

## Všeobecné obchodné podmienky SPIŠBUS, s.r.o.

Cestovná kancelária SPIŠBUS, s.r.o., so sídlom Slovenská 56, 052 0 1 Spišská Nová Ves, IČO 46919392, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice 1, oddiel: Sro, vložka č. 31050/V zabezpečuje služby stravovacie, ubytovacie a dopravné, vrátane doplnkových služieb.

### I. Základné ustanovenia

1. Tieto obchodné podmienky objednávania a účasti na zájazdoch, organizovaných cestovnou kanceláriou SPIŠBUS, spoločnosti SPIŠBUS, s.r.o. (ďalej len "Obchodné podmienky"), platia pre všetky zájazdy organizované cestovnou kanceláriou SPIŠBUS, spoločnosti SPIŠBUS, s.r.o., so sídlom Slovenská 56, 052 01 Spišská Nová Ves, IČO 46919392, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice 1, oddiel: Sro, vložka č. 31050/V (ďalej len "CK SPIŠBUS") a ďalšie služby cestovného ruchu, poskytované na základe individuálnej požiadavky objednávateľa a tvoria neoddeliteľnú súčasť uzavretej zmluvy o zájazde (ďalej ako „cestovná zmluva“).

### II. Vznik zmluvného vzťahu

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú: a) Obstarávateľ – (tiež ako „CK SPIŠBUS“), b) Objednávateľ (tiež ako „Zákazník“), ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba, spôsobilá na právne úkony. Klienti mladší ako 15 rokov, sa zájazdu môžu zúčastniť len v sprievode osoby staršej ako 18 rokov. Klienti medzi 15. a 18. rokom musia mať súhlas svojho zákonného zástupcu s účasťou na zájazde.

2. Zmluvný vzťah medzi CK SPIŠBUS a Zákazníkom (jednotlivcami, prípadne kolektívami, ako účastníkmi zájazdu), sa riadi 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“).

3. Podrobnosti zmluvného vzťahu medzi CK SPIŠBUS a cestujúcim sú upravené v cestovnej zmluve, vo formulári štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, ktorým boli cestujúcemu poskytnuté informácie pred uzatvorením cestovnej zmluvy a v týchto Všeobecných podmienkach CK SPIŠBUS, s.r.o. (ďalej len „Všeobecné podmienky“). Formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, ktorým boli cestujúcemu poskytnuté informácie pred uzatvorením cestovnej zmluvy a Všeobecné podmienky sa stávajú pre cestujúceho záväznými uzatvorením cestovnej zmluvy a tvoria neoddeliteľnú súčasť cestovnej zmluvy medzi CK SPIŠBUS a cestujúcim.

4. Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na prípady kúpy samostatnej letenky (vrátane cestovného poistenia) bez ďalších služieb cestovného ruchu.

5. Zájazd si môže cestujúci rezervovať na všetkých predajných miestach CK SPIŠBUS, vrátane webstránky [www.spibus.sk](http://www.spibus.sk).

6. Obchodné podmienky sa stávajú pre Zákazníka záväznými uzatvorením cestovnej zmluvy a tvoria neoddeliteľnú súčasť medzi CK SPIŠBUS a Zákazníkom.

7. Zmluvný vzťah medzi obstarávateľom a objednávateľom vzniká: a) samotným objednaním zájazdu (osobne, telefonicky, emailom), čiže cestovná zmluva tak vzniká samotným objednaním zájazdu, b) na základe písomnej cestovnej zmluvy, ktorú obstarávateľ pošle objednávateľovi zájazdu, ktorý ju vyplní a podpíše, c) zaplatením zájazdu.

8. K uzatvoreniu cestovnej zmluvy medzi CK SPIŠBUS a Zákazníkom, príp. medzi obchodným zástupcom CK SPIŠBUS a Zákazníkom, dochádza prijatím cestovnej zmluvy a jej potvrdením zo strany CK SPIŠBUS (Potvrdenie o prijatí objednávky), príp. jeho obchodným zástupcom.

9. Cestovné zmluvy sa uzatvárajú priamo na pobočke CK SPIŠBUS, s.r.o., na adrese Slovenská 56, 052 01 Spišská Nová Ves, a to objednaním vybraného zájazdu, uvedením všetkých účastníkov zájazdu, vrátane dátumov narodenia účastníkov zájazdu.

