

# Všeobecné obchodné podmienky

## Všeobecné obchodné podmienky

### spoločnosti Aventurine, s.r.o.. pre sprostredkovaný predaj zájazdov

#### 1. Všeobecné ustanovenia

**1.1** Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej ako 'VOP') upravujú práva a povinnosti Objednávateľa a spoločnosti Aventurine, s.r.o., IČO: 36 760 790 so sídlom Brezno, Rázusova č. 33, PSČ 977 01, zapísanej v OR OS Banská Bystrica I, oddiel Sa, v. č.: 12888/S (ďalej ako 'Sprostredkovateľ') pri sprostredkovaní predaja zájazdov, ubytovania a doplnkových služieb a uzatvorení zmluvy o obstaraní zájazdu, prípadne iného typu zmluvy prostredníctvom Sprostredkovateľa.

**1.2** Sprostredkovateľ je cestovnou agentúrou a autorizovaným sprostredkovateľom zájazdov organizovaných zahraničnými a slovenskými cestovnými kancelárkami (ďalej ako 'Obstarávateľ'), s ktorými má uzatvorené platné sprostredkovateľské zmluvy. Všetci Obstarávatelia zájazdov sú cestovné kancelárie s platným podnikateľským povolením a sú riadne poistené proti úpadku v zmysle zákona krajiny, v ktorej majú vedené sídlo spoločnosti. Obstarávateľmi sa ďalej v týchto VOP rozumejú aj prevádzkovatelia ubytovacích zariadení, prípadne iné spoločnosti poskytujúce služby v oblasti cestovného ruchu.

**1.3** Objednávateľ je akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá prejaví záujem uzatvoriť zmluvu o obstaraní zájazdu alebo inú zmluvu (napr. zmluvu o ubytovaní) prostredníctvom Sprostredkovateľa.

**1.4** Obstarávateľ je organizátor zájazdu, cestovná kancelária, ktorá zodpovedá za zabezpečenie služieb dohodnutých a špecifikovaných cestovnou zmluvou alebo prevádzkovatelia ubytovacích zariadení, prípadne iné spoločnosti poskytujúce služby v oblasti cestovného ruchu.

**1.5** Sprostredkovateľ umožňuje Objednávateľovi uzatvoriť s vybraným Obstarávateľom zmluvu o obstaraní zájazdu (prípadne cestovnú alebo inú zmluvu) iba na základe týchto VOP.

**1.6** Tieto VOP sa stávajú pre Objednávateľa záväzné v momente uskutočnenia objednávky zájazdu podľa bodu 2.1 týchto VOP.

**1.7** Objednávateľ berie na vedomie skutočnosť, že sprostredkovanie služby poskytovanej Obstarávateľom je charakterizované najmä záväzkom Sprostredkovateľa sprostredkovať uzatvorenie zmluvy o obstaraní zájazdu alebo obdobnej zmluvy týkajúcej sa služby v cestovnom ruchu medzi Obstarávateľom a Objednávateľom, ktorej predmetom je zabezpečenie služieb Obstarávateľom a ktoré boli vybrané Objednávateľom a uvedené v zmluve o obstaraní zájazdu, cestovnej, resp. inej zmluve. Sprostredkovateľ uzatvára pri sprostredkovaní služieb Obstarávateľa zmluvu v mene Obstarávateľa, ktorého služba je sprostredkovaná. Zmluvnými stranami na zmluve sú Obstarávateľ a Objednávateľ.

**1.8** Sprostredkovateľ je na základe uzatvorenej sprostredkovateľskej zmluvy oprávnený uzatvárať zmluvy v mene Obstarávateľa služieb a vo svojom vlastnom mene inkasovať dohodnutú cenu zájazdu a ďalších zmluvne dohodnutých služieb.

**1.9** Za realizáciu služby podľa uzatvorenej sprostredkúvanej zmluvy zodpovedá výhradne Obstarávateľ.

**1.10** Vzájomné práva a povinnosti Obstarávateľa a Objednávateľa zo zmluvy sa riadia Všeobecnými podmienkami (platobnými a cestovnými podmienkami) Obstarávateľa zverejnenými v jazyku krajiny, v ktorej má sídlo Obstarávateľ a zmluvou. Vzájomné práva a povinnosti Sprostredkovateľa a Objednávateľa upravujúce sprostredkovanie predaja služby sa riadia týmito VOP.

## **2. Objednávka zájazdu/inej služby**

**2.1** Objednávateľ si môže objednať zájazd alebo inú službu prostredníctvom online formulára na internetovej stránke Sprostredkovateľa alebo telefonicky, faxom, resp. emailovou poštou.

