

## VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY BUBO TRAVEL AGENCY, S.R.O.

Všeobecné zmluvné podmienky BUBO travel agency, s.r.o., so sídlom Dunajská 31, 811 08 Bratislava, IČO: 35 824 859, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 25380/B (ďalej len „VZP“) platia pre všetky zájazdy organizované BUBO travel agency, s.r.o. a tieto VZP tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o zájazde (ďalej len „zmluva o zájazde“), ktorú BUBO travel agency, s.r.o. uzatvára s cestujúcim najmä podľa zákona 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 o zájazdoch“).

Uzavretím zmluvy o zájazde berie cestujúci výslovne na vedomie, že zájazdy obstarávané zo strany BUBO travel agency, s.r.o. pre cestujúceho sú špecifickým produktom s ohľadom na ich charakter, spôsob organizácie, navštívené krajiny a podmienky a pomery v nich (spoločenské, politicko-ekonomické, sociálne pomery, povoloňacie a iné konania spojené so vstupom do krajiny, zotrvaním v nej a pod.). Z týchto dôvodov berie cestujúci na vedomie, že pri ich organizácii a na ich účasti je nevyhnutné počítať s možnými zmenami v akejkoľvek časti prípravy a organizácie zájazdu (napr. zmena programu, časového harmonogramu zájazdu, trasy zájazdu, ubytovania, spôsobu prepravy, stravovania a pod.), a to v závislosti od aktuálnej možnosti alebo nemožnosti vstupu do krajiny, možnosti alebo dostupnosti poskytnutia alebo čerpania služieb na zájazde, na ktoré BUBO travel agency, s.r.o. nemá dosah a preto za ne nemôže niesť zodpovednosť. Cestujúci taktiež berie na vedomie, že účasť na vybranom zájazde môže byť fyzicky náročná a môže vyžadovať fyzickú zdatnosť. Cestujúci si je plne vedomý svojho zdravotného stavu a berie na seba plnú zodpovednosť za akékoľvek prípadné zranenia a ich následky akéhokoľvek charakteru, za ktoré BUBO travel agency, s.r.o. nemôže niesť zodpovednosť.

### Článok I – Úvodné ustanovenia, uzavretie zmluvy o zájazde

1. Zmluvnými stranami zmluvy o zájazde sú: **(i) BUBO travel agency, s.r.o.**, so sídlom Dunajská 31, 811 08 Bratislava, IČO: 35 824 859, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 25380/B (ďalej len „BUBO“) a **(ii) cestujúci**, ktorým je predovšetkým osoba, ktorá uzavrela zmluvu o zájazde písomnou alebo inou vhodnou formou (ďalej len „cestujúci“) spôsobom uvedeným v týchto VZP. Tieto VZP sa v celom rozsahu vzťahujú aj na zájazdy organizované BUBO, ktoré nie sú súčasťou aktuálnej ponuky zájazdov BUBO, ale sú navrhnuté na mieru t.j. na zájazdy organizované podľa konkrétnych požiadaviek cestujúceho, ako aj na akékoľvek čiastkové služby individuálne vyžiadané zo strany cestujúceho (napr. osobitné zabezpečenie ubytovania, prepravy a pod.). V mene maloletých detí a iných osôb, ktoré majú zákonného zástupcu, koná ich zákonný zástupca. Vo vzťahu k iným osobám uvedeným v zmluve o zájazde, ktoré túto zmluvu o zájazde neuzavreli písomnou alebo inou vhodnou formou, osoba, ktorá uzavrela zmluvu o zájazde písomnou alebo inou vhodnou formou potvrdzuje, že je na jej uzavretie písomnou alebo inou vhodnou formou riadne splnomocnená vrátane oprávnenia na poskytnutie osobných údajov a to tak, aby aj tieto osoby mali postavenie cestujúceho, v opačnom prípade je BUBO oprávnená požadovať od osoby, ktorá zmluvu o zájazde uzavrela písomnou alebo inou vhodnou formou, aby si táto splnila všetky povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde, VZP a zákona, alebo plnom rozsahu nahradila škodu, ktorá BUBO vznikne.
2. Ak cestujúci objedná v zmysle zmluvy o zájazde zájazd pre viacero osôb, alebo ak sa zájazd prevedie na tretiu osobu, a ak z týchto VZP, zákona alebo povahy práva

alebo povinnosti nevyplýva niečo iné, sú cestujúci spolu s ďalšími osobami uvedenými v zmluve o zájazde resp. osobou alebo osobami, na ktoré sa zájazd previedol, oprávnení a povinní zo všetkých práv a povinností spoločne a nerozdielne, pričom pre vylúčenie pochybností, ak na strane cestujúceho vystupuje viac osôb, používa sa v týchto VZP aj na nich označenie v jednotnom čísle „cestujúci“. Vo vzťahu k osobám uvedeným v zmluve o zájazde, ktoré zmluvu o zájazde neuzavreli písomnou alebo inou vhodnou formou, cestujúci, ktorý uzavrel zmluvu o zájazde písomnou alebo inou vhodnou formou ručí za splnenie ich povinností, ak na strane cestujúceho zmluvu o zájazde podpísalo viac osôb, ručia spoločne a nerozdielne.

3. Zmluva o zájazde má písomnú formu alebo inú vhodnú formu. Inou vhodnou formou sa, okrem iného, rozumie vyplnenie objednávkového formulára na [www.bubo.sk](http://www.bubo.sk) cestujúcim alebo v mene cestujúceho za účinnosti pracovníka BUBO (napr. v priestoroch BUBO), udelenie súhlasu s týmito VZP, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, dokončenie objednávky prostredníctvom rezervačného systému BUBO, následné vygenerovanie zmluvy o zájazde elektronickým systémom BUBO na základe údajov zadaných v rámci objednávkového procesu, zaslanie zmluvy o zájazde na e-mailovú adresu cestujúceho vrátane sumáru objednávky, ktorý zahŕňa informácie o platobných podmienkach, pričom zmluva o zájazde sa považuje za platnú a účinnú úhradou zálohy za zájazd podľa objednávky alebo úhradou ceny zájazdu podľa objednávky.
4. Zmena mena na objednávke nie je možná. Každá jedna zmena mena sa berie ako storno danej osoby a riadi sa stornopoplatkami.
5. V prípade, že zmluva o zájazde nebola uzavretá prostredníctvom elektronického rezervačného systému BUBO podľa bodu 3. tohto článku I vyššie, považuje sa zmluva o zájazde za uzavretú a nadobúda platnosť okamihom jej podpísania oboma zmluvnými stranami. Bez ohľadu na spôsob a formu uzavretia zmluvy o zájazde nadobúda zmluva o zájazde účinnosť (t.j. objednávka sa stáva pre cestujúceho záväznou) úhradou akejkoľvek čiastky ako zálohy za zájazd v zmysle objednávky alebo úhradou celkovej ceny zájazdu podľa objednávky v zmysle článku II bod 5 VZP.
6. Uzavretím zmluvy o zájazde sa BUBO zaväzuje obstarat' cestujúcemu, resp. osobám, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzavrela, všetky dohodnuté služby v rozsahu a kvalite dohodnutej medzi zmluvnými stranami.
7. Osoby mladšie ako 18 rokov a osoby, ktorých zdravotný alebo iný stav to vyžaduje, sa spravidla môžu zájazdu zúčastniť len v sprievode osoby, ktorá v čase uzavretia zmluvy o zájazde dovŕšila vek 18 rokov, a to len na základe splnomocnenia podpísaného zákonnými zástupcami maloletej alebo mladistvej osoby (najmä rodičmi). Takáto osoba je počas trvania zájazdu (t.j. od nástupu na zájazd až do návratu na určené miesto v Slovenskej republike) plne zodpovedná za takúto zverenú maloletú alebo mladistvú osobu. Zahraničný cestujúci sa prijatím týchto VZP podriaďuje právnomu poriadku SR. Osoby mladšie ako 18 rokov sa môžu zájazdu zúčastniť aj bez sprievodu osoby staršej ako 18 rokov, na vlastnú zodpovednosť a výlučne na základe splnomocnenia podpísaného zákonnými zástupcami maloletej alebo mladistvej osoby (najmä rodičmi).

## Článok II - Cena zájazdu, platobné podmienky

1. Ceny zájazdov organizovaných BUBO sú zmluvnými cenami dojednanými medzi BUBO a cestujúcim. Cena zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) je uvedená najmä v aktuálnej ponuke najmä na [www.bubo.sk](http://www.bubo.sk), pričom pri každom konkrétnom zájazde je uvedené, čo cena zájazdu zahŕňa, ak zmluva o zájazde nestanoví inú cenu zájazdu. Cena zájazdu je cena pred uplatnením akýchkoľvek prípadných zliav. Cena zájazdu je kalkulovaná na osobu ubytovanú spravidla v izbe pre dve osoby, ak nie je v popise zájazdu uvedené inak t.j. v prípade, ak nebude možné cestujúceho doubyťovať v izbe

pre dve alebo prípadne viac osôb, cestujúci je povinný uhradiť doplatok za vlastnú izbu na základe vyčíslenia a výzvy na úhradu zo strany BUBO zaslanej cestujúcemu najneskôr v lehote 60 dní pred zájazdom. Cena zájazdu sa môže do dátumu plánovaného odjazdu vplyvom rôznych skutočností zmeniť. Pri zájazdoch patriacich do kategórie Relax (t.j. zájazdov graficky označených veľkým písmenom R v krúžku) je cena zájazdu určená v závislosti od výšky ceny letenky najlacnejšej rezervačnej ekonomickej triedy („economy class“) na danom lete a cestujúci berie na vedomie, že táto cena zájazdu môže byť v čase uzavretia zmluvy o zájazde vyššia v závislosti od ceny letenky v aktuálne dostupnej triede na danom lete. Cestujúci výslovne berie na vedomie, že letenka, ktorá bude zabezpečená v rámci ceny zájazdu je spravidla letenkou typu economy class v najnižšej cenovej kategórii. Letiskové poplatky nie sú zahrnuté v cene zájazdu, sú však povinným doplatkom. Suma za letiskové poplatky sa môže meniť a ich výška závisí výhradne od politiky leteckých spoločností, na ktorú BUBO nemá nijaký dosah. BUBO iba predbežne a informatívne uvádza, že pri zájazdoch do Európy sa letiskové poplatky môžu pohybovať vo výške cca 100-250 € a pri leteckých zájazdoch mimo Európy cca 230 - 1100 € v závislosti od cieľovej destinácie a konkrétnej leteckej spoločnosti. Letiskové poplatky sú poplatky leteckej spoločnosti a zahŕňajú palivové a bezpečnostné poplatky a poplatok za vystavenie letenky. Vzhľadom na prevažujúci trend v leteckom priemysle uvádzať všetky tieto poplatky jednou sumou, v prípade leteckej spoločnosti, ktorá už palivové poplatky zahŕňa do ceny letenky, BUBO ich uvádza zvlášť (hlavne pri spoločnostiach LAN, Emirates a podobných). Predpokladaná výška letiskových poplatkov je uvádzaná v sumári objednávky zaslanej, oznámenej alebo predloženej cestujúcemu po vytvorení objednávky. Celková cena zájazdu (ďalej len „celková cena zájazdu“) je cena zájazdu po odpočítaní akýchkoľvek prípadných zliav plus suma všetkých povinných a nepovinných príplatkov známych v čase vytvorenia objednávky, ktorá je uvedená v sumári objednávky, zasielanom na e-mail cestujúceho po vytvorení objednávky, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, vrátane príplatkov, ktoré môžu vzniknúť v období od uzatvorenia zmluvy o zájazde do 21 dní pred zájazdom ako dôsledok okolností, na ktoré BUBO nemá z objektívnych príčin žiadny vplyv a to najmä zvýšenie poplatkov za akékoľvek vstupné povolenia prípadne iné povolenia zo strany príslušných orgánov, doplatok za ubytovanie vo vlastnej izbe v prípade nemožnosti doubytovania v izbe pre dve alebo prípadne viac osôb, a pod., pričom cestujúci sa zaväzuje takýto doplatok uhradiť. Celková cena zájazdu je konečná, pričom cestujúci berie na vedomie, že v prípade nevyužitia niektorých služieb alebo ich časti z dôvodov na strane cestujúceho alebo z dôvodov, za ktoré BUBO nenesie zodpovednosť, cestujúci nemá nárok na zľavu z celkovej ceny zájazdu.

2. Pri všetkých zájazdoch je BUBO oprávnená zvýšiť cenu zájazdu alebo fakultatívneho programu v prípade priameho dôsledku zmien týkajúcich sa
  - a. ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie,
  - b. výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, alebo
  - c. výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu.

Pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začatím zájazdu, je BUBO oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde o sumu, o ktorú sa zvýši platba podľa tohto bodu písm. a) alebo b) oproti platbe zahrnutej v cene zájazdu. V prípade zmeny kurzu eura (bod 2 písm. c) vyššie) je BUBO oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde maximálne o sumu zodpovedajúcu percentuálnej výške zmeny kurzu. BUBO zašle jednoznačne

a zrozumiteľne formulované oznámenie cestujúcemu o zvýšení ceny zájazdu na trvalom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak BUBO nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v tomto bode 2, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.

3. Ak zvýšenie ceny podľa bodu 2 prekročí osem percent celkovej ceny zájazdu, navrhne BUBO cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde. BUBO bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o navrhovaných zmenách a o ich vplyve na celkovú cenu zájazdu, o práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpeného (ako aj skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne), a cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý. BUBO môže cestujúcemu, ktorý odstúpil od zmluvy o zájazde ponúknuť náhradný zájazd, ak je to možné v rovnakej alebo vyššej kvalite ako pôvodný zájazd. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu podľa predchádzajúcej vety, BUBO je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde. Ak sa v dôsledku zmeny zmluvy o zájazde alebo prijatia náhradného zájazdu má poskytnúť zájazd nižšej kvality alebo s nižšími nákladmi, cestujúci má právo na primerané zníženie celkovej ceny zájazdu.
4. BUBO je oprávnená tiež úmerne zvýšiť cenu zájazdu alebo fakultatívneho programu v prípade nižšieho ako kalkulovaného počtu cestujúcich na zájazde. Ak si táto úprava vyžiada zvýšenie ceny zájazdu o viac ako 5 %, má cestujúci možnosť odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpeného v prípade, že tak urobí písomne do 3 pracovných dní odo dňa oznámenia o zmene ceny.
5. Spracovanie individuálnej požiadavky cestujúceho nad rámec služieb zahrnutých v danom konkrétnom zájazde je spoplatnené paušálne sumou 165 €.
6. BUBO má právo na zaplatenie dohodnutej celkovej ceny zájazdu v lehote stanovenej BUBO, pred začatím zájazdu. Ak nie je výslovne dohodnuté inak, je cestujúci povinný zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu nasledovne:
  - a. spravidla 60 % z ceny zájazdu podľa objednávky do 3 pracovných dní od uzavretia zmluvy o zájazde (podmienka účinnosti zmluvy o zájazde), ak nie je pri uzavretí zmluvy alebo po jej uzavretí stanovená pracovníkmi BUBO iná lehota;
  - b. zostávajúcu časť celkovej ceny zájazdu, vrátane všetkých povinných platieb a súm, ktoré nie sú zahrnuté v cene zájazdu podľa sumáru objednávky v lehote písomne určenej zo strany BUBO spravidla 60 dní pred začatím zájazdu;
  - c. ak je zmluva o zájazde uzavretá v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím zájazdu, zaplatí cestujúci celkovú cenu zájazdu t.j. vrátane všetkých povinných platieb a súm, ktoré nie sú zahrnuté v cene zájazdu podľa sumáru objednávky, najneskôr do 3 pracovných dní od uzavretia zmluvy o zájazde, ak nie je pri uzavretí zmluvy alebo po jej uzavretí stanovená pracovníkmi BUBO iná lehota.

V prípade, ak cestujúci uhradí nižšiu alebo vyššiu časť zálohy než je stanovená v zmysle objednávky a/alebo v zmysle inštrukcie poskytnutej zo strany pracovníka BUBO, cestujúci výslovne berie na vedomie, že v každom takom prípade akákoľvek uhradená suma za zájazd spôsobuje vznik účinnosti zmluvy o zájazde.