10. Cestovnú zmluvu je možné uzavrieť aj písomne alebo telefonicky. V prípade písomnej, či telefonickej objednávky je potrebné, aby Objednávateľ (Zákazník) uviedol nasledujúce údaje: meno, priezvisko, adresa, dátum narodenia, telefónne číslo, presný názov zájazdu (podľa ponuky CK SPIŠBUS), termín zájazdu.

11. Po potvrdení cestovnej zmluvy je rezervácia záväzná. Ak do piatich pracovných dní nebude uhradená cena zájazdu, resp. záloha, z dôvodu prekážok na strane Objednávateľa (Zákazníka), CK SPIŠBUS môže rezerváciu zrušiť a požadovať úhradu storno poplatku v zmysle bodu VI a týchto VOP. Ak si Objednávateľ (Zákazník) objedná zájazd v termíne, kedy do uskutočnenia zájazdu bude zostávať menej ako päť pracovných dní, je Objednávateľ (Zákazník) povinný uhradiť sumu za zájazd bezprostredne, max. do druhého dňa.

### **III. Ceny služieb**

1. Ceny uvedené na internetovej stránke [www.spisbus.sk](http://www.spisbus.sk), sú platné v čase objednania zájazdu. CK SPIŠBUS si vyhradzuje právo zmeny cien, a to v prípade zmeny peňažných kurzov, pri výraznom náraste inflácie alebo pri výrazných zmenách cien PHM, trajektov a iných vstupov, ovplyvňujúcich náklady na jednotlivé zájazdy, ako sú napríklad náklady na prepravu, ubytovanie, a iné. Dokladom o rezervácii zájazdu je cestovná zmluva, ktorá je pripojená ku každému potvrdeniu rezervácie, a ktorá slúži na úhradu sumy, resp. zálohy na zájazd.

### **IV. Platobné podmienky**

1. Pri spísaní cestovnej zmluvy má CK SPIŠBUS právo požadovať od cestujúceho zaplatenie zálohy vo výške 50% z ceny zájazdu, ktorá je splatná ihneď.

2. Doplatok ceny zájazdu po odpočítaní zálohy je cestujúci povinný uhradiť najneskôr 30 dní pred začiatkom zájazdu. Ak cestujúci doplatok v stanovenej lehote neuhradí, je CK SPIŠBUS oprávnená od cestovnej zmluvy odstúpiť a cestujúci stráca právo účasti na zájazde. V prípade,

že si cestujúci rezervuje zájazd v dobe kratšej ako 30 dní pred jeho začiatkom, je povinný zaplatiť celú cenu zájazdu ihneď pri spísaní cestovnej zmluvy.

3. Poplatky za zmeny v knihovaní (viď Čl.6 Všeobecných podmienok) a storno poplatky (odstupné za odstúpenie od zmluvy, viď Čl. 6A Všeobecných podmienok), sú splatné ihneď.

4. CK SPIŠBUS je oprávnená vykonať započítanie vzájomných pohľadávok na vrátenie zálohy a/alebo kúpnej ceny na zaplatenie storno poplatkov (odstupného) podľa Čl. 6 Všeobecných podmienok.

5. Cestujúci je povinný zaplatiť cenu zájazdu CK SPIŠBUS v lehote a spôsobom určenými cestovnou zmluvou. Cestujúci má nárok na poskytnutie objednaných služieb cestovného ruchu iba v prípade, ak bola z jeho strany zaplatená celá cena zájazdu; v prípade nezaplatenia ceny zájazdu alebo jej časti sa cestujúci dostáva do omeškania, ktoré znamená právo CK SPIŠBUS odoprieť plnenie služieb cestovného ruchu v zmysle cestovnej zmluvy alebo od cestovnej zmluvy odstúpiť.

6. V prípade omeškania cestujúceho so zaplatením zálohy alebo doplatku ceny zájazdu je CK SPIŠBUS oprávnená požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05% denne za každý deň omeškania; tým nie je dotknuté právo CK SPIŠBUS na úroky z omeškania v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.

## **V. Zmeny dohodnutých služieb a ich právne dôsledky, zrušenie účasti na zájazde**

1. Zmeny a odchýlky jednotlivých služieb CK SPIŠBUS od dohodnutého obsahu cestovnej zmluvy sú v nutných prípadoch prípustné.