**2.2** Objednávka služby zo strany Objednávateľa je nezáväzná. Sprostredkovateľ si vyhradzuje právo objednávku služieb zamietnuť aj bez odpovede a uvedenia dôvodu Objednávateľovi, a to najmä vtedy, ak odoslaná objednávka obsahuje neúplné alebo rozporuplné údaje. Sprostredkovateľ má rovnako právo odmietnuť objednávku Objednávateľa, ktorý opakovane posiela nesprávne alebo fiktívne vyplnené objednávky a opakovane za objednané služby neplatí dohodnuté zálohy, resp. neodosiela podľa pokynov Sprostredkovateľa podpísanú zmluvu.

**2.3** Sprostredkovateľ bezodkladne overí u Obstarávateľa, či je objednaná služba ešte k dispozícii, ako aj ďalšie informácie (vrátane ceny, ktorá sa v čase môže meniť) a následne informuje Objednávateľa o stave objednávky. V prípade, že bude objednávka doručená v čase mimo pracovnej doby Obstarávateľa, Sprostredkovateľ oznámi Objednávateľovi informáciu o stave objednávky najbližší nasledujúci pracovný deň.

**2.4** V prípade, že Objednávateľ má záujem do zvolenej destinácie prepraviť nadrozmernú, športovú či inú špeciálnu batožinu (napr. bicykel, golfovú výbavu, surfovú výbavu, detský kočiar a pod.), resp. domáce zvieratá (pes, mačka a pod.), informuje o tejto skutočnosti Sprostredkovateľa ešte pred uzatvorením zmluvy. Sprostredkovateľ overí u Obstarávateľa možnosť a podmienky zabezpečenia takejto prepravy a jej cenu.

**2.5** Obstarávateľ si prostredníctvom Sprostredkovateľa vyhradzuje právo na zmenu údajov o zájazdoch a službách uverejnených na internetových stránkach Sprostredkovateľa. Záväzné údaje o zájazde a službách budú uvedené v návrhu zmluvy. Ďalšie prípadné údaje a informácie k ponúkanému zájazdu/službe poskytne Sprostredkovateľ na vyžiadanie Objednávateľa.

**2.6** V prípade, že doručená objednávka obsahuje všetky potrebné náležitosti a podľa informácie Obstarávateľa je požadovaný zájazd/požadovaná služba ešte k dispozícii, Sprostredkovateľ vykoná u Obstarávateľa rezerváciu zájazdu/služby. Táto rezervácia je pre Objednávateľa nezáväzná. V prípade, že rezervácia nie je zo strany Obstarávateľa potvrdená, Sprostredkovateľ o tejto skutočnosti bezodkladne informuje Objednávateľa.

**2.7** V prípade, že Obstarávateľ rezerváciu potvrdí, informuje Sprostredkovateľ Objednávateľa o dĺžke platnosti tejto rezervácie a odošle mu pokyny potrebné na uzatvorenie zmluvy pre rezervovaný zájazd/službu.

**2.8** Objednávateľ je povinný uviesť všetky požadované údaje v súlade so skutočnosťou a berie na vedomie, že pri porušení tejto povinnosti je zodpovedný za prípadnú vzniknutú škodu. Po odoslaní objednávky pošle Sprostredkovateľ Objednávateľovi elektronickou poštou (e-mailom) návrh zmluvy k objednanej službe a platobné pokyny k úhrade týchto služieb. Objednávateľ je povinný všetky údaje uvedené v zmluve a platobných pokynoch, popr. ďalších dokumentoch odoslaných Sprostredkovateľom skontrolovať. Sprostredkovateľ nezodpovedá Objednávateľovi za škody spôsobené uvedením nesprávnych údajov v zmluve, pričom Objednávateľ je povinný v prípade účtovania poplatkov zo strany Obstarávateľa (či už Sprostredkovateľovi alebo priamo Objednávateľovi), ktoré súvisia s opravou či zmenou údajov, tieto poplatky bezodkladne uhradiť.

**2.9** Ponuka zájazdov/služieb prezentovaná na internetovej stránke Sprostredkovateľa je zostavená na základe dát prijímaných elektronickým spôsobom od jednotlivých Obstarávateľov alebo tretích subjektov technicky zabezpečujúcich poskytovanie týchto dát. Všetky informácie (vrátane cien, fotografií a pod.) sú pravidelne aktualizované, preto Sprostredkovateľ nezodpovedá za ich správnosť a prípadné zmeny. Objednávateľ berie na vedomie, že záväzné informácie budú obsiahnuté len v Zmluve.