7. V prípade, že BUBO určí, že je nutné zaplatiť cenu fakultatívnych výletov vopred, pred zahájením zájazdu, je BUBO oprávnená požadovať zaplatenie takýchto fakultatívnych výletov v súlade s písm. b) alebo c) vyššie. Ak cestujúci takto stanovenú cenu fakultatívneho výletu neuhradí, nie je oprávnený sa takéhoto výletu zúčastniť. Cestujúci je oprávnený si vybrať z nasledovných spôsobov úhrady:
  - a. v hotovosti v priestoroch BUBO do výšky 5.000 EUR;
  - b. prostredníctvom platobnej brány služby CardPay;
  - c. v priestoroch BUBO vybranými platobnými kartami jednorazovo do výšky 1000 €/osoba/zmluva o zájazde bez spracovateľského poplatku za platbu kartou; cestujúci je oprávnený uhradiť vybranými platobnými kartami aj sumu presahujúcu 1000 €/osobu/zmluva o zájazde, avšak v tomto prípade je cestujúci povinný znášať spracovateľský poplatok za platbu kartou účtovaný príslušnou bankou;
  - d. vkladom, prevodným príkazom alebo poštovou poukážkou v prospech jedného z bankových účtov BUBO:
    - 2625475152/1100 (TATRABANKA a.s.)  
SWIFT: TATRSKBX, IBAN: SK38 1100 0000 0026 2547 5152
    - 502899343/7500 (ČSOB a.s.)  
SWIFT: CEKOSKBX, IBAN: SK44 7500 0000 0005 0289 9343

Ako variabilný symbol uvedie cestujúci číslo uvedené v sumári objednávky a konštantný symbol: 0308. Do správy pre prijímateľa cestujúci uvedie svoje priezvisko a názov zájazdu, za ktorý uhrádza zálohu. Spôsob platby pre občanov ČR a občanov z iných krajín je uvedený na [www.bubo.sk](http://www.bubo.sk). Výdavky alebo akékoľvek bankové alebo iné poplatky spojené s prevodom finančných prostriedkov pri platbách zo zahraničia znáša v plnej výške cestujúci.

8. Akékoľvek platby a poplatky za individuálne požiadavky cestujúceho sú splatné vo výškach a lehotách dohodnutých s cestujúcim na základe osobitnej ponuky na požadované služby.
9. Ak nie je celková cena zájazdu zaplatená v celom rozsahu inak, je cestujúci, ktorý uzavrel zmluvu o zájazde v prospech ďalších osôb uvedených v zmluve o zájazde, povinný zaplatiť celkovú cenu zájazdu aj za tieto osoby (a to bez ohľadu na existenciu plnomocenstva podľa článku I bod 1 VZP alebo skutočnosť, či sa niektorá z uvedených osôb nezúčastnila zájazdu); ak je cestujúcich viac, zodpovedajú za splnenie povinnosti spoločne a nerozdielne.
10. Cestujúci a iné osoby uvedené v zmluve o zájazde majú právo na poskytnutie dohodnutých služieb iba po zaplatení celkovej ceny zájazdu t.j. vrátane ostatných povinných aj fakultatívnych platieb, ktoré nie sú zahrnuté v cene zájazdu. V prípade omeškania so zaplatením dohodnutej celkovej ceny zájazdu alebo zálohy na ňu je BUBO oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty v súlade s týmito VZP.

### **Článok III – Program, preprava a batožina, cestovné doklady, ubytovanie, strava, vreckové a zdravotná starostlivosť**

#### **Program zájazdu:**

1. Základný program zájazdu je popísaný v aktuálnej ponuke zájazdov BUBO a to najmä na stránke [www.bubo.sk](http://www.bubo.sk). Podrobnejšie rozpísaný program bude pri väčšine zájazdov cestujúcim zaslaný pred zájazdom. Program vychádza z posledných BUBO známych informácií o otváracích dobách múzeí, galérií, kostolov, mešít, svätýň, iných pamiatok a historických lokalít a možnostiach danej lokality, v čase prípravy

a zverejnenia ponuky konkrétneho zájazdu. Cestujúci berie na vedomie, že program nie je možné meniť podľa individuálnych požiadaviek cestujúceho. Ak sú súčasťou zájazdu služby BUBO-sprievodcu, cestujúci je povinný rešpektovať pokyny BUBO-sprievodcu. Cestujúci je povinný rešpektovať pokyny vodičov a iného sprievodného personálu (napr. letiskový personál, sprievodca dopravného prostriedku, lokálny sprievodca) a bezpečnostných a administratívnych zložiek príslušného štátu.

Cestujúci je povinný dodržiavať termíny zrazov a odjazdov dopravných prostriedkov a dodržiavať vopred určený a stanovený čas odchodu, ktorý stanoví alebo vyhlási BUBO-sprievodca, ak sú súčasťou zájazdu služby BUBO-sprievodcu, pri jednotlivých priebežných zastaveniach, a tiež dodržiavať jeho ďalšie organizačné pokyny. V prípade, ak sa cestujúci nedostaví k odchodu autobusu, či iného dopravného prostriedku v stanovenej lehote určenej BUBO alebo BUBO-sprievodcom, pripojí sa k zájazdu na vlastné náklady a zodpovednosť v najbližšej cieľovej zastávke podľa programu.

2. Pokiaľ svojim správaním cestujúci ohrozí program, bezpečnosť a priebeh zájazdu alebo preukázateľne obťažuje ostatných cestujúcich alebo pokiaľ inak poruší tieto VZP, platný právny poriadok SR alebo navštíveného štátu, môže byť okamžite vylúčený zo zájazdu bez finančnej náhrady, pričom je povinný sa dopraviť domov na vlastné náklady a zodpovednosť.
3. V prípade rozdielu v programe medzi programom uvedeným na stránke [www.bubo.sk](http://www.bubo.sk) a inou formou ponuky zájazdov, majú prednosť informácie na [www.bubo.sk](http://www.bubo.sk), ak bližšie informácie pred zájazdom neurčia inak.
4. Cestujúci súhlasí s tým, že s ohľadom na charakter zájazdov organizovaných BUBO, má BUBO právo zmeniť vzhľadom k momentálnemu fyzickému, psychickému či zdravotnému stavu cestujúceho, nepriaznivým prírodným, politickým či bezpečnostným podmienkam alebo vzhľadom na neumožnený vstup do danej krajiny či oblasti, plánovaný program zájazdu, a to bez akýchkoľvek ďalších nárokov cestujúceho voči BUBO.
5. Súčasťou niektorých zájazdov BUBO je aj program, ktorý so samotným pobytom v exponovaných geografických podmienkach predpokladá aj istú fyzickú a zdravotnú pripravenosť cestujúceho a dodržiavanie miestnych zvyklostí, pričom cestujúci si je vedomý potreby splnenia týchto predpokladov.
6. Cestujúci uzavretím zmluvy o zájazde výslovne vyhlasuje, že si je vedomý toho, že s prihladením na charakter zájazdov organizovaných BUBO sú tieto zájazdy špecifickým produktom, ktorý si v prípade akýchkoľvek nepredvídateľných okolností alebo neodvratiteľných a mimoriadnych okolností vyššej moci, vyžaduje vynaloženie dodatočných výdavkov a nákladov, ktoré znáša cestujúci. Ide najmä, nie však výlučne, o úhradu ceny leteniek s cieľom zachovania ďalšieho priebehu zájazdu, resp. návratu domov v prípade, ak je v súvislosti s neodvratiteľnou a mimoriadnou okolnosťou (napr. vojna, teroristický útok, povstanie, štrajky, zemetrasenie, iné živelné pohromy, šírenie nakažlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov, zastupiteľských úradov a to napr. v súvislosti s udelením resp. neudelením víz a pod., alebo iné ohrozenie bezpečnosti, zdravia alebo života cestujúceho) pôvodne plánovaná trasa zájazdu nepriechodná.
7. V prípade zájazdov do polárnych oblastí je nevyhnutné počítať s nepredvídateľnými okolnosťami a udalosťami vyššej moci, pričom je súčasne nevyhnutné počítať najmä, nie však výlučne so zmenami plánovanej trasy, termínov, spôsobu a času prepravy, ako aj s vynaložením dodatočných výdavkov a nákladov, ktoré znáša výlučne cestujúci, čo cestujúci výslovne berie na vedomie
8. Cestujúci výslovne súhlasí s tým, že BUBO je oprávnená zmeniť trasu zájazdu, časť zájazdu, stanovený program zájazdu a časové harmonogramy programov zájazdu, ktorého uskutočnenie je sťažené alebo nemožné v dôsledku nepredvídateľných mimoriadnych udalostí (napr. uvedených v bode 6 vyššie), ktoré nebolo možné pri uzatváraní zmluvy predvídať, a ktorým nebolo možné zabrániť, pričom výlučne BUBO je oprávnená na základe vlastného uváženia rozhodnúť, či sa zájazd bude realizovať

a akékoľvek odporúčania tretích strán nie sú pre BUBO záväzné. V prípade neakceptovania zmeneného/náhradného programu trasy sa cestujúci zaväzuje uhradiť BUBO reálne navyše vzniknuté náklady, pričom je oprávnený sa od zájazdu oddeliť a dopraviť sa domov na vlastné náklady, nebezpečenstvo a zodpovednosť; v takomto prípade nevznikajú cestujúcemu žiadne nároky voči BUBO.

9. Zmluvné strany sa dohodli a cestujúci výslovne súhlasí s tým, že vzhľadom na charakter zájazdov organizovaných BUBO, ktoré sú špecifickým produktom, sa za podstatnú zmenu podmienok zmluvy nepovažuje (i) zmena podľa bodu 6 vyššie, (ii) zmena ubytovacieho zariadenia na vyššiu, prípadne rovnakú kategóriu z dôvodov, za ktoré BUBO nezodpovedá, alebo ktoré vzniknú zásahom nepredvídateľných mimoriadnych okolností/okolností vyššej moci, (iii) zmena miesta nástupu a výstupu, času a miesta odletu alebo príletu, (iv) zmena spôsobu prepravy a vady prepravy (najmä, ale nie výlučne: meškanie lietadla/vlaku/iného dopravného prostriedku, zmena prevádzkovateľa dopravy, zmena typu lietadla, poruchy dopravných prostriedkov).
10. Cestujúci uzavretím zmluvy o zájazde berie na vedomie a výslovne súhlasí s tým, že za vykonávanie akýchkoľvek športových a iných fakultatívnych aktivít počas zájazdu (napr. plávanie, rafting, potápanie, adrenalínové aktivity a iné športy a aktivity a pod.) zodpovedá výlučne cestujúci, vykonáva ich na vlastné dodatočné náklady, nebezpečenstvo a zodpovednosť a BUBO nenesie žiadnu zodpovednosť za akékoľvek možné následky alebo škody, ktoré cestujúcemu vzniknú alebo vznikli v dôsledku vykonávania týchto aktivít.

### **Preprava a batožina:**

1. S ohľadom na osobitnú charakteristiku zájazdov BUBO, BUBO zabezpečuje dopravu, prepravu a presuny s ohľadom na dostupnosť autobusmi, autami rôzneho typu, letecky, vlakmi, loďami (vrátane člnov), na slonoch, ťavách, pštrosoch, koňoch a iných zvieratách používaných na prepravu v danej destinácii, vozoch, bicykloch a peši. Podrobnosti o každej preprave nájde cestujúci v aktuálnej ponuke zájazdov na stránke [www.bubo.sk](http://www.bubo.sk) alebo mu ich poskytne BUBO na vyžiadanie.
2. Pri všetkých (leteckých) zájazdoch cestujúci berie na vedomie a súhlasí s možnou zmenou termínu odletu a príletu, max. posun  $\pm 2$  dni, ktorá závisí od aktuálneho letového poriadku danej leteckej spoločnosti, pričom cestujúci uzavretím zmluvy o zájazde výslovne vyhlasuje, že si je vedomý tejto skutočnosti a s takýmto možným posunom vopred súhlasí.
3. Pri zájazdoch s odletom alebo príletom na letisko Schwechat alebo Budapešť, doprava na letisko Schwechat alebo Budapešť a späť je zo strany BUBO zabezpečená a spoplatnená príplatkom vyčísleným v rámci objednávky a to s ohľadom na počet prepravovaných osôb. V prípade, že sa cestujúci z akéhokoľvek dôvodu dopravuje na letisko Schwechat alebo Budapešť individuálne, odlieta v iný termín odletu ako je začiatok zájazdu v zmysle zmluvy o zájazde alebo sa vracia v iný termín príletu ako je koniec zájazdu v zmysle zmluvy o zájazde, dopravu na letisko Schwechat alebo Budapešť a späť si zabezpečuje a hradí cestujúci sám, vo vlastnom mene a na vlastné náklady, pričom BUBO nenesie za takúto prepravu zodpovednosť. BUBO môže na požiadanie túto službu individuálnej prepravy zabezpečiť štvormiestnym autom za cenu vyčíslenú v rámci objednávky resp. iným individuálnym spôsobom (napr. v rámci e-mailovej komunikácie) za oba smery, pričom cena takejto dopravy je nezávislá od počtu osôb. Pri odletoch z Bratislavy BUBO dopravu na letisko Bratislava nezabezpečuje a ani si BUBO žiadny príplatok neúčtuje.
4. Ak v priebehu autobusového zájazdu v Európe vznikne na dopravnom prostriedku prenajatom BUBO pre účely zájazdu neodstrániteľná chyba, BUBO sa zaväzuje v

rámci svojich možností a do výšky úhrady zájazdu cestujúcim zabezpečiť náhradnú prepravu alebo iný spôsob prepravy.

5. Cestujúci berie na vedomie a súhlasí s tým, že zájazd môže byť z technických príčin predĺžený, resp. skrátený o až  $\pm 2$  dni, program zájazdu sa však BUBO zaväzuje dodržať, pričom cena zájazdu sa nemení. BUBO nezodpovedá za žiadne vady dopravy (meškanie, vynechanie spojov, poruchy dopravných prostriedkov a pod.), ako ani za následky z toho plynúce. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou sa riadia príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu (najmä nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004/ES) a za časové posuny začiatku a konca čerpania služieb, ako aj za služby nevyčerpané z dôvodu meškania dopravy nenesie BUBO zodpovednosť, a preto neposkytuje finančnú ani žiadnu inú náhradu. Náhradu si cestujúci uplatní u príslušnej leteckej spoločnosti. Keďže BUBO nemá možnosť ovplyvniť prípadné zmeny spojené najmä s leteckou, vlakovou a autobusovou prepravou, táto skutočnosť neoprávňuje cestujúceho na zrušenie zájazdu a uplatňovanie si akýchkoľvek nárokov voči BUBO. BUBO nenesie zodpovednosť za problémy spojené so zaregistrovaním sa na let (check-inom), prestupom na tranzitnom letisku a prepravou do cieľovej destinácie. BUBO môže, ak je takáto služba možná a dostupná, pre cestujúceho, ktorý si zakúpil letenku cez BUBO, zabezpečiť registráciu na let (check-in), avšak BUBO v žiadnom prípade nezodpovedá za akékoľvek následné zmeny, úpravy alebo zrušenie vykonané zo strany leteckej spoločnosti.
6. V prípade, že cestujúci má záujem zabezpečiť si vlastnú letenku pri leteckých zájazdoch, prípadne ak už má letenku zakúpenú, je to povinný túto skutočnosť oznámiť BUBO pri prihlásení sa na zájazd a uviesť túto skutočnosť do objednávky zájazdu, prípadne osobitne napr. e-mailom, najneskôr však ku dňu úhrady zálohy za zájazd, v opačnom prípade BUBO nebude na takúto požiadavku prihliadať a akékoľvek náklady s obstaraním letu zo strany BUBO je cestujúci povinný uhradiť. Cestujúci, ktorý si zabezpečuje vlastnú letenku, si zabezpečuje na vlastné náklady a zodpovednosť aj vlastnú dopravu na príslušné letiská a na vlastné náklady sa pripojí k ostatným cestujúcim, spravidla v mieste prvého ubytovania. V prípade akýchkoľvek zmien v programe zájazdu (napr. zrušenie zájazdu, zmena hotela, zmena letiska odletu/príletu, predĺženie/skrátenie zájazdu a pod.) BUBO nenesie zodpovednosť za akékoľvek dodatočné náklady a škody súvisiace s letenkou zabezpečenou individuálne zo strany cestujúceho a cestujúci berie na vedomie, že nie je oprávnený uplatniť voči BUBO v tejto súvislosti akýkoľvek nárok.
7. Množstvo batožiny je pri všetkých zájazdoch obmedzené váhovým limitom v zmysle podmienok leteckých spoločností, prostredníctvom ktorých je zabezpečená letecká preprava, pričom informácia o váhovom limite bude poskytnutá cestujúcemu v bližších informáciách, ktoré obdrží pred zájazdom. Cestujúci môže pri letoch v rámci Európy využiť možnosť zvýšenia váhového limitu za osobitný príplatok, v ostatných krajinách môže byť táto možnosť obmedzená. Ak pri niektorom zo zájazdov bude BUBO považovať za vhodné odporučiť cestujúcemu obsah batožiny, rozpis obsahu batožiny zašle BUBO cestujúcemu ako aj všetkým spolucestujúcim osobám prostredníctvom e-mailu pred zájazdom, alebo sa cestujúci môže ohľadom obsahu batožiny informovať priamo v priestoroch BUBO. BUBO nezodpovedá za stratu, oneskorenie či poškodenie alebo zničenie batožiny a náhradu škody (odškodnenie) je cestujúci povinný si uplatniť u príslušného prevádzkovateľa daného typu prepravy v zmysle príslušných predpisov. Prípadnú stratu batožiny alebo poškodenie batožiny je cestujúci povinný nahlásiť na reklamačnom oddelení letiska v tranzitnej hale, kde sa podpisuje protokol P. I. R., ktorý je potrebný pre uplatnenie nároku cestujúceho na odškodnenie, v opačnom prípade nárok cestujúceho na náhradu za vzniknutú škodu zaniká; BUBO poskytne cestujúcemu súčinnosť za účelom vybavenia reklamácie batožiny. Náklady spojené s vybavovaním reklamácie batožiny hradí cestujúci. V prípade poškodenia alebo straty batožiny počas leteckej prepravy sa na reklamáciu batožiny vzťahujú všeobecne záväzné pravidlá danej leteckej spoločnosti a



reklamáciu si cestujúci musí uplatniť priamo u dotknutej leteckej spoločnosti. Pre prípad inej straty/poškodenia batožiny počas zájazdu odporúča BUBO uzatvoriť cestovné poistenie.

