzatvoreniu Zmluvy medzi ním, a BBKT. Následne je cestujúcemu opätovne zobrazená sumarizácia objednaných služieb spolu s ich Cenou.
4. Použitie rezervačného systému dostupného na Webovom sídle, prístupného cez sekciiu „Rezervuj si zážitky“, spôsobom popísaným v predošlom bode tohto článku Zmluvných podmienok, uvedenie požadovaných údajov v rámci tohto rezervačného systému a jeho odoslanie resp. potvrdenie kliknutím na tlačidlo označené „Objednať s povinnosťou platby“ je považované za prejav vôle smerujúci k uzavretiu zmluvy resp. Zmluvy, určený BBKT, a je považovaný za návrh na uzavretie zmluvy resp. Zmluvy podľa ustanovenia § 43a Zákona č. 40/1964 Zb. – Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov. Odoslať návrh podľa predošlej vety tohto bodu Zmluvných podmienok nie je v rezervačnom systéme BBKT možné bez toho, aby Cestujúci resp. Objednávateľ pred tým, než návrh odošle, nepotvrdil, že si tieto Zmluvné podmienky prečítal a že s nimi súhlasí.
5. Prijatie návrhu na uzavretie zmluvy podľa predošlého bodu Zmluvných podmienok zo strany BBKT a dôjdením takéhoto prijatia návrhu navrhovateľovi, resp. osobe ktorá použila rezervačný systém na Webovom sídle a odoslala BBKT návrh na uzavretie zmluvy je považované za uzavretie zmluvy resp. Zmluvy. K prijatiu návrhu na uzavretie Zmluvy zo strany BBKT dochádza odoslaním potvrdzujúceho e-mailu (elektronickej pošty) na adresu elektronickej pošty ktorú Cestujúci resp. Objednávateľ poskytol BBKT v rámci rezervačného formuláru.
6. Zmluvné strany berú na vedomie, že okamihom uzatvorenia zmluvy podľa predošlého bodu týchto Zmluvných podmienok platí medzi nimi Zmluva za podmienok upravených týmito Zmluvnými podmienkami a za podmienok upravených priamo v takej Zmluve.
7. Pre prípad, ak by z dôvodu technickej poruchy rezervačného systému dostupného na Webovom sídle došlo k uzatvoreniu Zmluvy podľa ktorej bude Cena nižšia alebo vyššia, ako cena, za ktorú BBKT zájazd alebo službu cestovného ruchu skutočne ponúka, BBKT má právo pred začatím zájazdu alebo začatím poskytovania služby cestovného ruchu od takej Zmluvy odstúpiť. V prípade, ak BBKT využije právo

odstúpiť od Zmluvy podľa predošlej vety tohto článku Zmluvných podmienok, môže Cestujúcemu alebo Objednávateľovi zaslať iný návrh na uzavretie zmluvy, a zaväzuje sa vrátiť Cestujúcemu alebo Objednávateľovi plnenie ktoré mu tento na základe takej Zmluvy do času odstúpenia od nej už poskytol.

### **VIII. Náhrada škody**

1. Okrem nárokov na náhradu škody ktoré má BBKT, Cestujúci alebo Objednávateľ podľa ostatných článkov týchto Zmluvných podmienok má Cestujúci aj právo na náhradu majetkovej škody v primeranom rozsahu a právo na primeranú náhradu nemajetkovej ujmy, ak mu tieto vzniknú v dôsledku podstatného porušenia Zmluvy o zájazde a za ktoré zodpovedá BBKT. Náhradu majetkovej škody a nemajetkovej ujmy podľa predošlej vety sa BBKT zaväzuje uhradiť bezodkladne.
2. Zodpovednosti za škodu podľa tohto článku Zmluvných podmienok sa BBKT zbaví, ak preukáže, že porušenie Zmluvy o zájazde:
  - 2.1. spôsobil Cestujúci
  - 2.2. spôsobil tretia osoba ktorá zároveň nie je poskytovateľom služieb, ktoré sa Cestujúcemu v rámci konkrétneho zájazdu poskytujú a toto porušenie nebolo možné odvrátiť ani predvídať
  - 2.3. bolo spôsobené neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami
3. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody na ktorú vznikol Cestujúcemu nárok podľa tohto článku Zmluvných podmienok nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej Ceny. Dohoda podľa predošlej vety tohto bodu sa nevzťahuje na výšku náhrady škody v dôsledku zranenia Cestujúceho, úmyselne spôsobenú škodu, alebo škodu spôsobenú z nedbanlivosti.