### **3. Zmluva**

**3.1** Sprostredkovateľ pošle Objednávateľovi zmluvu vyplnenú v súlade s odoslanou objednávkou a uskutočnenou rezerváciou vrátane informácie o všeobecných obchodných podmienkach Obstarávateľa a ďalších súvisiacich informáciách, a to bez zbytočného odkladu prostredníctvom elektronickej pošty (e-mail), faxu, resp. iným vhodným spôsobom na adresu uvedenú Objednávateľom v jeho objednávke. Pokiaľ sa nachádzajú v zmluve nesprávne alebo neúplné údaje, Sprostredkovateľ po upozornení Objednávateľom na túto skutočnosť odošle obratom Objednávateľovi nové vyhotovenie zmluvy upravenej v zmysle upozornenia Objednávateľa.

**3.2** Zmluva sa skladá z prihlášky na zájazd (titulná strana zmluvy) v prípade zmluvy o obstaraní zájazdu, samotnej zmluvy a informácie o všeobecných obchodných podmienkach Obstarávateľa, popr. ďalších dokumentov uvedených v zmluve. Sprostredkovateľ nie je povinný ani oprávnený vykonávať preklady všeobecných obchodných podmienok Obstarávateľa do iných jazykových verzií, predovšetkým do slovenského jazyka, a to najmä z dôvodu možnej dezinterpretácie predmetného obsahu a textov. Všeobecné obchodné podmienky a ďalšie súvisiace dokumenty sú súčasťou zmluvy a sú uvedené v materinskom jazyku sídla spoločnosti Obstarávateľa služieb.

**3.3** V prípade, že údaje na zmluve sa odlišujú od údajov uvedených v ponuke zájazdu/služby, popr. od týchto VOP, platia údaje uvedené v zmluve.

**3.4** Súčasťou zmluvy je aj mena, v ktorej je zájazd/služba kalkulovaná a celková cena zájazdu/služby a spôsob jej úhrady vrátane splatnosti. Objednávateľ berie na vedomie, že Sprostredkovateľ je na základe sprostredkovateľskej zmluvy s Obstarávateľom oprávnený vo svojom mene prijímať od Objednávateľa platby súvisiace so zájazdom/službou.

Cenu zájazdu/služby je možné navýšiť iba za podmienok definovaných vo všeobecných obchodných podmienkach Obstarávateľa alebo v zmluve o obstaraní zájazdu.

**3.5** Po skontrolovaní zmluvy a platobných pokynov, popr. ďalších dokumentov odoslaných Sprostredkovateľom Objednávateľovi, podpíše Objednávateľ zmluvu a odošle ju faxom na faxové číslo Sprostredkovateľa uvedené na zmluve alebo naskenovanú elektronickou poštou (e-mailom) na adresu Sprostredkovateľa. Zmluvu je povinná podpísať výhradne osoba uvedená na zmluve ako Objednávateľ. Záväzná rezervácia (zaknihovanie) zájazdu/služby bude uskutočnená až po uhradení (pripísaní prostriedkov) zájazdu/služby Objednávateľom v prospech Sprostredkovateľa.

**3.6** Podpísaním návrhu zmluvy Objednávateľ potvrdzuje, že sa s návrhom zmluvy riadne oboznámil, súhlasí s jeho obsahom, v plnom rozsahu ho prijíma a ďalej tiež, že prevzal tieto VOP, všeobecné podmienky Obstarávateľa a v prípade zmluvy o obstaraní zájazdu aj prihlášku na zájazd (titulná strana zmluvy). V prípade, že Objednávateľ požaduje sprostredkovanie zájazdu aj v prospech tretích osôb, podpisom prihlášky na zájazd, resp. zmluvy o obstaraní zájazdu potvrdzuje, že tieto tretie osoby vyslovili s návrhom zmluvy súhlas a prijali ho v plnom rozsahu.

**3.7** V prípade, že Objednávateľ neodošle Sprostredkovateľovi podpísaný návrh zmluvy (pokiaľ ju nepodpísal elektronicky) a nevykoná úhradu (pripísanie prostriedkov v prospech Sprostredkovateľa) zájazdu/služby v zmysle pokynov odoslaných Sprostredkovateľom v lehote doby rezervácie, takáto zmluva nebola uzatvorená a v prípade pretrvávajúceho záujmu Objednávateľa je potrebné odoslať novú objednávku, pokiaľ sa so Sprostredkovateľom nedohodne inak.