### **Cestovné doklady:**

Cestujúci berie na vedomie, že údaje zadané v rámci objednávky zájazdu, a to najmä meno a priezvisko, musia byť v celom rozsahu identické s údajmi uvedenými v cestovnom doklade, ktorým sa bude cestujúci počas zájazdu legitimovať, pričom v prípade akejkolvek nehody údajov cestujúci v celom rozsahu zodpovedá za škodu, ktorá BUBO vznikne a je povinný uhradiť v celom rozsahu akékoľvek dodatočné náklady. V prípade, ak si účasť na zájazde vyžaduje zabezpečenie víz resp. obdobné vstupné povolenie (ďalej len „vstupné povolenie“) do danej krajiny, BUBO v prípade záujmu zo strany cestujúceho poskytuje ako službu vízový resp. obdobný formulár a podáva žiadosť o udelenie vstupného povolenia do danej krajiny za úhradu pre cestujúceho a/alebo spolucestujúce osoby. V prípade, ak BUBO bude poskytovať podporu pri podávaní žiadosti o vstupné povolenie, cestujúci je povinný v lehote určenej zo strany BUBO, najmenej 3 mesiace pred zájazdom (ak sa s BUBO nedohodne inak), poskytnúť BUBO všetky potrebné podklady na podanie žiadosti, a to najmä pas SR, platný po skončení zájazdu ešte najmenej 6 mesiacov s dostatočným počtom voľných strán, pričom počet voľných strán potrebný pre vydanie vstupného povolenia je spravidla uvedený v aktuálnej ponuke na [www.bubo.sk](http://www.bubo.sk) pri každom dotknutom zájazde. Cestujúci inej štátnej príslušnosti ako SR je povinný overiť si vízovú povinnosť do všetkých navštívených krajín v rámci zájazdu a v prípade, že účasť na zájazde vyžaduje zabezpečenie víz do danej krajiny, sú povinní si víza zabezpečiť na vlastné náklady a zodpovednosť, ak sa s BUBO nedohodnú výslovne a individuálne inak. Taktiež v prípade, ak má cestujúci záujem o individuálne predĺženie zájazdu do inej destinácie, v ktorej má vízovú resp. inú povinnosť v súvislosti s povolením vstupu do danej destinácie, je povinný si overiť potrebný počet voľných strán v pase a vstupné povolenie zabezpečiť na vlastné náklady a zodpovednosť, ak sa s BUBO nedohodne výslovne inak. Cestujúci berie na vedomie, že okrem pasu a dokladov požadovaných pre účely udelenia vstupného povolenia musí disponovať i ďalšími potrebnými dokladmi pre absolvovanie zájazdu v zmysle požiadaviek konkrétnej krajiny (napr. potvrdenie o absolvovanom očkovaní a pod.) za ktoré je výlučne zodpovedný cestujúci. V prípade, že cestujúci nebude mať riadne udelené platné vstupné povolenie danej krajiny, prípadne nebude mať ďalšie potrebné doklady nevyhnutné pre absolvovanie zájazdu, BUBO si bude nárokovať odstupné podľa čl. VI bod 5. týchto VZP.

BUBO odporúča cestujúcemu, aby si, ak je to možné, zaobstaral ďalší cestovný pas, ktorý môžu využívať na cestovanie počas doby vybavovania vstupného povolenia. V nevyhnutných prípadoch bude pas zaslaný na písomnú žiadosť a náklady cestujúceho späť cestujúcemu poštou ako poistený list, avšak BUBO nenesie zodpovednosť za prípadnú stratu či omeškanie. BUBO nemôže v žiadnom prípade niesť zodpovednosť za neudelenie vstupného povolenia cestujúcemu, a to bez ohľadu na typ vstupného povolenia. Udelenie, resp. neudelenie vstupného povolenia je v kompetencii príslušného zastupiteľského úradu a jeho vydanie/nevydanie je okolnosťou vis major. Viac informácií ohľadne podmienok udelenia vstupného povolenia je cestujúcemu k dispozícii na internetovej stránke príslušného zastupiteľského úradu a prípadné ďalšie podrobnosti o vízových podmienkach môžu byť uvedené aj v bližších informáciách zasielaných cestujúcemu pred zájazdom. V prípade, že cestujúci bude žiadať o podporu pri zabezpečení vstupného povolenia mimo termínu, ktorý je

uvedený v bližších informáciách pred zájazdom, respektíve v určenom termíne nedodá potrebné podklady na podania žiadosti o udelenie vstupného povolenia bude cestujúci povinný uhradiť poplatok za expresné spracovanie žiadosti o udelenie vstupného povolenia v plnej výške, vrátane prípadných ďalších spracovateľských poplatkov a súvisiacich nákladov (napr. na expresné doručenie prostredníctvom kuriérskej služby a pod.).

### **Ubytovanie:**

Pri väčšine zájazdov je cestujúci ubytovaný v hoteloch strednej a vyššej kategórie (**podľa miestnej kategorizácie hotelov** a informácií známych pre BUBO), spravidla v izbách pre dve osoby. Každému samostatne prihlásenému cestujúcemu v prípade, že nebude možné cestujúceho doubytovať s osobou rovnakého pohlavia alebo cestujúci nesúhlasí s doubytovaním, BUBO zabezpečí za príplatok ubytovanie vo vlastnej izbe počas celého trvania zájazdu a cestujúci sa zaväzuje uhradiť príplatok za vlastnú izbu vo výške uvedenej v kalkulácii doplatku ceny zájazdu alebo uvedenej v inej písomnej forme (napr. výzva na úhradu príplatku zaslaná e-mailom). Pri zájazdoch typu Expedition (t.j. zájazdov graficky označených veľkým písmenom E v krúžku) je ubytovanie v hoteloch nižšej triedy zväčša v izbách pre dve osoby, no často sa využíva aj veľmi jednoduché a nenáročné - expedičné ubytovanie (v závislosti od možností danej lokality). Kategorizácia ubytovania je subjektívnym hodnotením BUBO, ktoré vychádza z miestnej kategorizácie hotelov, ak taká kategorizácia existuje. Podrobnosti ohľadne ubytovania sa cestujúci dozvie v bližších informáciách pred zájazdom a pracovníci BUBO radi na všetko odpovedia v priestoroch BUBO. S prihliadnutím na charakter zájazdov a v závislosti od možností danej lokality cestujúci súhlasí s tým, že BUBO je oprávnená zmeniť ubytovacie zariadenie, ak je obstarané ubytovanie a ostatné služby s tým spojené v rovnakej alebo vyššej kategórii alebo štandarde, a to pred aj priamo počas zájazdu. Zmena ubytovacieho zariadenia, ak je obstarané ubytovanie a ostatné služby s tým spojené v rovnakej alebo vyššej kategórii, nie je dôvodom na odstúpenie od zmluvy o zájazde zo strany cestujúceho, ani na uplatnenie reklamácie z dôvodu vadného plnenia. Pri zájazdoch, v ktorých je prenocovanie zabezpečené v stanoch sa spáva väčšinou v kempoch, vo väčšine prípadov vo vlastných stanoch.

### **Strava:**

1. V aktuálnej ponuke zájazdov BUBO zverejnenej na [www.bubo.sk](http://www.bubo.sk) alebo v bližších informáciách pred zájazdom BUBO uvádza pri jednotlivých zájazdoch či a v akom rozsahu je strava zahrnutá v cene zájazdu.
2. Pri preprave cestujúceho leteckou dopravou má cestujúci na palube lietadla zväčša možnosť vybrať si jedlo zdarma (z ponúkaných možností), v závislosti od poskytovaného servisu konkrétnej leteckej spoločnosti, avšak BUBO túto službu nevie cestujúcemu garantovať a za rozsah a kvalitu jej poskytnutia nenesie BUBO zodpovednosť.

### **Vreckové:**

Spravidla ku každému zájazdu poskytne BUBO cestujúcemu informácie o predpokladanej spotrebe vreckového a o základných cenách v danej krajine. BUBO odporúča, vziať si na zájazd viac peňazí, ako by mali chýbať. Vstupné do pamiatok, národných parkov atď. nie je zahrnuté v cene zájazdu, ak nie je uvedené inak.

## **Zdravotnícka starostlivosť:**

BUBO výslovne odporúča cestujúcemu uzavrieť poistenie liečebných nákladov v zahraničí v príslušnej poisťovni alebo priamo v priestoroch BUBO. Pred odchodom na zájazd BUBO odporúča preventívnu prehliadku u lekára a stomatóloga a preventívne očkovanie. Na odporúčané a povinné očkovania sa informuje cestujúci u svojho lekára. Údaje o potrebe očkovania a jeho cenách sa pravidelne menia a BUBO ich neovplyvňuje a ani za ne nezodpovedá. Bližšie informácie o očkovaní cestujúcemu na základe žiadosti rád poskytne riaditeľ BUBO, MUDr. Ľuboš Fellner. Viac informácií je cestujúcemu k dispozícii na internetovej stránke Ministerstva zahraničných vecí SR a Ministerstva zdravotníctva SR.

## **BUBO-sprievodca**

1. BUBO–sprievodca je spolupracujúca osoba poskytujúca podporu počas zájazdu, ktorá absolvovala skúšky v BUBO a má prax v cestovnom ruchu. Pri niektorých zájazdoch BUBO využíva aj služby lokálnych sprievodcov. BUBO-sprievodca sa k skupine pripája vždy až v cieľovej alebo v príletovej destinácii, spravidla v príletovej hale alebo v mieste prvého ubytovania podľa programu zájazdu. Služby BUBO-sprievodcu končia po absolvovaní poznávacej časti zájazdu. Pri turistike BUBO-sprievodcovia nevykonávajú služby horského vodcu.

## **Článok IV – Práva a povinnosti zmluvných strán**

1. K základným právam cestujúceho patrí:
  - a. právo na poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb v dohodnutom rozsahu a kvalite,
  - b. právo vyžadovať od BUBO informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - c. právo byť v dohodnutých alebo zákonom stanovených lehotách informovaný o všetkých prípadných zmenách týkajúcich sa zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - d. právo na ochranu osobných údajov, ktoré v súvislosti so zájazdom poskytol BUBO,
  - e. právo obdržať najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre cestujúceho dôležité, a ktoré sú BUBO známe, ak nie sú obsiahnuté už v zmluve o zájazde alebo v katalógu, ktorý bol cestujúcemu odovzdaný, a to najmä:
    - i. upresnenie údajov uvedených v zmluve o zájazde, ktoré nie sú uvedené ani v katalógu alebo v ponukovom liste,
    - ii. podrobnosti o možnosti kontaktu na nepľnoletú osobu alebo zástupcu BUBO (BUBO - sprievodca) v mieste pobytu nepľnoletej osoby ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je nepľnoletá osoba,
    - iii. meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo zástupcu BUBO, na ktorého sa cestujúci v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť so žiadosťou o pomoc, a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie cestujúceho počas zájazdu v rámci svojej kompetencie,
    - iv. všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje cestujúci na poskytnutie dohodnutých služieb (napríklad letenku, poukaz pre hotel na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania, doklad pre zástupcu BUBO v mieste pobytu na poskytnutie fakultatívnych výletov,
    - v. informácie o cestovnom poistení v zahraničí, resp. o možnosti uzavrieť také cestovné poistenie.

- f. právo byť bezodkladne oboznámený s prípadnými zmenami programu zájazdu, rozsahu služieb a ceny,
  - g. právo zrušiť svoju účasť na zájazde odstúpením od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu za podmienok stanovených v týchto VZP,
  - h. právo pred začatím zájazdu písomne oznámiť BUBO, že sa namiesto neho zúčastní na zájazde iná osoba (ďalej len „nový cestujúci“), pričom tak môže urobiť len v lehote a za podmienok stanovených v týchto VZP; cestujúci tak môže urobiť len v lehote 45 dní pred začatím zájazdu, inak jeho právo zanikne. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie a podpis nového cestujúceho, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou o zájazde a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia BUBO sa v ňom uvedená osoba stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré BUBO v súvislosti so zmenou cestujúceho vzniknú,
  - i. právo na reklamáciu služieb v súlade s podmienkami stanovenými v týchto VZP.
2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí:
- a. poskytnúť BUBO potrebnú súčinnosť k riadnemu obstaraniu a zabezpečeniu dohodnutých služieb, najmä pravdivo a úplne uviesť požadované údaje v zmluve o zájazde (podľa údajov v cestovnom doklade alebo v doklade totožnosti, na ktorý cestujúci pocestuje), bezodkladne oznámiť a preukázať zmeny týchto údajov a predložiť doklady požadované BUBO (napr. žiadosť o udelenie víz, fotografie a iné), pričom cestujúci znáša v celom rozsahu všetky náklady, ktoré BUBO v súvislosti s akoukoľvek zmenou (napr. zmena priezviska, zmena cestovného dokladu a pod.) vzniknú,
  - b. bez zbytočného odkladu oznamovať BUBO svoje stanovisko k prípadným zmenám v obsahu dohodnutých služieb, ak sa považujú za zmenu podstatnej podmienky zmluvy o zájazde podľa týchto VZP,
  - c. pripojiť plnomocenstvo zastupujúcich spolucestujúcich v prípade, že nejde o manžela alebo nepľnoleté vlastné dieťa,
  - d. upozorniť včas, najneskôr pred nadobudnutím účinnosti zmluvy o zájazde, na cudziu štátnu príslušnosť spolucestujúceho (spolucestujúcich),
  - e. zabezpečiť u osôb mladších ako 18 rokov a osôb, ktorých zdravotný alebo iný stav to vyžaduje, sprevádzanie a dohľad dospelaj a spôsobilej osoby v súlade s článkom I bod 6 týchto VZP a zabezpečiť predloženie splnomocnenia podpísaného zákonnými zástupcami mladistvej alebo maloletej osoby v súlade s článkom I bod 6 týchto VZP,
  - f. riadne, včas a v celom rozsahu zaplatiť dohodnutú celkovú cenu zájazdu podľa časového harmonogramu a preukázať to dokladom o zaplatení; ak cestujúci neuhradí celkovú cenu zájazdu včas, BUBO má právo odstúpiť od zmluvy o zájazde,
  - g. prevziať od BUBO doklady pre čerpanie dohodnutých služieb, ak sú nevyhnutné na čerpanie služieb (cestovný lístok, letenku, poukaz pre ubytovacie zariadenie na poskytnutie ubytovania a stravovania (voucher), doklad pre zástupcu BUBO v mieste pobytu na poskytnutie ostatných služieb (najmä fakultatívnych výletov) a tieto doklady si vziať so sebou na zájazd),
  - h. dostaviť sa v stanovenom termíne na určené miesto pripravený čerpať dohodnutý rozsah služieb; v prípade omeškania z vlastnej viny s nástupom na čerpanie dohodnutých služieb, dopraviť sa na vlastné náklady a zodpovednosť na miesto zodpovedajúce časovému harmonogramu dohodnutých služieb,
  - i. riadiť sa pokynmi BUBO, BUBO-sprievodcu počas zájazdu, dodržiavať stanovený program, platné predpisy navštívenej krajiny, miesta i ubytovacieho objektu, a to najmä ubytovací poriadok a prepravný poriadok; uhradiť