2. Zákazník berie na vedomie, že pri plánovaní prípojov, dovolenky, obchodných termínov, a pod. bude brať do úvahy aj možnosť výrazného omeškania prepravných prostriedkov. Uvedené sa vzťahuje na všetky prepravné prostriedky (autá, autobusy, vlaky, lode, a iné). CK SPIŠBUS teda nenesie zodpovednosť za následky zmenených služieb alebo programu z dôvodov podľa predchádzajúceho bodu, ďalej z dôvodu meškania dopravného prostriedku, spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK SPIŠBUS.

3. CK SPIŠBUS je oprávnená uskutočňovať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb počas zájazdu, pokiaľ nie je možné z mimoriadnych dôvodov zabezpečiť pôvodne dohodnutý program a poskytované služby, a to v súlade s bodom článok V. bod 4) (zabezpečenie náhradného programu a služieb v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb). V prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni a v podobnej oblasti sú všetky ďalšie nároky Zákazníka vylúčené.

4. CK SPIŠBUS si vyhradzuje právo na zmenu vecného aj časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo mimoriadnych okolností (neistá bezpečnostná situácia, dopravné problémy, nešťastia a ďalšie okolnosti, ktoré CK SPIŠBUS nemohla predvídať ani ovplyvniť). Pri poznávacích zájazdoch upozorňujeme na

určité obmedzenia návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v dňoch štátnych a náboženských sviatkov alebo osláv na mieste pobytu.

5. Objednávateľ (Zákazník) nemá nárok na vrátenie platieb za služby, ktoré v rámci zájazdu nečerpal vlastnou vinou, a ak sa nezúčastní na zájazde v dôsledku toho, že nesprávne uviedol údaje v cestovnej zmluve, ak sa nedostaví v určený deň a hodinu na miesto odchodu zájazdu.

6. Objednávateľ (Zákazník) 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.

7. Ustanovenia článku V týchto Obchodných podmienkach platia primerane. CK SPIŠBUS je zbavená zodpovednosti za škodu spôsobenú odstúpením od zmluvy alebo porušením povinností, ak preukáže, že túto škodu nezavinila ani ona, ani jej dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená: a) zákazníkom, b) treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, c) udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

## **VI. Odstúpenie od cestovnej zmluvy, zmluvné pokuty**

1. Zákazník má právo na odstúpenie od cestovnej zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny alebo zálohy za zájazd bez akejkoľvek zmluvnej pokuty v prípade: a) zrušenia zájazdu CK SPIŠBUS, b) podľa ustanovení § 741e a nasl. Občianskeho zákonníka.

2. Oznámenie o odstúpení od cestovnej zmluvy Zákazník spíše formou záznamu na predajnom mieste, kde si služby zakúpil, alebo ho na toto predajné miesto zašle doporučenou poštou, prípadne iným preukázateľným spôsobom (táto možnosť nie je prípustná, ak do začatia zájazdu zostáva menej ako sedem dní). Účinky odstúpenia od cestovnej zmluvy nastávajú dňom spísania záznamu, prípadne dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si Zákazník služby zakúpil.

3. CK SPIŠBUS môže pred nástupom na zájazd alebo počas priebehu zájazdu s okamžitou platnosťou odstúpiť od cestovnej zmluvy v nasledovných prípadoch: a) z dôvodu zrušenia zájazdu; b) z dôvodu porušenia povinností Zákazníkom, ktoré boli zmluvne dohodnuté; za porušenie povinností Zákazníka sa považuje aj také jeho konanie, ktorým vážne narušuje priebeh zájazdu alebo ohrozuje alebo poškodzuje ostatných účastníkov zájazdu, resp. pokiaľ Zákazník vážnym spôsobom naruší právne predpisy SR alebo právne predpisy hostiteľskej krajiny. Zákazníkovi v takom prípade nevzniká nárok na vrátenie alikvotnej čiastky z ceny služieb, ktoré neboli čerpané, a ďalej je Zákazník povinný uhradiť CK SPIŠBUS náklady spojené so spätnou dopravou.