**3.8** Všeobecné obchodné podmienky Obstarávateľa sa vzťahujú na Objednávateľa od momentu záväzného potvrdenia rezervácie Obstarávateľa a úhrady minimálnej požadovanej zálohy Objednávateľom aj bez toho, aby Objednávateľ doručil Sprostredkovateľovi alebo Obstarávateľovi podpísanú zmluvu. Neodoslaním, resp. nedoručením podpísanej zmluvy na adresu Sprostredkovateľa (spôsob a forma doručenia sú uvedené v bode 3.5 týchto VOP) nezanikajú Objednávateľovi povinnosti vyplývajúce zo Všeobecných obchodných podmienok Obstarávateľa, ani týchto VOP. V prípade neodoslania, resp. nedoručenia podpísanej zmluvy Objednávateľom Sprostredkovateľovi, nebudú Objednávateľovi doručené cestovné dokumenty potrebné k nástupu na zájazd, resp. čerpanie cestovných služieb, až do momentu pokiaľ nedoručí podpísanú zmluvu Sprostredkovateľovi v zmysle týchto VOP, to neplatí, pokiaľ Zmluvu podpísal elektronicky. Za včasné doručenie podpísanej zmluvy Sprostredkovateľovi, t.j. ešte pred termínom nástupu na zájazd/čerpaním inej služby uvedenom na zmluve, zodpovedá výhradne Objednávateľ.

**3.9** Zmluva sa riadi právnym poriadkom štátu, v ktorom má Obstarávateľ svoje sídlo.

#### **4. Zaknihovanie služby a nadobudnutie účinnosti zmluvy**

**4.1** Po realizácii úhrady Objednávateľom v prospech Sprostredkovateľa (pripísanie prostriedkov na účet Sprostredkovateľa) uskutoční Sprostredkovateľ zaknihovanie zájazdu/služby uvedených v zmluve u Obstarávateľa. Po zaknihovaní zájazdu/služby obdrží Objednávateľ confirmáciu (potvrdenie) o zaknihovaní objednaných služieb. Zmluva medzi Objednávateľom a Obstarávateľom (poskytovateľom služby) a záväzok Obstarávateľa poskytnúť služby uvedené v zmluve nadobúda účinnosť doručením confirmácie

Objednávateľovi o zaknihovaní objednaných služieb alebo doručením automatického potvrdenia služieb už na základe úhrady zo strany Objednávateľa (v prípadoch, kedy Obstarávateľ nepožaduje následné overenie dostupnosti požadovanej služby - napr. v prípade direct bookingu alebo garančných kapacít, kedy overenie dostupnosti prebehne ešte pred úhradou zo strany Objednávateľa), to všetko za podmienky, že podpísaná zmluva bola doručená Sprostredkovateľovi poštou, faxom alebo e-mailom alebo Objednávateľ odsúhlasil znenie zmluvy aj s prílohami elektronicky – prostredníctvom zakliknutia príslušného políčka, kliknutia na link zaslaný Sprostredkovateľom e-mailom alebo kladnou odpoveďou Objednávateľa na e-mail s návrhom zmluvy zaslaný zo strany Sprostredkovateľa, v ktorej Objednávateľ súhlasí so znením a návrhom zmluvy.

**4.2** Objednávateľ berie na vedomie, že jeho objednávka sa stáva voči Sprostredkovateľovi záväznou a podlieha platným storno podmienkam Obstarávateľa v okamihu, keď v súlade s odoslaným návrhom zmluvy uhradí v prospech Sprostredkovateľa zálohu, resp. celkovú cenu. Storno podmienky Obstarávateľa sú uvedené v zmluvných podmienkach Obstarávateľa, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

**4.3** Objednávateľ je oprávnený zmluvu jednostranne zrušiť (storno zájazdu/služby) za predpokladu, že to umožňuje zmluva alebo VOP Obstarávateľa v lehote tam určenej, a za podmienky úhrady storno poplatku (alebo v zmluve alebo VOP Obstarávateľa inak nazvaného poplatku rovnakej funkcie a významu) Obstarávateľovi vo výške a lehote určenej v zmluve alebo vo VOP Obstarávateľa, a aj za podmienky úhrady manipulačného poplatku vo výške 50 € Sprostredkovateľovi (pokiaľ ju Sprostredkovateľ požaduje), a to súčasne s jednostranným zrušením zmluvy. Sprostredkovateľ a Obstarávateľ sú oprávnení nárok na storno a manipulačný poplatok započítať s nárokom Objednávateľa na vrátenie už zaplatenej ceny zájazdu/služby alebo zálohy, a to bez ohľadu na dátum splatnosti. O zaplatený manipulačný poplatok Sprostredkovateľa vo výške 50 € môže Sprostredkovateľ ponížiť cenu zájazdu/služby zakúpenej Objednávateľom v lehote 12 mesiacov od jednostranného zrušenia.