- prípadnú škodu, ktorú spôsobil v ubytovacom zariadení alebo v dopravnom prostriedku počas trvania zájazdu;
- j. po celý čas zájazdu dodržiavať colné, pasové, dopravné, bezpečnostné, zdravotné, hygienické a iné právne predpisy štátov do ktorých cestuje,
  - k. splniť očkovacie a ďalšie zdravotné povinnosti pri cestách do štátov, pre ktoré sú tieto povinnosti stanovené,
  - l. mať pri sebe všetky platné cestovné doklady požadované pre vstup do navštívenej krajiny, najmä cestovný doklad, víza a očkovací preukaz (ak sú vyžadované), doklad o cestovnom poistení, ak je cestujúci poistený; tieto doklady je cestujúci povinný si obstarat' sám, pokiaľ mu BUBO takúto službu osobitne neponúkla a neposkytla,
  - m. počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na majetku BUBO ani ku škodám na zdraví a majetku ostatných cestujúcich na zájazde, dodávateľov služieb a iných tretích osôb. Ak vznikne podozrenie, že cestujúci by mohol ohroziť alebo poškodiť život alebo zdravie iných cestujúcich na zájazde alebo tretích osôb, je povinný na výzvu BUBO bezodkladne najneskôr do začiatku zájazdu, predložiť lekárske potvrdenie z ktorého nepochybne vyplýva, že také ohrozenie alebo poškodenie nespôsobí alebo nehrozí,
  - n. zdržať sa akéhokoľvek konania poškodzujúceho alebo obmedzujúceho ostatných cestujúcich na zájazde,
  - o. bezodkladne nahlásiť zmenu v zmluve o zájazde uvedených osobných údajov, najmä kontaktnej adresy, telefonického alebo iného kontaktu a pod., pre účely naplnenia zmluvných záväzkov,
  - p. dbať o riadne a včasné uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa týchto VZP.
3. Ak výlučne v dôsledku nesplnenia alebo porušenia povinností určených v bode 2 vyššie vzniknú cestujúcemu náklady alebo škoda, nie je oprávnený požadovať ich náhradu od BUBO. Ak v dôsledku nesplnenia alebo porušenia uvedených povinností cestujúcemu vzniknú náklady alebo škoda BUBO, je BUBO oprávnená požadovať od cestujúceho ich náhradu.
4. BUBO nie je povinná obstarat' ani poskytnúť cestujúcemu ani osobám v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzavrela žiadne plnenia nad rámec tých, ktoré boli vopred dohodnuté a zaplatené.
5. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, cestovná kancelária uhradí náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa dlhšie lehoty.
6. BUBO je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcim v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v odseku 5, najmä poskytnutím
- a. vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
  - b. pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému

Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania, alebo svojej nedbanlivosti, BUBO je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli BUBO poskytnutím pomoci cestujúcemu.

7. BUBO je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku, na základe ktorej vzniká cestujúcemu právo na poistné plnenie v prípadoch, keď BUBO z dôvodu svojho úpadku:

- a. neposkytne cestujúcemu dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,
  - b. nevráti cestujúcemu zaplatenú zálohu alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil,
  - c. nevráti cestujúcemu rozdiel medzi zaplatenou cenou a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý z časti.
8. BUBO odovzdá cestujúcemu so zmluvou o zájazde doklad o poistení zájazdu pre prípad úpadku. Certifikát o poistení proti úpadku je pre cestujúceho k dispozícii aj na [www.bubo.sk](http://www.bubo.sk).

## Článok V - Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu zo strany BUBO

1. Ak je BUBO nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy o zájazde, navrhne cestujúci zmenu zmluvy. Za zmenu podstatných podmienok zmluvy sa však nepovažujú (i) zmeny uvedené v článku III bod 8 VZP (ii) zmeny počas zájazdu a zabezpečenie adekvátneho alternatívneho programu alebo zmena stanoveného programu zájazdu z dôvodov, za ktoré BUBO nezodpovedá alebo vzniknú zásahom vyššej moci, (iii) nezabezpečenie služieb BUBO–sprievodcu alebo miestneho sprievodcu, (iv) zmena leteckej spoločnosti, typu lietadla a trasy a času. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Cestujúci má právo rozhodnúť sa, či so zmenou súhlasí alebo či od zmluvy o zájazde odstúpi bez zaplatenia odstupného (zmluvnej pokuty). Rozhodnutie musí cestujúci písomne oznámiť BUBO v lehote určenej BUBO v návrhu zmeny. Inak platí, že s navrhnutou zmenou súhlasí.
2. Rozhodnutie, či sa zájazd koná, je výlučne v kompetencii BUBO. Realizácia zájazdov BUBO je podmienená dosiahnutím minimálneho počtu cestujúcich zájazdu, pričom BUBO si vyhradzuje právo realizovať podľa svojho uváženia zájazd aj s menším počtom osôb. BUBO má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvy o zájazde, ak do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu alebo v iných prípadoch, ak je jeho uskutočnenie pre BUBO ekonomicky neefektívne alebo neúnosné. Minimálny počet cestujúcich na zájazde je určený nasledovne:
  1. minimálny počet osôb na leteckých zájazdov je dva až pätnásť v závislosti od konkrétneho zájazdu (pričom počet cestujúcich na zájazde nie je v žiadnom prípade dôvod pre stornovanie (zrušenie) zájazdu zo strany cestujúceho).
  2. minimálny počet osôb na autobusové zájazdy v Európe je 30 osôb, ak nie je uvedené pri zájazde inak.
3. BUBO si ďalej vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
4. Ak BUBO zruší zájazd, je BUBO povinná túto skutočnosť cestujúcemu písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 21 dní pred začiatkom zájazdu. V kratšej lehote tak BUBO môže urobiť iba ak sú pre to dôvody hodné osobitého zreteľa.
5. Ak BUBO odstúpi od zmluvy o zájazde z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začatím alebo ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde podľa bodu 1 toho článku VZP, má cestujúci právo žiadať, aby mu BUBO na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve (ďalej len „náhradný zájazd“), ak BUBO môže taký náhradný zájazd ponúknuť a ak cestujúci s ponúknutým náhradným zájazdom prejaví súhlas. Pri uzatvorení novej zmluvy o zájazde sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Nová zmluva o zájazde bude vygenerovaná na základe objednávky, ktorú za cestujúceho vyplní BUBO, ak cestujúci výslovne písomne neinformuje BUBO, že objednávku náhradného zájazdu vyplní a odošle sám. Ak je cena

náhradného zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je BUBO povinná tento rozdiel cestujúcemu bezodkladne vrátiť.

## Článok VI - Odstúpenie od zmluvy

1. BUBO môže pred začiatkom zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností cestujúcim.
2. Cestujúci má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu:
  - a. bez udania dôvodu,
  - b. ak nesúhlasí s návrhom zmeny zmluvy o zájazde podľa článku V bod 1 týchto VZP,
  - c. z dôvodu porušenia povinností BUBO vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde alebo zákona.
3. Oznámenie o odstúpení od zmluvy vykoná cestujúci online priamo vo svojom konte / objednávke prípadne iným preukázateľným spôsobom doručí na adresu BUBO. Účinky odstúpenia do zmluvy nastávajú dňom online zrušenia zájazdu alebo doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde na adresu BUBO.
4. Ak je dôvodom odstúpenia cestujúceho od zmluvy o zájazde porušenie povinností BUBO alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy o zájazde podľa článku V bod 5 týchto VZP, je BUBO povinná najneskôr do 60 dní vrátiť cestujúcemu celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom cestujúci nie je povinný zaplatiť BUBO odstupné (zmluvnú pokutu).
5. Ak nie je dôvodom odstúpenia cestujúceho od zmluvy porušenie povinností BUBO, ktoré sú určené zmluvou o zájazde alebo zákonom alebo ak BUBO odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností cestujúcim, je cestujúci povinný zaplatiť BUBO odstupné (zmluvnú pokutu). Výška odstupného závisí od počtu dní zostávajúcich do začatia zájazdu alebo čerpania dohodnutých služieb a je určená nasledovne, pričom uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku:
  - a. viac ako 50 dní, 50% z ceny zájazdu
  - b. od 49 do 40 dní, 60% z ceny zájazdu
  - c. od 39 do 30 dní, 80% z ceny zájazdu
  - d. od 29 do 15 dní, 90% z ceny zájazdu
  - e. od 14 do 0 dní, 100% z ceny zájazdu
  - f. Na všetky povinné aj nepovinné príplatky (všetky druhy poistenia, ostatné doplnkové služby sa vzťahuje odstupné vo výške 100% z hodnoty služby odo dňa účinnosti zmluvy o zájazde.
6. Ak nenastúpi cestujúci na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde alebo počas zájazdu alebo pobytu dobrovoľne nevyčerpá službu, je povinný uhradiť 100% celkovej ceny zájazdu. To isté platí v prípade, že cestujúci nemôže nastúpiť na zájazd alebo pobyť alebo vyčerpať službu pre porušenie svojich povinností.
7. Zmena mena na objednávke nie je možná. Každá jedna zmena mena sa berie ako storno danej osoby a riadi sa stornopoplatkami.
8. Odstupné si BUBO nebude nárokovať:
  - a. z dôvodu odstúpenia cestujúceho od zmluvy o zájazde z dôvodu zmeny ceny zájazdu o viac ako 5 % podľa článku II bod 3 týchto VZP. V tomto prípade je cestujúci povinný tak urobiť písomne do 3 pracovných dní od oznámenia zmeny ceny;
  - b. pri zrušení zájazdu zo strany BUBO.
9. Pri určení počtu dní pre výpočet odstupného je rozhodujúci deň, ku ktorému nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy o zájazde a tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní.

10. BUBO má právo odrátať zmluvnú pokutu od už zaplatenej zálohy alebo zaplatenej ceny zájazdu alebo objednaných služieb. Ak je zmluvná pokuta nižšia ako zaplatená cena zájazdu alebo objednaných služieb, je BUBO povinná vrátiť rozdiel zo zaplatenej ceny zájazdu a/alebo objednaných služieb cestujúcemu v lehote 15 dní odo dňa písomného oznámenia čísla účtu, na ktorý má byť rozdielna suma poukázaná. Ak je zmluvná pokuta vyššia, je cestujúci povinný bezodkladne, najneskôr do 7 dní, zaplatiť BUBO rozdiel medzi odstupným a zaplatenou cenou zájazdu alebo objednaných služieb.
11. Ak nie je odstupné zaplatené v celom rozsahu inak, je cestujúci, ktorý uzavrel zmluvu o zájazde písomnou alebo inou vhodnou formou, povinný zaplatiť ich aj za osoby uvedené v zmluve, ktoré zmluvu nepodpísali, a to aj v prípadoch, ak sa neskôr zistilo chýbajúce plnomocenstvo alebo akýkoľvek nedostatok plnomocenstva podľa článku I bod 1 písm. b) VZP alebo ak sa niektorá z uvedených osôb nezúčastnila zájazdu. Ak je cestujúcich podľa predošlej vety viac, zodpovedajú za splnenie uvedenej povinnosti spoločne a nerozdielne.

## **Článok VII. - Zodpovednosť za poskytovanie zájazdu**

1. BUBO zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“).
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom o zájazdoch alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť BUBO alebo jej poverenému zástupcovi.
3. BUBO je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, zákonom o zájazdoch alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí BUBO neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
4. Určenie lehoty podľa odseku 3 nie je potrebné, ak BUBO oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
5. Ak BUBO nevykoná nápravu podľa odseku 3, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2, a cestovná kancelária poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2.
7. Ak BUBO nevykoná nápravu podľa odseku 3 ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5, cestujúci má právo a) vykonať nápravu



sám a požadovať od cestovnej kancelárie náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených, b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.

8. Cestovná kancelária je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a), b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b), c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať, d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) vykoná nápravu sám.
9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8.
10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7. Ak cestovná kancelária nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody podľa § 23.
11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, BUBO v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b) zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, cestovná kancelária uhradza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky<sup>19)</sup> na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola cestovná kancelária o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
14. Cestovná kancelária sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
15. Ak po začatí zájazdu BUBO neposkytne cestujúcemu služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu zmluva o zájazde zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú dohodnuté v zmluve o zájazde, je BUBO povinná vrátiť cestujúcemu rozdiel ceny medzi ponúkanými a objednanými službami. Zmena ubytovacieho zariadenia, ak je obstarané ubytovanie a ostatné služby s tým spojené v rovnakej alebo vyššej kategórii alebo štandarde, zmena stanoveného programu zájazdu z dôvodov, za ktoré BUBO nezodpovedá alebo zmeny zásahom vyššej moci, nezabezpečenie služieb BUBO-sprievodcu alebo miestneho sprievodcu, zmena leteckej spoločnosti, typu lietadla a trasy a času letu, sa však nebudú považovať za služby nižšej kvality.
16. Ak služby nižšej kvality nemožno zabezpečiť alebo ich cestujúci neprijme, je BUBO povinná vrátiť cestujúcemu rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je BUBO povinná poskytnúť cestujúcemu dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým cestujúci súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý zmluvne, je BUBO povinná

vrátiť cestujúcemu rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.

17. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia ako bolo dohodnuté v zmluve o zájazde, vzniká cestujúcemu právo na reklamáciu, ktorú je povinný uplatniť v zmysle Reklamačného poriadku uvedeného v celom znení v čl. VIII týchto VZP.
18. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „Podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet BUBO bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia BUBO.
19. BUBO je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, najmä poskytnutím a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky, b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.
20. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nebanlivosti, BUBO je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli BUBO poskytnutím pomoci cestujúcemu.
21. Ak nenastúpi cestujúci na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde alebo počas zájazdu alebo pobytu dobrovoľne nevyčerpá službu, nemá voči BUBO žiadne nároky zo zodpovednosti za vady. To isté platí v prípade, že cestujúci nemôže nastúpiť na zájazd alebo vyčerpať službu pre porušenie svojich povinností.
22. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie sú závislé na činnosti a postupe BUBO alebo okolnosti na strane cestujúceho, v dôsledku ktorých cestujúci úplne alebo z časti nevyužije objednané, zaplatené a BUBO zabezpečené služby, nevzniká cestujúcemu nárok na vrátenie alebo zľavu z ceny týchto služieb.
23. Ak v dôsledku porušenia alebo nesplnenia povinností stanovených právnymi predpismi platnými a účinnými v mieste pobytu bude cestujúci z krajiny alebo miesta pobytu vyhostený alebo bude voči nemu uplatnené iné preventívne alebo sankčné opatrenie, nemá cestujúci voči BUBO právo na náhradu akejkoľvek škody alebo nákladov alebo inej ujmy, ktorá mu v tejto súvislosti vznikne.
24. BUBO výslovne upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov z dôvodu zhoršenia zjazdnosti ciest, zaťaženia hraničných priechodov, organizácie leteckej dopravy, nepriaznivého počasia, prípadne z technických a prevádzkových dôvodov. BUBO nenesie zodpovednosť za škodu spôsobenú meškaním dopravných prostriedkov za podmienok uvedených najmä v bode 12 nižšie. Z dôvodu meškania dopravných prostriedkov nemá cestujúci právo odstúpiť od zmluvy o zájazde.
25. BUBO nezodpovedá za škodu spôsobenú odstúpením od zmluvy alebo porušením povinností, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená cestujúcim alebo treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
26. BUBO nenesie žiadnu zodpovednosť za škody, náklady alebo iné ujmy, ktoré cestujúcemu vzniknú v dôsledku toho, že si v prípade odopretia vstupu na palubu lietadla, zrušenia letu alebo jeho meškania, neuplatnil svoje práva voči príslušnému leteckému dopravcovi, ktoré mu priznáva Nariadenie (Rady) č. 261/2004 zo dňa 11.2.2004. BUBO upozorňuje, že každý letecký dopravca je povinný informovať pasažierov o ich právach vyplývajúcich z ich uvedeného nariadenia.