### **IX. Záverečné ustanovenia**

1. Tieto Zmluvné podmienky sa vzťahujú na Zmluvy, zájazdy a služby cestovného ruchu poskytované BBKT, pokiaľ neboli s konkrétnym Cestujúcim písomne dojednané iné osobitné podmienky alebo pokiaľ Zákon alebo tieto Zmluvné podmienky nestanovujú inak. Na zmluvy, alebo služby spočívajúce len v preprave osôb (napr. vlakom) resp. na také zmluvy, ktorých predmetom je len preprava alebo sprostredkovanie prepravy osôb, pričom nejde o prepravu v zmysle § 2 písm. a) Zákona (teda prepravu zabezpečovanú v rámci zájazdu a pod.) sa tieto Zmluvné podmienky nevzťahujú. Zmluvy podľa predošlej vety sa riadia osobitnými podmienkami dostupnými v príslušnej sekcii Webového sídla alebo príslušného rezervačného systému.
2. Údaje o Cene, cestovných podmienkach, a ďalšie údaje uvedené v katalógu alebo obdobnom prostriedku ktorým BBKT prezentuje ponuku ním poskytovaných zájazdov alebo služieb cestovného ruchu zodpovedajú informáciám známym BBKT v dobe tlače katalógu alebo zostavenia alebo zhotovenia obdobného prostriedku (pútaču, letáku a pod.). BBKT si vyhradzuje právo na zmenu údajov a informácií podľa predošlej vety tohto bodu Zmluvných podmienok do doby uzatvorenia Zmluvy, a aj do doby poskytnutia plnenia Cestujúcemu na základe Zmluvy. Toto ustanovenie Zmluvných podmienok sa v primeranom rozsahu vzťahuje aj na ponuku alebo ponuky zájazdov alebo služieb cestovného ruchu uverejnených na Webovom sídle BBKT. BBKT nezodpovedá za správnosť údajov ohľadne zájazdov, ich cien, služieb cestovného ruchu a ich cien uvedených v informačných prostriedkoch ktoré sám nevydáva.