**4.4** V niektorých prípadoch je potrebné, aby Sprostredkovateľ objednaný zájazd/službu Objednávateľom najskôr vyžiadal u Obstarávateľa. V takomto prípade ide o tzv. zájazd/službu na vyžiadanie a Sprostredkovateľ je oprávnený požadovať zaplatenie zálohy na predpokladanú cenu až do výšky 100% predpokladanej celkovej ceny. V prípade neúspešnej rezervácie takéhoto zájazdu/služby sa uhradená záloha vracia naspäť Objednávateľovi v plnej výške.

**4.5** Objednávateľ berie na vedomie, že online databáza ponúkaných zájazdov a služieb vrátane cien sa priebežne mení a Sprostredkovateľ nemôže žiadnym spôsobom zabezpečiť, že služba uvedená v návrhu zmluvy bude po zaplatení stále k dispozícii (nebude vypredaná), resp. že bude k dispozícii za cenu uvedenú v návrhu zmluvy. Sprostredkovateľ preto odporúča Objednávateľovi, aby uskutočnil platbu za zájazd/službu niektorým zo spôsobov uvedených v platobných pokynoch. Objednávateľ ďalej berie na vedomie, že po zrealizovaní platby za zájazd/službu môže vo výnimočných prípadoch nastať situácia, kedy Obstarávateľ objednaný zájazd či službu nepotvrdí.

**4.6** V prípade situácie, že služba uvedená v návrhu zmluvy nebude po jej zaplatení viac k dispozícii (bude vypredaná), resp. Obstarávateľ nepotvrdí požadovanú službu, zmluva nevzniká a nenadobúda účinnosť. Sprostredkovateľ je v takomto prípade povinný Objednávateľovi v primeranej lehote vrátiť už zaplatenú sumu. Sprostredkovateľ žiadnym spôsobom nezodpovedá za škodu, popr. inú ujmu a/alebo iné následky spôsobené

Objednávateľovi neuzatvorením zmluvy. Vrátením celkovej uhradenej sumy (bez úrokov) sú vzájomné práva a povinnosti Objednávateľa a Sprostredkovateľa vyrovnané a Objednávateľ nemá nárok na náhradu škody, popr. iné nároky voči Sprostredkovateľovi, ktoré vznikli z dôvodu neuzatvorenia zmluvy.

**4.7** Klient je povinný uhradiť cenu zájazdu/inej služby pred štartom ich poskytnutia zo strany Obstarávateľa a podľa rozpisu platieb a doplatkov určených zo strany Sprostredkovateľa.

## **5. Ďalšie práva a povinnosti Objednávateľa**

**5.1** Ak nie je ďalej či v zmluve stanovené inak, Objednávateľ zodpovedá najmä za:

**a)** platnosť svojich cestovných dokladov a dokladov ďalších spolucestujúcich osôb (cestujúci), ktoré sa spolu s ním majú zájazdu zúčastniť a sú uvedené v návrhu zmluvy o obstaraní zájazdu,

**b)** splnenie zdravotných či iných formalít, ktoré sú potrebné pre cestu alebo pobyt,

**c)** včasný nástup na zájazd, cestu alebo ubytovanie podľa pokynov Obstarávateľa.

**5.2** Pokiaľ Objednávateľ neobdrží pokyny k nástupu na zájazd/pre čerpanie služby najneskôr tri (3) dni pred začiatkom zájazdu/čerpania služby, je povinný informovať o tejto skutočnosti Sprostredkovateľa.

**5.3** Doklady a pokyny potrebné pre čerpanie služieb (ďalej ako 'cestovné doklady') vrátane potvrdenia o poistení Obstarávateľa proti úpadku obdrží Objednávateľ od Sprostredkovateľa alebo Obstarávateľa. Za cestovné doklady sa nepovažujú pasové, colné, zdravotné či iné formality potrebné na vycestovanie podľa platných predpisov cieľovej, resp. tranzitnej krajiny. Cestovné doklady sú Objednávateľovi doručené zvyčajne týždeň pred čerpaním služieb (odletom) a napr. letenky môžu byť v elektronickej forme, kde ako doklad slúži confirmácia o zaknihovaní objednanej služby. V prípade last minute zájazdu s odletom do 10 dní od odoslania objednávky si Objednávateľ v niektorých prípadoch vyzdvihne cestovné doklady oproti confirmácii priamo na letisku v stánku Obstarávateľa, a to vždy najneskôr 2 hodiny pred odletom. Sprostredkovateľ bude Objednávateľa informovať o umiestnení stánku Obstarávateľa a konkrétnom postupe bez zbytočného omeškania. Sprostredkovateľ nenesie zodpovednosť za poštové straty leteniek, cestovných dokladov a/alebo iných dokumentov.