## Článok VIII - Reklamačný poriadok

1. BUBO týmto reklamačným poriadkom v súlade s §18 ods.1 Zákona č. 250/2007 Z.z o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje cestujúceho o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv pri reklamacii služieb.
2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, 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, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa okrem VZP umiestnený aj na viditeľnom mieste dostupnom cestujúcemu resp. potencionálnemu cestujúcemu ako spotrebiteľovi v priestoroch prevádzky BUBO ako aj na web stránke [www.bubo.sk](http://www.bubo.sk).
4. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v Zmluve o zájazde, vzniká cestujúcemu právo na reklamáciu. Cestujúci musí uplatniť právo na odstránenie vadne poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služieb alebo u povereného zástupcu BUBO (BUBO-sprievodcu) tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Zástupca BUBO (BUBO-sprievodca) je povinný rozhodnúť o reklamacii ihneď v rámci svojej kompetencie, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
5. Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca BUBO (BUBO-sprievodca) alebo dodávateľ služby s cestujúcim záznam o reklamacii s označením zájazdu, cestujúceho a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca BUBO (BUBO-sprievodca) alebo dodávateľ služby a cestujúci, ktorý obdrží jeden jeho exemplár. Podpis zástupcu BUBO (BUBO-sprievodca) a dodávateľa služieb sa nebude považovať za prejavenie súhlasu s obsahom záznamu ani opodstatnenosťou vytýkaných nedostatkov – slúži výhradne na overenie pravosti záznamu ako podkladu pre následnú reklamáciu. Tento potvrdený záznam je cestujúci povinný predložiť pri reklamacii v BUBO.
6. Svoje právo z reklamácie musí cestujúci uplatniť písomne v BUBO bezodkladne, najneskôr však do dvoch rokov od skončenia zájazdu alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde, inak toto právo zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je BUBO povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie. Za dôvod k reklamacii nebudú považované také škody a majetkové ujmy, ktoré spadajú do poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy (napr. úraz) alebo prípadne tie, ktoré sú z rozsahu poistného krytia vyňaté.

## Článok IX. - Cestovné poistenie

BUBO cestujúcemu pri cestách do zahraničia výslovne odporúča mať platné komplexné cestovné poistenie. Poistenie si cestujúci zabezpečuje sám alebo môže využiť služby zmluvnej poisťovne BUBO – Allianz - Slovenská poisťovňa, a. s. Cestujúci berie na vedomie, že BUBO je vo vzťahu k dotknutej poisťovni v pozícii sprostredkovateľa uzatvorenia poistnej zmluvy a akákoľvek následná komunikácia a to najmä v súvislosti s poistnou udalosťou bude prebiehať výlučne priamo medzi cestujúcim a dotknutou poisťovňou, pričom BUBO nemá žiaden dosah a nenesie žiadnu zodpovednosť za likvidáciu poistnej udalosti. Ak má cestujúci záujem o poistenie, je potrebné, aby si preštudoval stručnú charakteristiku druhov poistenia od poisťovne Allianz - Slovenská poisťovňa, a. s. Všetky druhy poistenia (a – d) je nutné si objednať už pri prihlásení sa na zájazd. Viac informácií o poistení získa cestujúci

na <https://bubo.sk/poistenie>, v priestoroch BUBO alebo v poisťovni Allianz - Slovenská poisťovňa, a.s. (<https://www.allianzsp.sk/cestovne-poistenie>)

**a) Komplexné cestovné poistenie (KCP)** - KCP obsahuje 9 druhov poistení – najdôležitejšie sú poistenie liečebných nákladov v zahraničí, poistenie úrazu, poistenie batožiny, poistenie zodpovednosti za škodu, poistenie stornovacích poplatkov, poistenie predčasného návratu, poistenie doplnkových asistenčných služieb, poistenie meškania letu a meškania iného dopravného prostriedku, poistenie nákladov na záchrannú činnosť. Poistenie storna zájazdu sa vzťahuje na zdravotné dôvody, živelnú udalosť, trestný čin. Nárok na poistné plnenie vzniká vo výške 90-100% storno poplatku podľa dôvodu stornovania, maximálne 1200 €/osoba. Výška poistného v krajinách Európy je za KCP 3,30 € na osobu/deň, mimo Európy 4,50 € na osobu/deň. Náš tip: Nikdy necestujte do zahraničia bez cestovného poistenia.

**b) Poistenie stornovania zájazdu** – poistenie stornovacích poplatkov do výšky ceny zájazdu a letiskových poplatkov. Výška tohto poistenia je 3,65 % z ceny zájazdu a letiskových poplatkov. Nárok na poistné plnenie vzniká vo výške 90-100% storno poplatku podľa dôvodu stornovania. Vzťahuje sa na zdravotné dôvody (choroba, úraz, úmrtie), živelnú udalosť, trestný čin. Náš tip: Tento druh poistenia odporúčame vtedy, keď máte platné cestovné poistenie – napríklad celoročné poistenie, poistenie na rôznych druhoch kariet (platobné karty, študentské karty a pod.)

**c) Poistenie doplnkových služieb proti stornu** - je určené pre tých klientov, ktorí majú k zájazdu objednané niektoré z vyššie uvedených druhov poistení a okrem základnej ceny zájazdu a letiskových poplatkov si želajú dopoistiť voči stornovaniu aj ďalšie doplnkové služby - príplatkové hotely, miestne lety, fakultatívne výlety, príplatok za jednolôžkovú izbu, prípadné individuálne služby poskytnuté k zájazdu a pod. Tento typ doplnkového poistenia nie je možné objednať samostatne. Výška tohto typu poistenia je 3,65% z hodnoty objednanej doplnkovej služby. Náš tip: Ak si k zájazdu objednáвате ďalšie služby, určite si ich tiež dajte dopoistiť proti stornu.

**d) Pripoistenie BUBO plus** - Predmetom poistenia sú zvýšené náklady (na ubytovanie, stravu, náhradnú dopravu) vynaložené poisteným z dôvodu meškania lietadla (resp. zrušenie letu) alebo iného dopravného prostriedku o viac ako 6 hodín z dôvodu živelnej udalosti (vrátane výbuchu sopky), štrajku (ktorý v čase dojednania poistenia nebol ohlásený ani očakávaný) alebo teroristického činu (ktorý v čase dojednania poistenia nebol ohlásený ani očakávaný). Rozsah krytia: 1. Náklady na ubytovanie a stravu max. 150 €/noc, max. 5 nocí, 2. Vreckové 50 € na jednu poistnú udalosť, 3. Náklady na náhradnú dopravu max. 500 €, 4. Automatické predĺženie cestovného poistenia po dobu predĺženého pobytu v zahraničí, max. 5 dní. Podmienkou poistenia je uzatvorenie jedného z poistení Allianz – Slovenská poisťovňa z bodu 12 Všeobecných podmienok BUBO pri zálohovej platbe. Jednorazová suma za toto poistenie je 5 €/osoba/zájazd.

1. Presný rozsah poistného krytia a poistných podmienok sú uvedené v podkladoch Allianz - Slovenská poisťovňa, a. s. a cestujúci ako poistník vyhlasuje, že mu poistné podmienky, ktorými sa poistenia dojednané poistnou zmluvou riadia, boli oznámené

predložením ich výtlačku, s ktorého obsahom sa pred podpísaním poisťnej zmluvy oboznámil. Cestujúci ako poistník berie na vedomie, že poisťné podmienky, ktorými sa riadia poistenia dojednané poisťnou zmluvou, sú mu v písomnej podobe k dispozícii na webovom sídle Allianz - Slovenská poisťovňa, a. s. ako poisťovateľa [www.allianzsp.sk](http://www.allianzsp.sk) ako aj na predajných miestach Allianz - Slovenská poisťovňa, a. s. ako poisťovateľa.

2. Spracúvanie osobných údajov: Cestujúci ako poistník je pre účely uzatvorenia a plnenia zmluvy povinný Allianz - Slovenská poisťovňa, a. s. ako poisťovateľovi poskytnúť a umožniť získať najmä kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním osobné údaje, ako aj ďalšie údaje požadované Allianz - Slovenská poisťovňa, a. s. ako poisťovateľom v zmysle zákona č. 8/2008 Z.z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Cestujúci ako poistník uzavretím poisťnej zmluvy berie na vedomie, že si Allianz - Slovenská poisťovňa, a. s. ako poisťovateľ splnil oznamovaciu povinnosť podľa § 19 a nasl. zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov zverejnením znenia tejto oznamovacej povinnosti na svojom webovom sídle. Allianz - Slovenská poisťovňa, a. s. ako poisťovateľ za týmto účelom na webovom sídle zverejňuje zoznam sprostredkovateľov a tretích strán, pričom zmena zoznamu je účinná dňom zverejnenia zmeny na webovom sídle. Cestujúci ako poistník dáva Allianz - Slovenská poisťovňa, a. s. ako poisťovateľovi súhlas so sprístupňovaním/poskytovaním týchto údajov v nevyhnutnom rozsahu tretím stranám a s ich spracúvaním tretími stranami v súvislosti so správou poistenia, likvidáciou poisťných udalostí, vymáhaním pohľadávok a zaisteniam za účelom zaistenia; súhlas sa udeľuje na dobu do vysporiadania všetkých záväzkov vyplývajúcich z poisťnej zmluvy a počas tejto doby nie je možné ho účinne odvolať. Pre prípad, že sú v poisťnej zmluve uvedené osobné údaje inej osoby, cestujúci ako poistník vyhlasuje, že dotknuté osoby, ktorých osobné údaje poskytol, udelili predchádzajúci písomný súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov na účely poisťnej zmluvy. Cestujúci ako poistník je povinný preukázať Allianz - Slovenská poisťovňa, a. s. ako poisťovateľovi kedykoľvek na jeho žiadosť, že disponuje uvedeným písomným súhlasom dotknutých osôb. Cestujúci ako poistník uzavretím poisťnej zmluvy dáva Allianz - Slovenská poisťovňa, a. s. ako poisťovateľovi dobrovoľný súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov na účely marketingu, reklamy a komerčnej komunikácie, v rozsahu: titul, meno, priezvisko, adresa, telefónne číslo, adresa elektronickej pošty, a to s platnosťou do jeho písomného odvolania. Cestujúci ako poistník súčasne súhlasí so zasielaním korešpondencie Allianz - Slovenská poisťovňa, a. s. ako poisťovateľa na účely marketingu, reklamy a komerčnej komunikácie formou elektronickej pošty alebo formou služieb krátkych správ. Cestujúci ako poistník berie na vedomie, že súhlas môže kedykoľvek odvolať, a to písomným oznámením adresovaným Allianz - Slovenská poisťovňa, a. s. ako poisťovateľovi.
3. Cestujúci ako poistník vyhlasuje a potvrdzuje, že všetky uvedené údaje sú úplné, pravdivé a nezamlčal žiadnu skutočnosť týkajúcu sa poistenia dojednaného poisťnou zmluvou. Cestujúci ako poistník vyhlasuje a potvrdzuje, že bol pred podpísaním poisťnej zmluvy oboznámený s obsahom, a že v písomnej forme prevzal Informáciu o podmienkach uzavretia poisťnej zmluvy príslušnú k poisťným podmienkam, ktorá tvorí súčasť poisťnej zmluvy ako jej príloha. Poistník vyhlasuje a svojím podpisom potvrdzuje, že v zmysle zákona č. 297/2008 Z.z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov poisťnú zmluvu uzaviera vo vlastnom mene.
4. Poistný vzťah podľa bodu 1 vzniká priamo medzi cestujúcim a Allianz - Slovenská poisťovňa, a. s. V jednaní o vysporiadaní poisťnej udalosti je Allianz - Slovenská poisťovňa, a. s. v priamom vzťahu k cestujúcemu a BUBO neprináleží posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu a ani zastupovať

cestujúceho voči Allianz - Slovenská poisťovňa, a. s.

## **Článok XI. – Ochrana osobných údajov**

Informácia o spracúvaní osobných údajov spoločnosťou BUBO Travel Agency, s.r.o.

podľa § 19 a nasl. zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Zákon o ochrane osobných údajov“) v súlade s článkami č. 13 a 14 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica č. 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len ako „Nariadenie GDPR“)

### **1. Prevádzkovateľ osobných údajov**

Prevádzkovateľom osobných údajov je osoba, ktorá vymedzí účel a prostriedky spracúvania osobných údajov a spracúva osobné údaje vo vlastnom mene. Prevádzkovateľom osobných údajov je BUBO, pričom všetky práva a povinnosti BUBO ako prevádzkovateľa, ako aj dotknutej osoby sú upravené v Zákone o ochrane osobných údajov v súlade s Nariadením GDPR, ktoré prevádzkovateľ dôsledne dodržiava.

Kontaktné údaje:

E-mail: [bubo@bubo.sk](mailto:bubo@bubo.sk)

Telefónne číslo: +421 2 5263 5254 alebo +421 917 530 912

BUBO má poverenú zodpovednú osobu za ochranu osobných údajov, ktorá dohliada na riadne spracúvanie osobných údajov a na ktorú sa môže cestujúci ako dotknutá osoba kedykoľvek obrátiť, a to písomne na adrese Dunajská 31, 811 08 Bratislava alebo elektronicky na adrese [zodpovednaosobagdpr@bubo.sk](mailto:zodpovednaosobagdpr@bubo.sk).

### **2. Rozsah a kategórie spracúvaných osobných údajov**

Rozsah, prípadne zoznam spracúvaných osobných údajov, je určený príslušnými právnymi predpismi, ďalej vyplýva priamo alebo nepriamo z uzatvorenej zmluvy o zájazde, ako aj ďalšej zmluvnej dokumentácie alebo je uvedený v súhlase so spracúvaním osobných údajov. Osobné údaje BUBO ako prevádzkovateľ spracúva v takom rozsahu, aký je nevyhnutný na splnenie účelu ich spracúvania. Ide najmä o údaje súvisiace s totožnosťou a kontaktné údaje t.j. titul, meno, priezvisko, adresa bydliska, dátum narodenia, rodné číslo, číslo a sken cestovného dokladu, e-mail a telefónne číslo.

Na marketingové účely BUBO spracúva nasledujúce kategórie osobných údajov:

a) Základné identifikačné údaje – titul, meno, priezvisko a adresa bydliska;

b) Kontaktné údaje – e-mailová adresa a telefónne číslo;

c) Prípadne fotografie ulovených zážitkov zo zájazdu, ak budú vyhotovené;

d) Informácie o využití produktov a služieb – o aké služby cestujúci v minulosti prejavil záujem, informácie o využívaní klientskej zóny a pod., pričom na základe týchto údajov vie BUBO odporučiť vhodné produkty a služby;

e) Informácie zo záznamov telefonických hovorov alebo iných interakcií s cestujúcim, napríklad pomocou e-mailu alebo SMS správ.

### 3. Zdroje osobných údajov

Osobné údaje uvedené v predchádzajúcom bode 2 BUBO získava priamo od cestujúceho ako dotknutej osoby. V prípade, ak nie sú osobné údaje získané priamo od cestujúceho ako dotknutej osoby, zdrojom týchto osobných údajov je vo väčšine prípadov spolucestujúci alebo rodinný príslušník. Osobné údaje resp. niektorý z osobných údajov sa uvádza pri prihlásení na odber newslettera, pri registrácii na stránke [www.bubo.sk](http://www.bubo.sk), v zmluve o zájazde, prípadne na ďalších miestach v online prostredí alebo ďalších dokumentoch.

Osobné údaje môžu tiež v niektorých prípadoch pochádzať z verejne dostupných zdrojov, registrov a evidencií, napríklad z obchodného registra alebo môžu výnimočne pochádzať od tretích osôb, ktoré ich boli oprávnené BUBO ako prevádzkovateľovi poskytnúť.