4. CK SPIŠBUS je oprávnená zájazd zrušiť v nasledovných prípadoch: a) ak nebol dosiahnutý minimálny počet účastníkov pre zájazd, kde sa minimálny počet účastníkov vyžaduje, b) z dôvodov pôsobenia tzv. vyššej moci, t. j. takých, ktoré CK SPIŠBUS nemohla žiadnym spôsobom ovplyvniť ani pri vynaložení všetkého úsilia, najmä z dôvodov živelných pohrôm, nepriaznivej politickej situácie alebo teroristických útokov v oblasti konania zájazdu. V

prípade prerušenia cesty z dôvodu vyššej moci je CK SPIŠBUS povinná urobiť opatrenia na zabezpečenie dopravy cestujúcich naspäť. Dodatočné náklady s tým spojené potom nesú obe strany rovnakým spôsobom. Z iných Zákazníkovi preukázateľných dôvodov, na základe ktorých nemožno od cestovnej kancelárie spravodlivo požadovať zabezpečenie uskutočnenia alebo ďalšieho priebehu zájazdu.

5. Zákazník môže písomne oznámiť, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Zákazník tak môže urobiť len v určenej lehote a oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového zákazníka, že súhlasí s uzatvorenou cestovnou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva zákazníkom. Pôvodný zákazník a nový zákazník spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny a úhradu nákladov, ktoré CK SPIŠBUS v súvislosti so zmenou zákazníka vzniknú.

a) ak Zákazník požadované zmeny oznámi CK SPIŠBUS viac ako 30 dní pred zájazdom, bude týmto zmenám (pokiaľ to bude možné) vyhovieť za poplatok vo výške 5,- € za každú zmenu, keďže takéto úkony sú spojené s preukázateľnými nákladmi, ktoré by inak musela znášať CK SPIŠBUS,

b) ak Zákazník požadované zmeny oznámi CK SPIŠBUS viac ako 10 dní pred zájazdom, bude týmto zmenám (pokiaľ to bude možné) vyhovieť za poplatok vo výške 10,- € za každú zmenu, keďže takéto úkony sú spojené s preukázateľnými nákladmi, ktoré by inak musela znášať CK SPIŠBUS,

c) ak Zákazník požadované zmeny oznámi CK SPIŠBUS menej ako 10 dní pred zájazdom, bude týmto zmenám (pokiaľ to bude možné) vyhovieť za poplatok vo výške 15,- € za každú zmenu, keďže takéto úkony sú spojené s preukázateľnými nákladmi, ktoré by inak musela znášať CK SPIŠBUS.

Uvedené platí len na autobusové zájazdy a zájazdy s vlastnou dopravou, pri leteckých zájazdoch je letenka kupovaná na meno a preto zmeny osoby nie sú prípustné.

6. Pri odstúpení od cestovnej zmluvy je Zákazník povinný zaplatiť nasledujúcu zmluvnú pokutu, príp. storno poplatky:

A. Pred začiatkom čerpania služieb (zo strany Zákazníka):

a) Objednávateľ (Zákazník) má právo kedykoľvek pred začatím čerpania služieb od cestovnej zmluvy odstúpiť (článok VI, bod 2). V prípade, že Objednávateľ (Zákazník) zruší účasť na zájazde, je povinný uhradiť Obstarávateľovi nasledujúce stornopoplatky, pričom výška stornopoplatku sa vypočíta z ceny zájazdu celkom (vrátane príplatkov bez cestovného poistenia), na základe doby, ktorá zostáva do stanoveného termínu nástupu na zájazd. Výška storno poplatkov:

- 45 a viac kalendárnych dní pred začatím zájazdu 25 % z vopred stanovenej celkovej ceny objednaných služieb,

- 44 až 34 kalendárnych dní pred začatím zájazdu 35 % z vopred stanovenej celkovej ceny objednaných služieb,

- 34 až 24 kalendárnych dní pred začatím zájazdu 50 % z vopred stanovenej celkovej ceny objednaných služieb,
- 24 až 15 kalendárnych dní pred začatím zájazdu 70 % z vopred stanovenej celkovej ceny objednaných služieb,
- 14 až 7 kalendárnych dní pred začatím zájazdu 80 % z vopred stanovenej celkovej ceny objednaných služieb,
- 6 a menej kalendárnych dní pred začatím zájazdu 100 % z vopred stanovenej ceny objednaných služieb.