**5.4** Objednávateľ a všetci cestujúci zodpovedajú v plnom rozsahu za dodržanie všetkých pokynov, predpisov a povinností (napr. pasových, vízových, zdravotných, predpisov pre spoločnú prepravu zvierat a pod.) pre zrealizovanie služieb (zájazdu) a tiež za úplnosť cestovných dokladov. V tejto súvislosti sú Objednávateľ a cestujúci povinní informovať sa o vízovej povinnosti na zastupiteľských úradoch krajín, do ktorých cestujú, a bez súčinnosti Sprostredkovateľa si obstaráť všetky doklady požadované pre vstup, pobyt, resp. tranzit do príslušnej krajiny, a to hlavne víza, doklad o zdravotnom poistení a pod., pokiaľ je to požadované. V prípade nesplnenia týchto povinností je letecká spoločnosť oprávnená odmietnuť prepravu a všetky z toho vyplývajúce náklady a ujmy Objednávateľovi/cestujúcemu vyfakturovať. Sprostredkovateľ nenesie zodpovednosť za škodu, ujmu či iné negatívne dopady, ktoré Objednávateľovi/cestujúcemu vzniknú v prípade nedodržania povinností z tohto článku.

**5.5** Každý objednávateľ/cestujúca osoba, ktorý si zakúpil zájazd, resp. samostatné cestovné služby, je pri cestovaní do zahraničia vždy sám zodpovedný za platnosť vlastného cestovného pasu (cestovných dokladov) a zabezpečenie si platných vstupných víz (ak sa danou krajinou vyžadujú). Za platnosť a vybavenie týchto dokumentov za žiadnych okolností nenesie zodpovednosť tour operátor, sprostredkovateľ, organizátor zájazdu, cestovná agentúra alebo ktokoľvek iný. Podpora takýchto spoločností pri zabezpečovaní predmetných dokumentov sa považuje za špeciálne a nadštandardné služby, nie je však povinnosťou. Znamená to, že žiadna z nich nenesie zodpovednosť v prípade, ak objednávateľ nedostane alebo si nestihne vybaviť vstupné víza včas, resp. si nezabezpečí cestovný pas s potrebnou dobou platnosti. Objednávateľ tiež berie na vedomie, že udelenie turistických víz závisí vždy od rozhodnutia imigračného úradu/úradníkov krajiny, ktorú objednávateľ žiada o vstupné víza. Na linke [http://www.mzv.sk/sk/cestovanie\\_a\\_konzularne\\_info/cestovne\\_doklady\\_a\\_viza-kam\\_viza\\_nepotrebuje](http://www.mzv.sk/sk/cestovanie_a_konzularne_info/cestovne_doklady_a_viza-kam_viza_nepotrebuje) (prípadne na inej webovej stránke Ministerstva zahraničných vecí, pokiaľ ju medzičasom ministerstvo zmení) je možné nájsť aktuálny zoznam krajín, ktoré vyžadujú od občanov Slovenskej republiky vstupné víza. Sprostredkovateľ rovnako nenesie žiadnu zodpovednosť za úplnosť a správnosť vyššie uvedených informácií. Imigračné formality a právne predpisy rôznych krajín a pre rôzne národnosti môžu byť kedykoľvek pozmenené a upravené bez predošlej a včasnej informácie poskytnutej Sprostredkovateľovi.

**5.6** Objednávateľ má právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle Všeobecných obchodných podmienok Obstarávateľa. Oznámenie o odstúpení od zmluvy vrátane uvedenia dôvodu Objednávateľ napíše a doručí na emailovú adresu a písomne doporučenou poštou (pokiaľ to Sprostredkovateľ požaduje) na adresu Sprostredkovateľa, vrátane podpísanej zmluvy. Účinnosť odstúpenia od zmluvy nastáva dňom doručenia žiadosti o storno zájazdu Sprostredkovateľovi a podľa povahy zmluvy musí obsahovať údaje: dôvod storna, číslo zmluvy, cieľovú destináciu, názov hotela, mená cestujúcich osôb, termín zájazdu/čerpania služby a číslo účtu Objednávateľa pre vrátenie uhradených prostriedkov. Na odstúpenie od zmluvy sa vzťahujú aj body 4.1 a 4.3 (pokiaľ sa nejedná o odstúpenie z dôvodu podstatného porušenia povinností druhej zmluvnej strany) týchto VOP. Pri výpočte dní za účelom vypočítania storno poplatku sa do stanoveného počtu dní započítava aj deň doručenia žiadosti o storno služieb pričom dátumom prijatia žiadosti o storno je výhradne pracovný deň v čase do 17:00 v časovom pásme miesta podnikania Sprostredkovateľa. V prípade doručenia žiadosti o storno služieb po 17:00 hodine alebo počas dní pracovného pokoja (víkendy a štátne sviatky v krajine miesta podnikania Sprostredkovateľa), bude dňom doručenia žiadosti o storno najbližší nasledujúci pracovný deň. Do počtu dní na výpočet storna zájazdu/služby sa nezapočítava deň odchodu, odletu alebo nástupu na príslušný zájazd, pobyt a pod. V prípade storna služieb sa nevracia poplatok za komplexné cestovné poistenie. Sprostredkovateľ je povinný doručení žiadosť so všetkými požadovanými údajmi o storno zájazdu/služby bezodkladne odoslať Obstarávateľovi služieb.