3. Akceptovaním návrhu na uzavretie Zmluvy (vrátane jej akceptovania postupom pri Online predaji) Cestujúci aj Objednávateľ potvrdzuje, že pred tým, ako Zmluvu akceptoval, plne sa oboznámil s týmito Zmluvnými podmienkami, s obsahom Zmluvy, s právami aj povinnosťami ktoré pre neho z takej Zmluvy vyplývajú, s Cenou a všetkými ďalšími súčasťami alebo prílohami tej-ktorej Zmluvy a bez výhrad s nimi súhlasí.
4. Cestujúci prehlasuje, že ešte pred uzatvorením Zmluvy bol jasne, zrozumiteľne a určito informovaný o nasledovných skutočnostiach, a týmto skutočnostiam plne porozumel, na znak čoho uzatvoril Zmluvu:
  - 4.1. základných znakov služieb cestovného ruchu, konkrétne o cieľovom mieste cesty, trase cesty, termíne začatia zájazdu, termíne skončenia zájazdu, dĺžke pobytu resp. dĺžke trvania zájazdu a počte nocí počas ktorých sa poskytuje ubytovanie, ak sa ubytovanie poskytuje
  - 4.2. druhu a kategórii dopravného prostriedku, triede dopravného prostriedku, dopravnom spojení, čase odchodu a návratu (ak nie je určený, tak o približnom čase odchodu a návratu), o predpokladaných miestach a trvaní zastávok
  - 4.3. názve, polohe, kategórii, triede, vybavenosti a základných charakteristických znakov ubytovacieho zariadenia (ak sa poskytujú ubytovanie)
  - 4.4. spôsobe, rozsahu a forme stravovania (ak sa poskytuje)
  - 4.5. programe v mieste pobytu alebo v mieste poskytnutia služby alebo služieb cestovného ruchu, programe výletov, exkurzii alebo iných služieb zahrnutých v Cene
  - 4.6. ak to nie je zrejmé z kontextu ponuky, aj o tom, či sa niektoré služby cestovného ruchu poskytujú v skupine, a o približnej veľkosti skupiny
  - 4.7. o tom, či sa služba cestovného ruchu poskytuje v cudzom jazyku
  - 4.8. o tom, či je daná služba cestovného ruchu alebo zájazd vhodný pre osoby so zníženou pohyblivosťou
  - 4.9. názve, obchodnom mene a sídle osoby alebo mieste podnikania osoby, adrese elektronickej pošty a telefónnom kontakte osoby, ktorá zájazd alebo službu cestovného ruchu predáva
  - 4.10. Cene zájazdu, vrátane daní, poplatkov, dodatočných nákladov ktoré môžu byť do Ceny zahrnuté
  - 4.11. platobných podmienkach, vrátane povinnosti zaplatiť zálohu, ak sa vyžaduje jej zaplatenie
  - 4.12. podmienke minimálneho počtu Cestujúcich, ak sa vyžaduje splnenie takej podmienky k tomu, aby sa zájazd konal alebo služba cestovného ruchu poskytla
  - 4.13. pasových a vízových požiadavkách účasti na zájazde alebo službe cestovného ruchu
  - 4.14. právach odstúpiť od Zmluvy pred začatím zájazdu alebo pred poskytnutím služby cestovného ruchu, a tiež o okolnostiach, za ktorých nie je oprávnený od Zmluvy odstúpiť
  - 4.15. o dĺžke trvania Zmluvy, ak sa Zmluvné strany dohodli, že táto má trvať po určitú dobu, ak sa Zmluvné strany dohodli, že Zmluva bude trvať dobu neurčitú alebo sa má jej trvanie automaticky predlžovať, tak aj o tom, ako je možné takú zmluvu vypovedať
  - 4.16. o povinnosti zaplatiť preddavok alebo zálohu ak zo Zmluvy vyplýva Cestujúcemu taký záväzok
5. Ak Cestujúci vystupuje v zmluvnom vzťahu s BBKT podľa týchto Zmluvných podmienok ako spotrebiteľ, spory, ktoré môžu z týchto vzťahov vzniknúť je možné

riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorými sú subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov ktorý na svojom webovom sídle zverejňuje Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky. Cestujúci je oprávnený svoje nároky uplatniť aj prostredníctvom Európskej platformy riešenia sporov, ktorá je dostupná online na nasledovnej adrese: [ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm)

6. Cestujúci môže uplatniť reklamáciu, doručiť žiadosť, oznámenie alebo sťažnosť v sídle BBKT, v prevádzkarni BBKT alebo u povereného zástupcu BBKT. Oznámenia, žiadosti, reklamácie, sťažnosti a ďalšie podnety týkajúce sa poskytovania zájazdu môže Cestujúci doručiť aj priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil, táto cestovná agentúra je povinná doručený podnet cestujúceho bezodkladne postúpiť BBKT.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že písomnosti v súvislosti s uplatnením práv podľa týchto Zmluvných podmienok alebo podľa Zmluvy si budú doručovať na posledne známe adresy (vrátane adries elektronickej pošty), a považujú sa za doručené uplynutím odbernej lehoty v prípade poštových zásielok alebo uplynutím 14 dní v prípade elektronickej pošty. Zmluvné strany sa zaväzujú oznamovať si každú zmenu adresy podľa predošlej vety tohto bodu Zmluvných podmienok, v prípade neúspešného doručenia zásielky alebo zásielok podľa predošlej vety tohto bodu Zmluvných podmienok sa predpokladá, že Zmluvné strany si povinnosť dohodnutú týmto bodom nesplnili.
8. Orgánom dozoru, ktorý kontroluje dodržiavanie povinností BBKT podľa príslušných predpisov je Slovenská obchodná inšpekcia.
9. Práva a povinnosti Zmluvných strán vyslovene neupravené týmito Zmluvnými podmienkami sa riadia Zákonom, Zákonom o ochrane spotrebiteľa a ďalšími príslušnými právnymi predpismi.
10. Tieto Zmluvné podmienky nadobúdajú účinnosť ich zverejnením na Webovom sídle BBKT, ktoré nastalo dňa 31.5.2019