### 4. Účel spracúvania

Ak sú osobné údaje spracúvané v súvislosti s plnením zmluvných povinností BUBO ako prevádzkovateľa, oprávneným záujmom BUBO ako prevádzkovateľa alebo podľa osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, účel spracúvania súvisí najmä s nasledujúcimi činnosťami:

- a. uzatváranie, evidencia a správa zmlúv o zájazde, vrátane starostlivosti o klientov napr. v rámci klientskeho portálu;
- b. zabezpečenie všetkých služieb vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde;
- c. uzatváranie poisťných zmlúv;
- d. plnenie zmluvných povinností v súvislosti so zabezpečením víz;
- e. spracúvanie osobných údajov v rámci účtovníctva;
- f. spracúvanie osobných údajov v súvislosti s plnením povinností vyplývajúcich z pracovnoprávneho vzťahu;
- g. evidencia a archivovanie;
- h. riešenie prípadných reklamácií a aktívnych a pasívnych súdnych sporov;
- i. výkon vnútorného auditu, výkon preverenia súladu s právnymi predpismi a pod.

Ak sú osobné údaje spracúvané na základe súhlasu na marketingové účely, hlavným účelom uvedeného spracúvania je ponúknuť najnovšie informácie o aktuálnych produktoch a službách BUBO, prípadne o ponukách a službách obchodných partnerov BUBO, pričom uvedený účel spracúvania súvisí najmä s nasledujúcimi činnosťami:

- a. ponuka produktov a služieb, pričom ponuky môže Prevádzkovateľ poskytovať elektronickou formou, najmä formou e-mailových správ alebo správ posielaných na mobilné zariadenia cez telefónne číslo alebo aplikáciu, ako aj prostredníctvom klientskej zóny; poštou, telefonicky a pod.
- b. automatizované spracúvanie osobných údajov vrátane využívania aplikácií pre účely remarketingu, retargetingu a segmentovania užívateľov s cieľom prispôsobiť ponuku individuálnym potrebám;
- c. realizácia spotrebiteľských súťaží;
- d. prieskumy spokojnosti s využívanými produktmi a službami;
- e. na účel organizácie spoločenských podujatí organizovaných Prevádzkovateľom.

Súhlas poskytnutý na marketingové účely je dobrovoľný. Je však nevyhnutný na to, aby BUBO ako prevádzkovateľ mohol zasielať individuálne ponuky produktov a služieb, zabezpečiť spotrebiteľské súťaže a pod., pričom bez takto poskytnutého súhlasu BUBO ako prevádzkovateľ nie je oprávnený predmetné služby zabezpečiť.

## 5. Právny základ

Právnym základom na spracúvanie osobných údajov je štandardne plnenie zákonnej povinnosti (najmä zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov), uzatvorenie, správa a plnenie zmluvných povinností zo zmluvy o zájazde, oprávnený záujem, ktorým je ochrana práv a právom chránených záujmov BUBO ako prevádzkovateľa a súhlas dotknutej osoby (najmä pre účely marketingu, spotrebiteľských súťaží a pod).

Ak cestujúci odmietne poskytnúť osobné údaje požadované pre účel plnenia zmluvných povinností BUBO ako prevádzkovateľa alebo na základe zákona, BUBO nie je povinný uzatvoriť zmluvu o zájazde resp. poisťnú zmluvu, ani poskytovať žiadne ďalšie služby.

## 6. Profilovanie a automatizované rozhodovanie pri spracúvaní osobných údajov

BUBO vykonáva v rámci svojej činnosti aj tzv. profilovanie, čiže automatizované spracúvanie vo vybraných procesoch. Automatizované spracúvanie je také spracúvanie osobných údajov, pri ktorom sú používané výhradne automatické informačné systémy (napríklad softvér a pod.) alebo webové aplikácie na účel napríklad kalkulácie ceny zájazdu a pod. BUBO sa snaží poskytovať individuálne upravené ponuky produktov a služieb a z tohto dôvodu osobné údaje na základe súhlasu udeleného na marketingové účely profiluje.

## 7. Doba spracúvania a uchovávania osobných údajov

BUBO je oprávnený spracúvať osobné údaje dotknutých osôb po dobu stanovenú podľa príslušných právnych predpisov. Spracúvanie osobných údajov na základe súhlasu je možné len počas doby, na ktorú bol súhlas udelený. Súhlas je udelený BUBO na obdobie trvania zmluvného vzťahu a na nasledujúcich 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu alebo do momentu odvolania súhlasu. Ak dotknutá osoba nie je, ani sa nestane klientom BUBO, súhlas bude v platnosti 10 rokov od udelenia alebo do momentu odvolania súhlasu. Po



uplynutí príslušnej doby budú osobné údaje vymazané, ak ich uchovávanie nebude vyžadované v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky.

#### 8. Prístup k osobným údajom a kategórie príjemcov osobných údajov

Na spracúvanie osobných údajov môže mať k osobným údajom okrem BUBO a jeho zamestnancov prístup aj ďalšie osoby, ktoré spracúvajú osobné údaje ako sprostredkovatelia. S ohľadom na rozsah služieb poskytovaných BUBO sa jedná o veľmi široký okruh sprostredkovateľov, pričom dochádza k prenosu osobných údajov i do tretích krajín, zväčša krajín cieľových destinácií a tranzitných v zmysle uzatvorenej zmluvy o zájazde. Nižšie sú uvedené jednotlivé kategórie sprostredkovateľov:

- poskytovatelia ubytovacích zariadení;
- letecké spoločnosti;
- prepravné spoločnosti;
- sprievodcovia;
- ambasády, zastupiteľstvá;
- spolupracujúce agentúry;
- lokálne cestovné kancelárie;
- poskytovatelia IT služieb;
- poskytovatelia účtovných služieb;
- advokátske kancelárie;
- orgány verejnej moci;
- ďalšie osoby, ktoré poskytujú služby pre Prevádzkovateľa a spracúvajú osobné údaje v jeho mene na základe zmluvy o spracúvaní osobných údajov.

Na spracúvanie osobných údajov na marketingové účely môže mať k osobným údajom okrem BUBO a jeho zamestnancov prístup aj ďalšie osoby, ktoré spracúvajú osobné údaje ako sprostredkovatelia. Napríklad to môžu byť externé spoločnosti, ktoré spravujú IT systémy alebo poskytujú iné služby v súvislosti so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely, ktoré boli za týmto účelom písomne poverené písomnou zmluvou, a to najmä spoločnosti (i) WEBMIN s.r.o., Priehradná 24/B, 821 07 Bratislava, IČO: 44 353 545; (ii) DIGMIA s.r.o., Lazaretská 12, 811 08 Bratislava, IČO: 36 654 132; (iii) E 404, s.r.o., Škultétyho 12, 831 03 Bratislava, IČO: 36 679 640; (iv) L. K. Permanent, spol. s r.o., Hattalova 12, IČO: 31 352 782; (v) Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain

View, CA 94043, Spojené štáty americké; (vi) Facebook, 1 Hacker Way, Menlo Park, California 94025, Spojené štáty americké.

## 9. Práva dotknutej osoby pri spracúvaní osobných údajov

Dotknutá osoba si môže pri spracúvaní osobných údajov uplatniť nasledujúce práva:

- právo na prístup a na informácie k svojim osobným údajom,
- právo na opravu osobných údajov,
- právo na výmaz osobných údajov,
- právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov,
- právo na prenosnosť osobných údajov,
- právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov,
- právo na neúčinnosť automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania,
- právo kedykoľvek odvolať súhlas (ak je súhlas právnym základom spracúvania),
- právo podať návrh na začatie konania dozornému orgánu t.j. Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Slovenská republika, kontaktné údaje: +421 2 3231 3214, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk.

Dotknutá osoba si uvedené práva môže uplatniť v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov a Nariadením GDPR, ako aj ďalšími príslušnými právnymi predpismi. Vyjadrenia a prípadné informácie o prijatých opatreniach BUBO poskytne čo najskôr, najneskôr však do jedného mesiaca od doručenia žiadosti. V odôvodnených prípadoch s ohľadom na komplexnosť a počet žiadostí môže BUBO túto lehotu predĺžiť o ďalšie dva mesiace, a to aj opakovane. BUBO je povinný dotknutú osobu informovať o každom takom predĺžení do jedného mesiaca od doručenia žiadosti spolu s dôvodmi predĺženia lehoty.

Voči BUBO si môže cestujúci ako dotknutá osoba svoje práva uplatniť prostredníctvom písomnej žiadosti na adrese sídla BUBO: Dunajská 31, 811 08 Bratislava alebo elektronickými prostriedkami na adrese: zodpovednaosobagdpr@bubo.sk.

## 10. Odvolanie súhlasu so spracúvaním osobných údajov

Súhlas so spracúvaním osobných údajov je založený na princípe dobrovoľnosti t.j. súhlas môže byť kedykoľvek odvolaný prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu zodpovednaosobagdpr@bubo.sk, s uvedením osobných údajov dotknutej osoby minimálne v rozsahu meno a priezvisko, adresa bydliska spolu s informáciou, že si neželá, aby BUBO spracúval osobné údaje (prípadne ak by dotknutá osoba mala záujem dostávať iba vybrané

ponuky, je potrebné uviesť, o aké ponuky má záujem, aby BUBO mohol požiadavke vyhovieť).

V prípade, ak má cestujúci ako dotknutá osoba akékoľvek otázky alebo pripomienky k spracúvaniu osobných údajov, môže BUBO kontaktovať prostredníctvom e-mailu na e-mailovej adrese: zodpovednaosobagdpr@bubo.sk.

Aktuálne znenie zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov je Vám k dispozícii prostredníctvom nižšie priloženého odkazu:

<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2018/18/20180525>

Aktuálne znenie Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica č. 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) je Vám k dispozícii prostredníctvom nižšie priloženého odkazu:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=SK>

## **Článok XII - Alternatívne riešenie sporov**

Cestujúci má právo obrátiť sa na BUBO so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že BUBO porušil jeho práva. Cestujúci má právo si svoje práva a nároky uplatniť a riešiť aj mimosúdnym spôsobom a za týmto účelom podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ak BUBO na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Aktuálny zoznam subjektov oprávnených na alternatívne riešenie sporov je dostupný na:

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>

## **Článok XIII. - Spoločné a záverečné ustanovenia**

1. Zmluva o zájazde sa spravuje príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, 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, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa; 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, sa na zmluvu o zájazde nepoužijú (§ 1 ods. 3 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z.).
2. Zmluvné strany sa dohodli, že zmluvu o zájazde je možné zmeniť alebo zrušiť iba spôsobom stanoveným pre uzavretie zmluvy o zájazde, t.j. písomnou alebo inou vhodnou formou. Za písomnú alebo inú vhodnú formu zmeny alebo zrušenia zmluvy o zájazde sa považuje aj ak je právny úkon urobený telegraficky, ďalekopisom alebo elektronickými prostriedkami (napr. elektronická pošta), ktoré umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila.

3. BUBO je oprávněná oznámit obsah písemnosti cestujícímu telefonicky, případně prostřednictvím elektronické pošty, a následně mu písemnost doručit způsobem podle bodu 2. Písemnost se v takovém případě považuje za doručenu už okamihem telefonického oznámení jejího obsahu cestujícímu, resp. okamihem odoslání správy elektronické pošty.
4. Cestující uzavřením zmluvy o zájezdu vyhlasuje, že byl oboznámen s obsahem zmluvy o zájezdu a s tímto VZP, o rozsahu a obsahu poníkaných služeb, s charakteristikou zájezdu uvedenou v katalogu nebo na stránce [www.bubo.sk](http://www.bubo.sk) (případně s písemnou dodatečnou ponukou zájezdů na internetu) a tieto informace považuje za dostačující pro uzavření zmluvy o zájezdu. Uzavřením zmluvy o zájezdu cestující potvrzuje, že tieto informace a obsah VZP sú mu známe a súhlasí s nimi. Účinnosťou zmluvy o zájezdu cestujúci výslovne potvrdzuje, že od BUBO prevzal všetky doklady a podklady týkajúce sa zájezdu: katalóg príp. iné písomné formy ponuky zájezdu, písomné oboznámenie sa o cene zájezdu a o jednotlivých položkách celkovej ceny zájezdu (vrátane povinných a nepovinných doplatkov), písomné podrobné informácie o zájezde ako aj doklad o poistení zájezdu pre prípad úpadku vystavený poisťiteľom. Poskytnutie týchto dokladov a podkladov k zájezdu sa zo strany BUBO považuje za splnené, ak sú tieto doklady a podklady zaslané cestujúceму elektronickou poštou na poslednú emailovú adresu poskytnutú cestujúcim BUBO.
5. Cestujúci sa nemôže vzdať svojich práv, ktoré mu priznáva zákon o zájezdoch. Zmluvné dojednania alebo vyhlásenia cestujúceho, ktorými sa cestujúci vzdáva svojich práv podľa zákona o zájezdoch, ktorými tieto práva obmedzí alebo ktorými sa tento zákon obchádza, sú neplatné.
6. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v tlačenej katalógu a cenníku BUBO o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám v dobe tlače a BUBO si vyhradzuje právo ich zmeniť do doby uzatvorenia zmluvy o zájezde cestujúcim.

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA ZÁJEZDECH CK S.E.N.

**1. Přeprava:** Autobusy, auty různého typu, letecky, vlaky, loděmi (včetně člunů), na slonech, velbloudech, pštrosích, koních a jiných zvířatech používaných pro přepravu v dané destinaci, kolech a pěšky. Při zájezdech typu Komfort, Eurokomfort využíváme většinou kvalitní místní pronajatou přepravu a pro typ zájezdu Expedition místní přepravu podle možností. Podrobnosti o každé přepravě najdete v bližších informacích o zájezdu. U všech leteckých zájezdů je třeba počítat s odlety a s přílety z/do Prahy a z/do Vídně a s možnou změnou termínu odletu a příletu (max. posun 2 dny), která závisí od aktuálního letového řádu dané letecké společnosti. Pokud v průběhu autobusového zájezdu v Evropě vznikne na dopravním prostředku pronajatém CK S.E.N. pro účely zájezdu neodstranitelná závada, CK S.E.N. se zavazuje v rámci svých možností a do výše úhrady zájezdu klientům zajistit náhradní přepravu nebo jiný způsob přepravy. Zájezd může být z technických důvodů prodloužený, resp. zkrácený o 1 až 2 dny, program zájezdu se však CK S.E.N. zavazuje dodržet, přičemž cena zájezdu se nemění. U letecké přepravy CK S.E.N. neodpovídá za žádné vady dopravy (zpoždění, vynechání spojů, poruchy dopravních prostředků apod.), jako ani za následky z toho plynoucí. Výše náhrady škody jako i všechny ostatní nároky související s leteckou dopravou se řídí příslušnými předpisy platnými pro leteckou dopravu (zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004/ES) a za časové posuny začátku a konce čerpání služeb, jakož i za služby nevyčerpané z důvodu zpoždění dopravy nese CK S.E.N. odpovědnost, a proto neposkytuje finanční ani žádnou jinou náhradu. Náhradu si klient uplatní přímo u dané letecké společnosti. Jelikož CK S.E.N. nemá možnost ovlivnit tyto případné změny spojené s leteckou přepravou, tato skutečnost neopravňuje klienta ke zrušení zájezdu a uplatňování si jakýchkoliv nároků vůči CK S.E.N. CK S.E.N. rovněž nese odpovědnost za problémy spojené s check-inem (zaregistrováním na let), přestupem na tranzitním letišti

a přepravou do cílové destinace. CK S.E.N. je pro klienty, kteří si zakoupili letenku přes CK S.E.N., schopná zajistit check-in (registraci na let), pokud je tato služba možná a dostupná. Avšak v tomto případě CK S.E.N. v žádném případě neodpovídá za jakékoliv následné změny, úpravy nebo zrušení provedené ze strany letecké společnosti. V případě, že si chce klient zajistit vlastní letenku u leteckých zájezdů, je toto povinen oznámit CK S.E.N. při přihlášení se na zájezd (včetně itineráře letů) a uvést tento požadavek do smlouvy o zakoupení zájezdu, nejpozději však ke dni úhrady zálohy za zájezd, v opačném případě CK S.E.N. nebude schopna na takový požadavek přihlížet a jakékoli náklady se zařízením letu ze strany CK S.E.N. je klient povinen uhradit. Klient, který si zajišťuje vlastní letenku, si zajišťuje i vlastní dopravu na příslušná letiště na vlastní náklady a v případě jakýchkoli změn v programu zájezdu (např. zrušení zájezdu, změna hotelu, změna letiště odletu / přiletu, prodloužení / zkrácení zájezdu apod.) nemůže CK S.E.N. nést odpovědnost za problémy a dodatečné náklady a škody s tím spojené. Informace o odletových časech je pouze informativní a může se měnit na základě změn od letecké společnosti. U pobytových zájezdů jsou první a poslední den určeny k zajištění dopravy, transferu a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální „zkrácení pobytu“, pobyty jsou kalkulovány na noci. Za časové posuny začátku a konce čerpání služeb, stejně jako služby nečerpáné z titulu změny dopravy nemůže Cestovní kancelář poskytnout žádnou finanční náhradu.