**5.7** V prípade odmietnutia komplexného cestovného poistenia Objednávateľ preberá plnú zodpovednosť za prípadné škody, ktoré sú inak predmetom poistného plnenia komplexného cestovného poistenia, ktoré je v ponuke Obstarávateľa alebo Sprostredkovateľa. V takomto prípade pri vzniku akejkoľvek poistnej udalosti delegát Obstarávateľa nie je povinný ju riešiť a napomáhať pri jej vybavovaní.

## **6. Záverečné ustanovenia**

**6.1** Objednávateľ by mal rešpektovať odporúčenia Sprostredkovateľa týkajúce sa vhodného času odchodu a plánovať odchodové časy tak, aby sa na odletové/odchodové miesto dostavil s

dostatočným, popr. Obstarávateľom požadovaným časovým predstihom pred nástupom na zájazd/čerpaním služby.

**6.2** Ak nie je uvedené v zmluve inak, cenou za 'dieťa' sa rozumie cena platná za jedno dieťa ubytované na prístelke v doprovoďte dvoch dospelých osôb. Vekovú hranicu dieťaťa určuje Obstarávateľ.

**6.3** Zodpovednosť za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy nesie v plnom rozsahu Obstarávateľ, ktorý je v právnom vzťahu výhradne s Objednávateľom, s ktorým uzatvára zmluvu. Sprostredkovateľ nezodpovedá za kvalitu a rozsah služieb poskytovaných Obstarávateľom. Prípadné reklamácie služieb si Objednávateľ uplatňuje výhradne u Obstarávateľa, a to v úradnom jazyku krajiny, v ktorej má Obstarávateľ zaregistrované sídlo spoločnosti. Sprostredkovateľ nie je oprávnený riešiť reklamácie ani v mene Obstarávateľa.

**6.4** Objednávateľ berie na vedomie, že je povinný reklamovať služby v lehote stanovenej v príslušnom právnom predpise štátu, ktorého právom sa riadi predmetná zmluva, a to v úradnom jazyku krajiny, v ktorej má Obstarávateľ zaregistrované sídlo spoločnosti. Ak sa zmluva riadi rakúskym alebo nemeckým právom, lehota pre uplatnenie reklamácie je jeden mesiac od ukončenia čerpania služby (skončenia zájazdu). Sprostredkovateľ poskytne Objednávateľovi v prípade žiadosti súčinnosť pri vybavovaní reklamácie služieb u Obstarávateľa, nezabezpečuje však prekladateľské služby samotného predmetu a obsahu reklamácie, pokiaľ sa sídlo Obstarávateľa nachádza mimo Slovenskej republiky v krajine, kde sa používa iný úradný jazyk ako slovenčina. Stanovená lehota je zachovaná aj v prípade, že Objednávateľ vykoná reklamáciu prostredníctvom Sprostredkovateľa.

**6.5** K reklamácií sa doporučuje aj reklamačný protokol z miesta pobytu potvrdený delegátom Obstarávateľa zájazdu, popr. ďalšie relevantné doklady (fotografie a pod.)

**6.6** Objednávateľ berie na vedomie, že:

a) všetky telefonické rozhovory medzi Objednávateľom a Sprostredkovateľom môžu byť monitorované a nahrávané,

b) Sprostredkovateľ realizuje meranie návštevnosti jeho internetových stránok.

**6.7** Objednávateľ súhlasí s:

a) doručovaním na adresu (poštová, e-mail), ktorú uvedie vo svojej objednávke, pokiaľ neinformuje Sprostredkovateľa o doručovaní na inú adresu,

b) tým, že za doručenie sa považuje aj odmietnutie písomnosti (zásielky) Objednávateľom alebo jej neprevzatie a vrátenie naspäť Sprostredkovateľovi. Účinok doručenia nastáva v okamihu vrátenia nedoručenej zásielky,

c) doručovaním na e-mailovú adresu uvedenú v jeho/jej objednávke s vážnosťou rovnakou ako písomná zásielka.