V prípade stornovania zájazdu, ktorého súčasťou je letenka na pravidelnej linke, je výška stornoplatku 100% z vopred stanovenej celkovej ceny objednaných služieb.

b) pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od cestovnej zmluvy, tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní,

c) v prípade, že Objednávateľ (Zákazník) nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, nemá nárok na vrátenie časti ceny zájazdu za nečerpané služby.

**B. Pred začiatkom čerpania služieb (zo strany CK SPIŠBUS):**

a) v prípade, že nastanú okolnosti, ktoré znemožňujú CK SPIŠBUS poskytnúť zájazd alebo služby podľa uzavretej cestovnej zmluvy, je CK SPIŠBUS povinná zabezpečiť ich zmenu alebo ich zrušiť, pričom je povinná oznámiť tieto skutočnosti bez zbytočného odkladu Objednávateľovi (Zákazníkovi).

## **VII. Reklamácia poskytnutých služieb a zodpovednosť za škody**

1. V prípade, že rozsah alebo kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako pôvodne v cestovnej zmluve dohodnutej úrovni, vzniká Zákazníkovi nárok na odstránenie chybné poskytovanej služby a právo na reklamáciu.

2. Zákazník je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne po jej zistení, najneskôr však do 15 dní od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa cestovnej zmluvy, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK SPIŠBUS tak, aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava. Poverený zástupca CK SPIŠBUS je oprávnený sťažnosti prijímať a operatívne ich riešiť.

3. Reklamácia musí spĺňať všetky všeobecné a osobitné náležitosti právneho úkonu vymedzené v §34 a nasl. Zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a musí byť podaná najneskôr do 15 dní od skončenia zájazdu. Zákazník uplatňuje reklamáciu písomne, elektronickou poštou na adrese ckspisbus@gmail.com alebo osobne v mieste podnikania. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je CK SPIŠBUS povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do (30) tridsať dní od prijatia

reklamácie.

4. Za predmet reklamácie nemôže byť považovaný výlet zadarmo či darček zadarmo.  
5. CK SPIŠBUS rovnako nie je povinná uhradiť Zákazníkovi 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.

6. CK DAKA nenesie žiadnu zodpovednosť za služby, ktoré nie sú súčasťou zájazdu podľa cestovnej zmluvy, alebo ktoré si zákazník počas zájazdu sám objedná nad rámec cestovnej zmluvy, a ktoré budú poskytnuté zo strany tretích osôb.

7. Zákazník 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 SPIŠBUS nenesie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté neudelením víza alebo chybnými úkonmi zákazníka.

### **VIII. Práva a povinnosti Zákazníka (Objednávateľa)**

1. Zákazník má právo na riadne poskytnutie potvrdených a zaplatených služieb. Pokiaľ bez zavinenia organizátora Zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na ich náhradu.

2. Zákazník má právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa ceny a programu zájazdu a objednaných služieb, ktoré sú CK SPIŠBUS známe, ako i oboznámenie so zmenami, o ktorých sa CK SPIŠBUS neskôr dozvedela.

3. Zákazník má právo na reklamáciu nedostatkov a zároveň náležité vybavenie reklamácie podľa článku VII. týchto Obchodných podmienok.

4. Zákazník má právo na ochranu údajov, ktoré uvádza v cestovnej zmluve a ostatných dokladoch, pred nepovolnými osobami súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.

5. Zákazník má právo na obdržanie dokladu o povinnom zmluvnom poistení proti insolventnosti CK SPIŠBUS pre prípad jej úpadku, ktorý obsahuje všetky náležitosti v súlade so zákonom č. 281/2001 Z.z. a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, pokiaľ sa na objednané služby táto povinnosť vzťahuje.

6. Zákazník má právo na podrobné informácie k zájazdu, ktoré musí dostať najneskôr (7) sedem dní pred začiatkom zájazdu, pokiaľ Zmluvu uzavrel najneskôr (7) sedem dní pred začiatkom zájazdu inak pri uzavretí Zmluvy. Podrobné informácie k zájazdu a doklady budú poslané na e-mail, ktorý klient uviedol v Zmluve.