**2. Ubytování:** U většiny zájezdů jsou klienti ubytováni v hotelech střední a vyšší kategorie (podle místní kategorizace hotelů a informací známých pro CK S.E.N.) ve dvoulůžkových pokojích, s možností doplatku nejvyšší dostupné kategorie ubytování. Na požádání, při zájezdech typu Komfort, Eurokomfort, zajistí CK S.E.N. za příplatek ubytování v jednolůžkovém pokoji během celého trvání zájezdu. Při zájezdech typu Expedition je ubytování realizováno v hotelech nižší třídy většinou ve dvoulůžkových pokojích, ale často se využívá i velmi jednoduché a nenáročné, i expediční ubytování (v závislosti na možnostech dané lokality). Počet hvězdiček hotelů je subjektivním hodnocením CK S.E.N. Každý samostatně přihlášený klient v případě, že nebude doubytován s jiným klientem účastnícím se zájezdu, se zavazuje uhradit příplatek za jednolůžkový pokoj. Při každém zájezdu je uvedeno, o jaký typ ubytování jde, podrobnosti se klient dozví v bližších pokynech před zájezdem a pracovníci CK S.E.N. rádi zodpoví dotazy přímo v kanceláři CK S.E.N. S přihlédnutím na charakter zájezdů a v závislosti na možnostech dané lokality si CK S.E.N. vyhrazuje právo na změnu hotelů i přímo během trvání zájezdu. Změna hotelů ve stejné třídě není důvodem k odstoupení od smlouvy o zakoupení zájezdu ze strany klienta či k uplatnění reklamace. V případě odklonu od tohoto popisu platí popis uvedený při samotném zájezdu a v definitivních pokynech před zájezdem k danému zájezdu.

**3. Program:** Základní program zájezdu je popsán v katalogu a aktuálně na [www.cksen.cz](http://www.cksen.cz). Definitivní pokyny k zájezdu pak obdrží každý přihlášený klient s uhrazenou zálohou v době 3 - 4 týdny před zájezdem. Program vychází z posledních CK S.E.N. známých informací o otevíracích dobách muzeí, galerií, kostelů, mešit, svatyní, jiných památek a historických lokalit a z informací o možnostech dané lokality v době uzávěrky tohoto katalogu. Program není možné měnit dle individuálních požadavků klientů. Klienti jsou povinni respektovat pokyny průvodce, řidičů a jiného doprovodného personálu (např. letištního personálu, průvodce dopravního prostředku, lokálního průvodce) a samozřejmě bezpečnostních složek daného státu. Klienti jsou povinni dodržovat termíny srazů a odjezdů dopravních prostředků a dodržovat předem určený a stanovený čas odjezdu, vyhlášený průvodcem zájezdu při jednotlivých průběžných zastaveních, a také dodržovat jeho další organizační pokyny. V případě, že se klient nedostaví k odjezdu autobusu či jiného dopravního prostředku ve stanovené lhůtě stanovené CK S.E.N. nebo průvodcem, bude mít možnost připojit se k zájezdu na vlastní náklady v nejbližší cílové zastávce dle programu. Pokud svým chováním klient ohrozí program, bezpečnost a průběh zájezdu nebo prokazatelně obtěžuje ostatní klienty nebo pokud jinak poruší tyto Všeobecné podmínky pro účast na zájezdech, platný právní řád ČR nebo právní řád navštíveného státu, může být okamžitě vyloučen ze zájezdu bez finanční náhrady, přičemž je povinen dopravit se domů na vlastní náklady a odpovědnost. V případě rozdílu v programu mezi stránkou [www.cksen.cz](http://www.cksen.cz) a tištěným katalogem platí aktualizované informace na [www.cksen.cz](http://www.cksen.cz), pokud definitivní pokyny před zájezdem neurčí jinak. CK S.E.N. má právo vzhledem k momentálnímu fyzickému,

psychickému či zdravotnímu stavu klientů, nepříznivým přírodním, politickým či bezpečnostním podmínkám nebo vzhledem k neumožnění vstupu do dané země či oblasti, změnit plánovaný program zájezdu, a to bez jakýchkoliv dalších nároků klienta vůči CK S.E.N. Součástí některých zájezdů CK S.E.N. je i program, který samotným pobytem v exponovaných geografických podmínkách předpokládá jistou fyzickou a zdravotní připravenost klientů a dodržování místních zvyklostí. Klient uzavřením Cestovní smlouvy výslovně prohlašuje, že si je vědom toho, že s přihlédnutím k povaze zájezdů organizovaných CK S.E.N. jsou tyto zájezdy specifickým produktem, který si v případě jakýchkoli nepředvídatelných okolností nebo okolností vyšší moci vyžaduje vynaložení dodatečných výdajů a nákladů, které nese klient. Jde zejména, nikoliv však výlučně, o úhradu ceny letenek s cílem zachování dalšího průběhu zájezdu, resp. návratu domů, pokud je nepředvídatelnými mimořádnými okolnostmi (např. válka, teroristický útok, povstání, stávky, zemětřesení, jiné živelné pohromy, šíření nakažlivé choroby, rozhodnutí státních orgánů, zastupitelských úřadů apod. nebo jiné ohrožení bezpečnosti, zdraví nebo životů klientů) původně plánovaná trasa zájezdu neprůchodná. CK S.E.N. si vyhrazuje právo změnit trasu zájezdu, část zájezdu, stanovený program zájezdu a harmonogram programu zájezdu, jehož uskutečnění je ztížené nebo nemožné v důsledku nepředvídatelných mimořádných událostí (např. uvedených v tomto bodě), které nebylo možné při uzavírání smlouvy předvídat a kterým nebylo možné zabránit. V případě neakceptování změněného/náhradního programu trasy se klient zavazuje uhradit CK S.E.N. reálné navíc vzniklé náklady. Za podstatnou změnu podmínek Smlouvy se nepovažuje změna trasy zájezdu, ubytovacího zařízení na vyšší, případně stejnou kategorii, změna stanoveného programu zájezdu a časových harmonogramů programů z důvodů, za které cestovní kancelář CK S.E.N. neodpovídá nebo které vzniknou zásahem nepředvídatelných mimořádných okolností/vyšší moci, změna místa nástupu a výstupu, času a místa odletu nebo příletu, změna způsobu přepravy a jiné změny v rámci přepravy (zejména nikoliv však výlučně: zpoždění letadla/vlaku/jiného dopravního prostředku, změna provozovatele dopravy, změna typu letadla, poruchy dopravních prostředků). Rozhodnutí, zda se zájezd koná, je výlučně v kompetenci CK S.E.N.

**4. Strava:** Při zájezdech typu Komfort, Eurokomfort jsou snídaně většinou zahrnuty v ceně zájezdu, pokud není uvedeno jinak. Strava na exotických zájezdech se realizuje v místních restauracích a hotelech, kde klientům průvodce poradí, co si dát a za jaké ceny. Tyto restaurace bývají CK S.E.N. již vytipované a odzkoušené. V odlehlých oblastech (např. neobydlené ostrovy, džungle) bývá strava v ceně (viz definitivní pokyny před zájezdem). Inspirativní seznam s cenami základních potravin v dané oblasti bude klientům zaslán v definitivních pokynech před zájezdem. Strava při zájezdech typu Expedition v odlehlých oblastech, i když jde o plnou penzi, může být chudší. Při přepravě klientů leteckou dopravou mají klienti na palubě letadla většinou možnost vybrat si jídlo zdarma (z nabízených možností), v závislosti na poskytovaném servisu konkrétní letecké společnosti. CK S.E.N. však tuto službu nemůže klientům garantovat a za rozsah a kvalitu jejího poskytnutí nenesí CK S.E.N. žádnou odpovědnost.

**5. Odpočinek:** Na zájezdech CK S.E.N. klienti odpočívají aktivně. Program je vždy bohatý, téměř v každém zájezdu jsou však zahrnuty vícedenní přestávky na plážích, v národních parcích a na dalších zajímavých místech naší planety. Toto volno je možné využít na doplnění sil v závislosti na zájmech a fyzické připravenosti klienta a také na možnostech absolvování fakultativních výletů, pokud jsou k dispozici. Klient uzavřením cestovní smlouvy bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že za provádění jakýchkoliv sportovních a jiných fakultativních aktivit během zájezdu (např. rafting, potápění, adrenalinové aktivity a jiné sporty a aktivity) odpovídá výlučně klient a současně provádí tyto aktivity na vlastní nebezpečí a na vlastní odpovědnost. CK S.E.N. nenesí žádnou odpovědnost za jakékoliv možné následky nebo škody, které klientovi vzniknou nebo vznikly v důsledku provádění těchto aktivit.

**6. Zavazadla:** Množství zavazadel je při všech zájezdech omezené na 20 kg (+ 7 kg příruční zavazadlo na palubu letadla), pokud není provozovatelem daného typu přepravy stanoveno jinak. Rozpis doporučeného obsahu zavazadla zašle CK S.E.N. klientovi v bližších pokynech před zájezdem nebo se klient může informovat přímo v kanceláři CK S.E.N. CK S.E.N. neodpovídá za ztrátu, zpoždění či poškození nebo zničení zavazadel při

zájezdech a náhradu škody (odškodnění) je klient povinen uplatnit u příslušného provozovatele daného typu přepravy, ve smyslu příslušných předpisů. Na zájezdech typu Komfort a Eurokomfort doporučujeme sbalit se do kufrů. Případnou ztrátu zavazadla nebo poškození zavazadel při letecké přepravě je třeba ihned nahlásit na reklamačním oddělení letiště v tranzitní hale, kde se podepisuje protokol P. I. R., který je nezbytný pro uplatnění nároku klienta na odškodnění, v opačném případě nárok klienta na náhradu za vzniklou škodu zaniká. Náklady spojené s vyřizováním reklamace hradí klient. V případě poškození nebo ztráty zavazadel během letecké přepravy se na reklamaci zavazadel vztahují obecně závazná pravidla dané letecké společnosti a reklamaci si cestující musí uplatnit přímo u nich. Pro případ jiné ztráty/poškození během zájezdu doporučujeme uzavřít komplexní cestovní pojištění.

**7. Cestovní doklady:** CK S.E.N. poskytuje jako službu klientům vízový formulář a podává žádost o udělení víz do dané země za úhradu pro klienty, kteří vlastní pas ČR a v určeném čase poskytnou CK S.E.N. všechny potřebné podklady pro podání žádosti. Ostatní klienti, včetně cizích státních příslušníků, jsou však povinni zajistit si platná vstupní víza do zemí, které navštíví v rámci zájezdu a s kterými má jejich domovská země vízovou povinnost, samostatně. V případě, že takový klient nebude mít v pase platné vízum dané země, CK S.E.N. si bude nárokovat stoprocentní storno poplatky za cenu zájezdu a služeb. Podmínkou vstupu na území některých islámských zemí je, že v cestovním pase klienta nesmí být razítko státu Izrael. Obecně CK S.E.N. doporučuje klientům, pokud je to možné, pořídit si další cestovní pas, který mohou využívat na cestování po dobu vyřizování víz prostřednictvím CK S.E.N. V nezbytných případech bude pas zaslán na písemnou žádost a náklady klienta zpět klientovi poštou jako pojištěný dopis, nicméně CK S.E.N. nenese odpovědnost za případnou ztrátu či zpoždění zásilky. CK S.E.N. nemůže v žádném případě nést odpovědnost za neudělení víz klientům, udělení resp. neudělení víz je v kompetenci příslušného zastupitelského úřadu. Více informací je klientům k dispozici na internetových stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR a případné další podrobnosti o vízových podmínkách jsou uvedeny v bližších pokynech před zájezdem. V případě, že klient bude žádat o vyřízení víz mimo termín, který je uveden v pokynech, resp. v určeném termínu nedodá potřebné podklady pro víza, bude muset uhradit poplatek za speciální vyřízení víz v hodnotě 1 000 Kč. Zodpovědnost za platnost a použitelnost cestovních dokumentů typu cestovní pas, ID karta, OP náleží pouze a jenom klientovi. Pokud klient v rozmezí data přihlášení se na zájezd a konání zájezdu změní cestovní doklad, a na tento nový doklad se rozhodne vycestovat, musí tuto skutečnost obratem oznámit do CK S.E.N. Pokud tak neučiní, CK S.E.N. nezodpovídá za kladné vyřízení víz na původně zasláný cestovní doklad, což může zapříčinit, že celní úřady nepustí klienta do dané země na nový cestovní doklad.

**8. Kapesné:** Ke každému zájezdu obdrží klient informace o předpokládané výši potřebného kapesného a o základních cenách v dané zemi, které budou uvedeny v bližších pokynech před zájezdem. Jistě se vyplatí vzít si na zájezd více peněz, než aby měly chybět. Vstupné do památek, národních parků atd. nebývá zahrnuto v ceně zájezdu, pokud není uvedeno jinak.

**9. Zdravotní péče:** Na některých zájezdech může být přítomen lékař nebo zdravotník na poskytnutí první pomoci a ošetření jednoduchých poranění. CK S.E.N. výslovně doporučuje klientům uzavřít pojištění léčebných výloh v zahraničí v příslušné pojišťovně nebo přímo v kanceláři CK S.E.N. Před odjezdem na zájezd CK S.E.N. doporučuje preventivní prohlídku u lékaře a stomatologa a preventivní očkování, v závislosti na plánované destinaci. Do některých zemí (např. Keňa, Středoafriická republika, Tanzanie, do Amazonského pralesa apod.) je vyžadováno povinné očkování nejružnějšího charakteru, resp. i při přesunu do třetí země, pokud jste v poslední době v dané oblasti s povinným očkováním pobývali. Na doporučené a povinné očkování se prosím informujte u svého lékaře anebo nejlépe ve Zdravotních ústavech cestovní medicíny či očkovacích centrech. Údaje o potřebě očkování a jeho cenách se průběžně mění a CK S.E.N. za ně nemůže zodpovídat. V případě nutnosti uhradit hotovostně sumu za ošetření přímo na místě během zájezdu, může CK S.E.N. zapůjčit klientovi peníze pouze poté, co bude stejná částka jakou potřebuje klient, složená v hotovosti v kanceláři CK S.E.N. či na účet CK S.E.N.

jako garance jinou osobou. Další informace zdravotního charakteru jsou klientům k dispozici také na internetové stránce Ministerstva zahraničních věcí ČR a Ministerstva zdravotnictví ČR.

**10. Informace:** Podrobné pokyny před zájezdem obdrží klient v době 3 - 4 týdnů (nejpozději 7 dnů) před plánovaným odjezdem zájezdu ve formě definitivních pokynů před zájezdem. Jedná se o velmi podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro klienta důležité, a které jsou CK S.E.N. známy, pokud nejsou obsaženy v cestovní smlouvě či katalogu, zejména jde o bližší informace o trase, programu, ubytování, typech elektrických zásuvek, stravě a jiných skutečnostech, které se zájezdu týkají a vycházejí z posledních CK S.E.N. známých informací. Pokud klient neobdrží bližší pokyny k zájezdu do 7 dnů před odjezdem/odletem na zájezd, zavazuje se kontaktovat cestovní kancelář. V opačném případě se má za to, že dané pokyny k zájezdu obdržel. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že CK S.E.N. není v žádném případě povinna průběžně informovat klienta o procesu získávání víz před zahájením zájezdu a tyto je klient povinen si písemně vyžádat, pokud má o ně zájem. Po uzavření cestovní smlouvy společně s kalkulací zájezdu může dostat klient k dispozici předběžné pokyny k zájezdu, které však nejsou definitivní a mají pouze orientační charakter. Průvodce bude klienty v průběhu zájezdu průběžně informovat o programu a zajímavostech navštívené destinace. Soubor písemných materiálů a mapky nejzajímavějších míst budou klientům u většiny zájezdů k dispozici, program v navštívených místech je však zčásti individuální. Klientům je v případě jakýchkoliv problémů k dispozici nonstop pomocná linka. Součástí přihlášky na zájezdy typu Expedition je výslovný souhlas se Všeobecnými podmínkami a se skutečnostmi uvedenými v rámci pokynů.