**6.8** Sprostredkovateľ v rámci predzmluvných a zmluvných vzťahov podľa týchto VOP spracúva na účely plnenia povinností z nich osobné údaje Objednávateľa a ďalších osôb



v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 122/2013 o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, s čím Objednávateľ súhlasí nadviazaním predzmluvných a zmluvných vzťahov so Sprostredkovateľom. Sprostredkovateľ takto spracúva všetky údaje poskytnuté mu Objednávateľom v zmluve a v súvisiacich dokumentoch, najmä jeho meno a priezvisko, prípadne titul, adresu, dátum narodenia, e-mailovú adresu, telefónne číslo, číslo bankového účtu. V prípade, že Objednávateľ požaduje sprostredkovanie služby aj v prospech tretích osôb, objednaním služieb potvrdzuje, že je týmito tretími osobami splnomocnený k poskytnutiu ich osobných údajov, a tiež k poskytnutiu súhlasu so spracovaním ich osobných údajov za účelom a v rozsahu podľa tohto odseku. Osobné údaje Objednávateľa a tretích osôb môžu byť poskytnuté príslušným cestovným kanceláriám a agentúram, ako zmluvným stranám.

**6.9** Objednávateľ týmto poskytuje Sprostredkovateľovi súhlas k zhromažďovaniu, uchovávaniu a spracovaniu osobných údajov, ktoré Sprostredkovateľovi poskytne na marketingové účely, resp. aktivity Sprostredkovateľa. Tento súhlas udeľuje vo vzťahu ku kontaktným údajom v rozsahu e-mailová adresa a telefónne číslo. Objednávateľ môže tento súhlas neudeliť zaškrtnutím príslušného políčka na konci týchto VOP. Súhlas s použitím údajov na marketingové účely Sprostredkovateľa môže Objednávateľ kedykoľvek odvolať.

**6.10** Objednávateľ je oprávnený požiadať Sprostredkovateľa o informáciu ohľadne spracovania jeho osobných údajov. Sprostredkovateľ je povinný túto informáciu bez zbytočného omeškania Objednávateľovi poskytnúť. V prípade, že Objednávateľ zistí alebo sa domnieva, že Sprostredkovateľ vykonáva spracovanie jeho osobných údajov, ktoré je v rozpore s ochranou jeho súkromného a osobného života alebo v rozpore so zákonom, najmä ak sú osobné údaje nepresné s ohľadom na účel ich spracovania, má právo požiadať Sprostredkovateľa o vysvetlenie a odstránenie takto vzniknutého stavu. Ak Sprostredkovateľ nevyhoví takejto žiadosti, má Objednávateľ právo obrátiť sa na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky.

Sumarizované osobné údaje môžu byť použité Sprostredkovateľom na štatistické účely pre vnútornú potrebu Sprostredkovateľa.

**6.11** Sprostredkovateľ prehlasuje, že bude zhromažďovať osobné údaje v rozsahu potrebnom pre naplnenie stanoveného účelu a ďalej ich spracovávať iba v súlade s účelom, na ktorý boli zozbierané. Zamestnanci Sprostredkovateľa alebo iné fyzické osoby, ktoré spracovávajú osobné údaje na základe zmluvy sú povinní zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, a to aj po skončení pracovného pomeru či iného vzťahu k Sprostredkovateľovi. Na spracovanie osobných údajov Sprostredkovateľom sa ďalej v primeranom rozsahu vzťahujú aj Zásady nakladania s osobnými údajmi užívateľov webových služieb spoločnosti Aventurine, s.r.o.. zverejnené na stránke spoločnosti.

**6.12** Právne vzťahy, ktoré vznikli medzi Sprostredkovateľom zájazdu a Objednávateľom podľa týchto VOP sa riadia obchodným zákonníkom Slovenskej republiky v platnom znení.

**6.13** Nová povinnosť vyplýva z § 3 ods. 1 písm. t) novelizovaného 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 (ďalej len ako „**Zákon o ochrane spotrebiteľa na diaľku**“), podľa ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo

prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne:

1. oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, ktorý je daný na základe osobitného zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len ako „**Zákon o alternatívnom riešení sporov**“), ktorý zavádza mechanizmus alternatívneho riešenia sporov so spotrebiteľmi.
2. uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov (<http://ec.europa.eu/odr>), prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v zmysle článku 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú.v. EÚ L 165, 18.6.2013).

Adriana Strmeňová

konateľka spoločnosti