9. Zákazník má právo byť včasne oboznámený s prípadnými zmenami programu, rozsahu služieb a ceny.

### **Povinnosti Zákazníka (Objednávateľa):**

1. Zákazník je povinný poskytnúť CK SPIŠBUS potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v cestovnej zmluve, vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK SPIŠBUS a pravdivo uviesť všetky osobné údaje a skontrolovať si správnosť týchto údajov ako v Zmluve, tak v dokumentoch zaslaných cestovnou kanceláriou. V prípade chybné poskytnutých či uvedených údajov v dokumentoch, je potrebné o tom bezodkladne informovať cestovnú kanceláriu.

2. Zákazník je povinný zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom III. týchto Obchodných podmienok.
3. Zákazník je povinný mať alebo zabezpečiť si platný cestovný doklad podľa požiadaviek destinácie, do ktorej plánuje s CK SPIŠBUS vycestovať.
4. Zákazník je povinný v prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK SPIŠBUS.
5. Zákazník je povinný prevziať od CK SPIŠBUS všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.
6. Zákazník je povinný pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK SPIŠBUS alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie...).
7. Zákazník je povinný riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK SPIŠBUS, resp. prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia alebo osôb zabezpečujúcich prepravné služby a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu, v prípade ich porušenie alebo pri závažnom narušení programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK SPIŠBUS (požitím alkoholu alebo iných omamných alebo psychotropných látok alebo iným svojím konaním Zákazník ohrozuje alebo ruší priebeh a program zájazdu či pobytu, ohrozuje život alebo zdravie iných osôb, alebo spôsobuje alebo hrozí, že spôsobí škodu na zdraví alebo majetku alebo iným závažným spôsobom porušuje právne predpisy ) oprávnená odoprieť Zákazníkovi ich poskytnutie alebo Zákazníka vylúčiť, čím Zákazník stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.
8. Zákazník je povinný zdržať sa konania a správania, ktoré by mohlo ohrozovať, poškodzovať, obmedzovať alebo odpudzovať ostatných účastníkov zájazdu a dodržiavať program zájazdu a neohrozovať jeho priebeh nevhodným správaním, neskorým príchodom alebo nedostavením sa na miesto odjazdu , transferu bez včasného informovania delegáta o tejto skutočnosti.
9. Zákazník je povinný niesť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil.
10. Zákazník je povinný zaistiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.
11. Zákazník je povinný uhradiť všetky náklady a škody vzniknuté v súvislosti s jeho vylúčením z účasti na zájazde v prípade, ak svojím konaním ohrozil alebo rušil priebeh alebo program zájazdu, alebo závažným spôsobom porušil právne predpisy, poškodil cudzí majetok a práva ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov služieb a CK SPIŠBUS.
12. Zákazník je povinný dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase so všetkými dokladmi.

## **IX. Práva a povinnosti CK SPIŠBUS:**

### **Práva CK SPIŠBUS:**

1. CK SPIŠBUS má právo na odstúpenie od cestovnej zmluvy s Objednávateľom (Zákazníkom), ktorý svojím správaním a konaním znemožňuje realizáciu zájazdu podľa vopred dohodnutých podmienok alebo ohrozuje bezpečnosť ostatných účastníkov zájazdu.



CK SPIŠBUS má v takýchto prípadoch nárok na náhradu škody spôsobenej Objednávateľom (Zákazníkom). Objednávateľ (Zákazník) v takýchto prípadoch nemá nárok na náhradu neposkytnutých resp. nečerpaných služieb.

2. CK SPIŠBUS má právo na zmenu hotela, autobusu alebo iných okolností zájazdu za také, ktoré sú v rovnakej úrovni (rovnaký štandard) ako už sľúbené služby.

4. V prípade dvoch alebo viacerých autobusov počas jedného termínu má CK SPIŠBUS právo presúvať zákazníkov medzi jednotlivými autobusmi, aj keď sa tým môže zmeniť hotel či autobus, prípadne miesto nástupu, ak je to z prevádzkových dôvodov nevyhnutné, za podmienok uvedených v čl. V Obchodných podmienok.

### **Povinnosti CK SPIŠBUS:**

1. CK SPIŠBUS je povinná mať uzatvorenú Zmluvu o poistení proti insolventnosti CK SPIŠBUS pre prípad jej úpadku.
2. CK SPIŠBUS je povinná pred uzatvorením cestovnej zmluvy presne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe, a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.
3. CK SPIŠBUS je povinná najneskôr 5 dní pred začatím zájazdu poskytnúť Objednávateľovi (Zákazníkovi) všetky informácie potrebné k účasti na zájazde a všetky doklady, ktoré potrebuje Objednávateľ (Zákazník) na poskytnutie obstarávaných služieb. Ak sa Zmluva o obstaraní zájazdu uzatvorí v čase kratšom ako 5 dní pred začatím zájazdu, poskytne CK SPIŠBUS tieto informácie a doklady Objednávateľovi (Zákazníkovi) pri objednávke zájazdu. Zrealizovaná platba za zájazd nebude vrátená, ak sa Objednávateľ (Zákazník) nezúčastnil zájazdu napr. v dôsledku chybné udaných údajov v cestovnej zmluve (Objednávke), pokiaľ sa nedostavil v pokynoch na zájazd v určený termín a miesto odchodu, alebo bol vrátený z colného pásma pre nedodržanie pasových, colných, devízových a iných predpisov.
4. CK SPIŠBUS je povinná odovzdať Objednávateľovi (Zákazníkovi) doklady týkajúce sa poistenia insolventnosti CK SPIŠBUS aj komplexného poistenia Objednávateľa (Zákazníka), avšak len v prípade jeho uzatvorenia prostredníctvom CK SPIŠBUS.
5. CK SPIŠBUS nie je povinná poskytnúť Zákazníkovi plnenia nad rámec vopred písomne potvrdených a zaplatených služieb.

### **X. Podmienky účasti na zájazde**

1. Platný identifikačný doklad (cestovný pas alebo občiansky preukaz). CK SPIŠBUS odporúča Zákazníkom informovať sa o platnosti pasu pri vycestovaní do tej ktorej krajiny na Ministerstve zahraničných vecí SR.
2. Každý Zákazník preberá na seba počas celej doby trvania zájazdu osobnú, materiálnu a morálnu zodpovednosť.
3. Každý Zákazník sa zaväzuje nepoškodiť a neznečistiť dopravný prostriedok, hotelovú izbu a ani iné veci, ktoré nie sú v jeho vlastníctve. Vzniknuté mimoriadne dodatočné náklady na odstránenie spôsobených škôd alebo znečistenia dopravného prostriedku alebo hotelovej izby nad rámec bežnej prevádzky (predovšetkým zvratky a pod.) je povinný nahradiť v plnej výške.
4. Každý Zákazník zájazdu dodrží určené časové termíny odchodu autobusu. Nedodržaním určených časových termínov preberá každý účastník zájazdu na seba celú zodpovednosť za vyplývajúce problémy a komplikácie, vrátane náhrady spôsobených škôd. Rovnako každý účastník rešpektuje prísny zákaz prepravy akýchkoľvek omamných látok, alebo akýchkoľvek látok, ktoré sú v danej krajine zakázané.

5. Každý Zákazník sa zaväzuje dodržiavať platný právny poriadok SR ako aj komunitárne právo a medzinárodné zmluvy, ktorými je SR viazaná.

## **XI. Povinné zmluvné poistenie proti insolventnosti CK SPIŠBUS**

1. Cestovná kancelária SPIŠBUS, s. r. o. má v zmysle zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr v platnom znení uzatvorené povinné zmluvné poistenie zájazdu (poistenie insolventnosti) pre prípad úpadku u poisťovacej spoločnosti UNIQA poisťovňa, a.s. Na základe toho Objednávateľovi (Zákazníkovi) vzniká právo na poistné plnenie, ak CK SPIŠBUS z dôvodu úpadku:

- a) neposkytne Objednávateľovi (Zákazníkovi) dopravu z miesta pobytu v zahraničí do SR, ak je táto súčasťou objednaných a zaplatených služieb,
- b) nevráti Objednávateľovi (Zákazníkovi) zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil,
- c) nevráti Objednávateľovi (Zákazníkovi) rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý z časti.

2. Povinné zmluvné poistenie je zahrnuté v cenách všetkých zájazdov, ktoré sú ponúkané CK SPIŠBUS.

## **XIII. Ochrana osobných údajov zákazníkov**

1. Zákazník je uzrozumený s tým, že CK SPIŠBUS je oprávnená na účely plnenia cestovnej zmluvy ako aj za účelom plnenia zákonných povinností spracovávať jeho osobné údaje v rozsahu uvedenom v ods. 5 tohto článku. Všetky osobné údaje budú uložené len po dobu ustanovenú zákonom, prípadne po dobu nevyhnutne nutnú.

2. Na účely plnenia cestovnej zmluvy budú informácie uvedené v článku XIII. v nevyhnutnom rozsahu poskytnuté tiež dodávateľom CK SPIŠBUS uvedeným v dokumentoch, ktoré má zákazník k dispozícii (najmä hotely, prepravné spoločnosti, delegáti, ...). Ak sa zájazdová destinácia nachádza mimo krajiny Európskeho hospodárskeho priestoru, berie zákazník na vedomie, že osobné údaje zákazníka budú poskytnuté príjemcom osobných údajov v tejto tretej krajine (najmä hotely) či inej tretej krajine (najmä letecké spoločnosti). Informácie o tom, či existuje rozhodnutie Európskej komisie o primeranej ochrane dát a ďalej informácie o vhodných zárukách ochrany osobných údajov pri odovzdaní osobných údajov do tretej krajiny poskytne CK na písomnú žiadosť zákazníka (právo na informovanie o primeraných zárukách podľa článku 46 Nariadenia týkajúceho sa prenosu).

3. Zákazník berie na vedomie, že CK SPIŠBUS je v rozsahu a za podmienok ustanovených platnými právnymi predpismi povinná predať osobné údaje zákazníka na účely stanovené zákonom.

4. Identifikačné údaje spracovateľa osobných údajov

Obchodný názov: SPIŠBUS, s.r.o

Sídlo: Slovenská 56, 052 01 Spišská Nová Ves, SR

Registrácia: Obch. reg. OS Košice 1, oddiel Sro, vložka č.:31050/V

IČO: 46919392

Štatutárny zástupca: Ján Laheta, konateľ

5. Zoznam osobných údajov: Záujemca súhlasí s tým, že prostredníctvom oprávnených osôb, CK SPIŠBUS môže v závislosti od účelu a právneho základu, spracovávať nasledovné osobné údaje a za týmto účelom Záujemca oznámi CK SPIŠBUS:

- meno, priezvisko, titul,
- dátum narodenia,
- štátna príslušnosť (ak je to nevyhnutné),

- trvalé bydlisko resp. prechodné bydlisko,
- e-mail,
- mobil,
- rodné číslo (v prípade poisťnej zmluvy)

#### **XIV. VŠEOBECNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1.Tieto Všeobecné podmienky platia pre účasť na všetkých zájazdoch organizovaných CK SPIŠBUS, pri ktorých bola cestovná zmluva uzavretá po 31.12.2018; účinnosť nadobúdajú dňa 01.01.2019.

2.Všeobecné podmienky sú záväzné pre obe zmluvné strany.

3.Cestujúci svojím podpisom na cestovnej zmluve potvrdzuje, že je so Všeobecnými podmienkami oboznámený a v plnom rozsahu ich prijíma, a to aj v zastúpení všetkých spolucestujúcich osôb.

4.Ubytovacie zariadenia majú vo svojej kompetencii vykonávanie zmien, súvisiacich so zmenami obsahu alebo spoplatnením nimi ponúkaných služieb aj bez upovedomenia CK SPIŠBUS. Všetky údaje uvedené na internetovej stránke cestovnej kancelárie o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú skutočnostiam a informáciám CK SPIŠBUS známym v čase jeho tlače. CK SPIŠBUS si vyhradzuje právo na ich zmenu na základe upovedomenia ubytovacieho zariadenia.

5.Prípadné zmeny a aktualizácie ponuky CK SPIŠBUS sú zverejňované na webstránke [www.spisbus.sk](http://www.spisbus.sk). Cenník, webstránka [www.spisbus.sk](http://www.spisbus.sk) a dodatočné písomné ponuky CK SPIŠBUS sú jedinými oficiálnymi zdrojmi informácií o produktoch CK SPIŠBUS, pričom CK SPIŠBUS nezodpovedá za nepresné alebo neúplné informácie nadobudnuté cestujúcimi z iných ako oficiálnych zdrojov.

V Spišskej Novej Vsi  
20.1.2019  
CK SPIŠBUS