**11. Průvodce:** Je osoba česky nebo slovensky mluvící, která absolvovala zkoušky v CK S.E.N. a má praxi v cestovním ruchu. Jedná se většinou o dlouholeté, zkušené a prověřené průvodce, znalce dané oblasti. Při exotických zájezdech CK S.E.N. využívá i služby lokálních průvodců. Průvodce exotických destinací se ke skupině připojuje vždy až v cílové destinaci. Při turistice průvodci nevykonávají služby horského vůdce.

**12. Pojištění:** Všem klientům DOPORUČUJEME uzavřít cestovní pojištění a pojištění storna zájezdu + storna služeb navíc. Všechny druhy pojištění je nutné objednat již při přihlášení se na zájezd. Pojištění vám bude automaticky uhrazeno z vaší zálohové platby. V případě dvou osob, které cestují na zájezd společně, doporučujeme vyplnit jednu společnou přihlášku, aby se pojistka v případě storna zájezdu vztahovala na obě osoby uvedené na jedné smlouvě. Více informací o pojištění získáte v CK SEN nebo v pojišťovně Union, <https://www.unionpojistovna.cz/>

**Cestovní pojištění od Union poist'ovňa a.s.** obsahuje několik druhů pojištění – nejdůležitější jsou pojištění léčebných výloh v zahraničí, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti, úrazové pojištění a pojištění nákladů na technickou pomoc při záchranné akci. Výše pojistného Evropa (v zemích Evropy, Alžírsku, Maroku, Tunisku, Egyptě, Izraeli, Jordánsku, Arménii, Ázerbájdžánu a Gruzii) je 45 Kč na osobu/den, mimo Evropu (všechny státy světa s výjimkou USA, Kanady, Austrálie, Nového Zélandu, Japonska a Jihoafrické republiky) je 60 Kč na osobu/den, a Svět (USA, Kanada, Austrálie, Nový Zéland, Japonsko a Jihoafrická republika) je 80 Kč na osobu/den.

**Cestovní pojištění PANDEMIC od Union poist'ovňa a.s.** obsahuje druhy pojištění stejné jako cestovní pojištění od pojišťovny Union a navíc kryje náklady spojené s onemocněním klasifikovaným Světovou zdravotnickou organizací jako epidemie/ pandemie nebo s podezřením na toto onemocnění, a to i v zemích, které byli Ministerstvem zahraničních věcí České republiky nebo jiným orgánem státní správy označeny jako rizikové (cestovatelský semafor), a to v následujícím rozsahu:

- ambulantní ošetření včetně předepsaných léků, hospitalizace a lékařské ošetřování během hospitalizace, přeprava do a z nejbližšího zdravotnického zařízení, přeprava pojištěného zpět do vlasti, a to až do výše 1.000.000 Kč



- ubytování pojištěného v zahraničí v případě, že byla nařízená karanténa pojištěného do výše, maximálně však 14 nocí a maximálně do výše 1.000 Kč / noc
- Union pojišťovna uhradí nezbytné cestovní náklady na dopravení pojištěného do vlasti po ukončení původně předpokládaného termínu konání zájezdu z důvodu karantény pojištěného, pokud pojištěný nebude moci použít původně předpokládaný dopravní prostředek, nejpozději však 14 dní po ukončení předpokládaného termínu konání zájezdu, Union pojišťovna uhradí tyto náklady do výše 8.000 Kč / osoba, celkem max. 32.000 Kč.

Výše pojistného Evropa (v zemích Evropy, Alžírsku, Maroku, Tunisku, Egyptě, Izraeli, Jordánsku, Arménii, Ázerbájdžánu a Gruzii) je 70 Kč na osobu/den, mimo Evropu (všechny státy světa s výjimkou USA, Kanady, Austrálie, Nového Zélandu, Japonska a Jihoafrické republiky) je 100 Kč na osobu/den, a Svět (USA, Kanada, Austrálie, Nový Zéland, Japonsko a Jihoafrická republika) je 150 Kč na osobu/den.

**Pojištění stornování zájezdu + storna služeb navíc od Allianz - Slovenská poisťovňa, a.s.:** výše tohoto pojištění je 3,65% z katalogové ceny zájezdu a doobjednaných služeb navíc (například SEN premium, místní lety, fakultativní výlety, příplatek za jednolůžkový pokoj, případné individuální služby poskytované k zájezdu). Nárok na pojistné plnění vzniká ve výši 90-100 % storno poplatku (z katalogové ceny zájezdu a doobjednaných služeb navíc) podle důvodu stornování se vztahuje na zdravotní důvody (akutní onemocnění, úraz, úmrtí), živelnou událost, trestný čin. Pojištění kryje i storno poplatky z důvodu pozitivního testu na koronavirus pojištěného, jeho blízké osoby anebo spolucestujícího a z důvodu nařízené karantény pojištěného nebo spolucestujícího. Pojištěný je povinen předložit potvrzení o nařízení karantény vystavené ošetřujícím lékařem anebo hygienickou stanicí. Pojistné podmínky k tomuto pojištění naleznete [zde](#).

**13. Přípojištění SEN plus od Allianz - Slovenská poisťovňa, a.s.:** Předmětem pojištění jsou zvýšené náklady (na ubytování, stravu, náhradní dopravu) vynaložené pojištěným z důvodu zpoždění letadla (resp. zrušení letu) nebo jiného dopravního prostředku o více než 6 hodin z důvodu živelné události (včetně výbuchu sopky), stávky (která v době sjednání pojištění nebyla ohlášena ani očekávána) nebo teroristického činu (který v době sjednání pojištění nebyl ohlášena ani očekáván). Rozsah krytí: 1. Náklady na ubytování a stravu max. 3 750 Kč/noc, max. 5 nocí, 2. Kapesné 1 250 Kč na jednu pojistnou událost, 3. Náklady na náhradní dopravu max. 12 500 Kč, 4. Automatické prodloužení cestovního pojištění po dobu prodlouženého pobytu v zahraničí, max. 5 dní. Podmínkou pojištění je uzavření pojištění stornování zájezdu + storna služeb Allianz při zálohové platbě. Jednorázová částka za toto pojištění je 125 Kč osoba/zájezd.

**14. Pojištění insolventnosti:** CK S.E.N. uzavřela s pojišťovnou **Union poisťovňa a.s.** povinné smluvní pojištění proti úpadku. Certifikát CK S.E.N. o pojištění proti úpadku naleznete na [www.cksen.cz](http://www.cksen.cz) v sekci Pojištění CK.

**15. Jiné:** Realizace zájezdů CK S.E.N. je podmíněna dosažením minimálního počtu klientů zájezdu, přičemž CK S.E.N. si vyhrazuje právo realizovat dle svého uvážení zájezd i s menším počtem klientů. V případě zrušení zájezdu z důvodu nedostatečného počtu klientů oznámí CK S.E.N. klientům tuto skutečnost nejpozději do 21 dnů před plánovaným odjezdem zájezdu. CK S.E.N. může v případě zrušení zájezdu před jeho zahájením nabídnout klientovi na základě nové smlouvy jiný zájezd. Minimální počet klientů na leteckých zájezdech je 2 až 15 v závislosti na konkrétním zájezdu a destinaci. Počet klientů na zájezdu není v žádném případě důvod pro stornování zájezdu ze strany klienta. Minimální počet klientů na autobusové zájezdy v Evropě je 30 osob, pokud není uvedeno jinak. CK S.E.N. si vyhrazuje při nepředvídatelných situacích (vyšší moci) právo na změny během cesty a na zajištění adekvátního alternativního programu. Náhrady plynoucí ze ztraceného času se v daném případě neposkytují. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu osoby starší 21 let.

Osoby od 15 do 18 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze na základě zmocnění podepsaného zákonnými zástupci mladistvé osoby (rodiči). Zahraniční klienti se přijetím těchto podmínek podřizují právnímu řádu ČR. V případě porušení závazků CK S.E.N. vyplývajících z uzavřené smlouvy si klient uplatní právo na odstranění chybně poskytnuté služby bezodkladně, a to u dodavatele služby nebo u průvodce. O uplatnění tohoto práva je třeba udělat písemný záznam (notifikační protokol) ve spolupráci s průvodcem, kde se uvede doba uplatnění vady, v čem zákazník vadu spatřuje a co požaduje. Protokol podepíše jak průvodce či k tomu oprávněná osoba, tak i zákazník. Po ukončení čerpání služeb (zájezdu) je zákazník povinen uplatnit reklamaci písemnou formou a to bezodkladně, nejpozději však do tří měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl zájezd skončit dle cestovní smlouvy. V opačném případě právo klientovi zaniká. Zákazník může uplatnit reklamaci dle Občanského zákoníku, a to pouze za svoji osobu a za osoby, pro které reklamované služby objednal. Reklamacie musí nést následující náležitosti: veškeré osobní údaje, identifikaci zájezdu, předmět reklamacie, okamžik zajištění reklamacie a požadavek na způsob jejího vyřízení. O způsobu vyřízení reklamacie bude zákazník vyrozuměn písemně. V případě, že uplatněná reklamacie nenese výše uvedené skutečnosti, není CK S.E.N. povina k této reklamaci přihlížet a je povinna o této skutečnosti písemně informovat. Dobou k vyřízení reklamacie se rozumí lhůta 30 dnů ode dne doručení reklamacie CK S.E.N. V případě složitějších reklamací, zejména pokud je nutné vyžádat stanoviska třetích osob nebo vyjádření ze zahraničí, prodlužuje se uvedená lhůta o dalších 30 dní. Vyřízení oprávněné reklamacie spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a je li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není li toto možné, poskytne CK S.E.N. přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Klienti se účastní zájezdu na vlastní riziko a CK S.E.N. nenese odpovědnost za jakékoliv zranění, škody nebo ztráty utrpěné během konání zájezdu. V případě, že je zájezd na tzv. "vyžádání", respektive má klient zájem o individuální požadavek, může se stát, že bude mít některé služby jiné než mají ostatní klienti.

**16. Cena:** Ceny zájezdů jsou uvedeny v katalogu (v nabídkových letácích, na www stránkách, v dodatečných nabídkách). Cena každého zájezdu je potvrzena v cestovní smlouvě a je cenou sjednanou dohodou mezi cestovní kancelář a zákazníkem. Ceny zájezdů jsou kalkulovány dle směnného kursu české koruny k EUR vyhlášeného ČNB ke dni 20.05.2022. Cena zájezdu (včetně letištních poplatků) uvedená v katalogu se může do data plánovaného odjezdu vlivem různých skutečností změnit. CK S.E.N. je oprávněna zvýšit jednostranným úkonem cenu zájezdu nebo fakultativního programu v případě změny okolností, které nepříznivě ovlivňují konečnou cenu zájezdu nebo fakultativního výletu, a to nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu v případě, že dojde k navýšení a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, přístavních, palivových, dálničních či jiných poplatků, které jsou zahrnuty a vyčísleny v ceně zájezdu, nebo c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% . Pokud k takovému navýšení ceny zájezdu dojde, bude tato skutečnost klientovi oznámena nejpozději 21 dní před plánovaným odjezdem zájezdu, jinak cestovní kancelář nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu. Cena zájezdu bude příp. jednostranným úkonem navýšena v tomto smyslu: oslabí-li směnný kurz české koruny k EUR o více než 10% 50. den před poskytnutím první služby podle cestovní smlouvy (nebo nejbližší pracovní den, pokud 50. den není dnem pracovním), je CK S.E.N. oprávněna zvýšit cenu zájezdu o 5% a dále o 0,5% za každý celý procentní bod navýšení aktuálního kursu nad 10% oproti kursu ze dne 23.10.2019. Pokud dojde k navýšení palivového příplatku účtovaného leteckou společností pro lety realizované v měsíci odletu zájezdu, je CK S.E.N. oprávněna zvýšit cenu zájezdu o částku, o kterou byl palivový příplatek navýšen leteckou společností. Navýšení palivového příplatku odpovídá rozdílu hodnoty příplatku ke dni 23.10.2019 a hodnoty účtované leteckou společností. Stejný mechanismus výpočtu nové ceny jako u palivového příplatku bude použit i v případě navýšení dalších příplatků a poplatků, kterých se oprávněně jednostranné navýšení ze strany CK S.E.N. v rámci Občanského zákoníku §852c týká. Pokud si toto navýšení vyžádá zvýšení ceny zájezdu o více než 5%, má klient možnost odstoupit od Cestovní smlouvy bez zaplacení storno poplatků v případě, že tak učiní písemně do 3 dnů od oznámení změny ceny ze strany CK S.E.N. Individuální požadavky klienta na služby (mimo služeb uvedených při daném zájezdu) jsou zpoplatněny částkou 1 000 Kč. Letištní poplatky zahrnují letištní, palivové, bezpečnostní

poplatky a poplatek za vystavení letenky. V katalogu CK S.E.N. a na internetových stránkách [www.cksen.cz](http://www.cksen.cz) jsou uvedeny pouze orientační ceny. Závazná dohodnutá cena zájezdu včetně všech povinných a nepovinných příplatků je uvedena v kalkulaci zájezdu, které se zasílají spolu s vyčíslením doplatku zájezdu v již zmiňované lhůtě 3 – 4 týdny před odjezdem, nejpozději však 7 dní před zahájením zájezdu. Částka za letištní poplatky se může oproti původní kalkulaci zaslané klientovi měnit a jejich výše závisí výhradně na politice leteckých společností, na kterou CK S.E.N. nemá žádný vliv.

**17. Ochrana osobních údajů:** Klient, jako dotčená osoba ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako "zákon"), souhlasí s poskytnutím svých osobních údajů společnosti Cestovní kancelář S.E.N., s.r.o., Korunní 79, 130 00 Praha 3, IČ: 48534293, zapsané v Obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 18835, jako provozovateli v souladu se zákonem (v rozsahu titul, jméno, příjmení, adresa bydliště, datum narození, rodné číslo, číslo cestovního pasu, e-mail a telefonní číslo) pro účely zabezpečení smluvního plnění podle smlouvy o zájezdu ve prospěch klienta a pro marketingové účely (v rozsahu titul, jméno, příjmení, adresa bydliště, e-mail, a telefonní číslo). Veškeré údaje uvedené klientem jsou poskytovány plně v souladu s výše uvedeným zákonem, a to i v případě osob uvedených na společné přihlášce. Klient výslovně souhlasí s tím, aby jeho osobní údaje byly poskytnuty, zpřístupněny nebo zveřejněny třetím osobám, které byly za tímto účelem písemně pověřené provozovatelem. Jedná se zejména o partnery poskytující služby cestovního ruchu. V případě, že klient využije služeb provozovatele k zajištění komplexního cestovního pojištění a uzavření pojistné smlouvy prostřednictvím jeho smluvní pojišťovny, budou potřebné osobní údaje klienta a spolu přihlášených osob, které ho k tomu pověřily (v rozsahu titul, jméno, příjmení, adresa bydliště, datum narození, rodné číslo, e-mail a telefonní číslo), poskytnuté smluvní pojišťovně za účelem zajištění komplexního cestovního pojištění a uzavření pojistné smlouvy s klientem. Osobní údaje klienta nebudou poskytovány třetím osobám kromě výše uvedených. Souhlas se zpracováním osobních údajů platí do jeho odvolání a klient jej může kdykoliv písemně odvolat. Klient zároveň bere na vědomí, že práva a povinnosti správce i subjektu údajů jsou upraveny v § 5 zákona, ochranu práv subjektu údajů pak upravuje § 21 zákona.

### **Ochrana osobních údajů a GDPR**

Informace o zpracování osobních údajů společností Cestovní kancelář S.E.N.,s.r.o.

v souladu s články č. 13 a 14 Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 o ochraně fyzických osob při zpracování osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, kterým se ruší směrnice č. 95/46 / ES (obecné nařízení o ochraně údajů) (dále jen "Nařízení GDPR")

### **SPRÁVCE OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Všechna práva a povinnosti Správce, jakož i Vás jako dotčené osoby jsou upraveny v Zákoně o ochraně osobních údajů v souladu s Nařízením GDPR, které Správce důsledně dodržuje. Správcem osobních údajů je osoba, která vymezí účel a prostředky zpracování osobních údajů a zpracovává osobní údaje vlastním jménem. Správcem Vašich osobních údajů je společnost Cestovní kancelář S.E.N.,s.r.o., se sídlem Korunní 1171/79, 13000 Praha 3, IČO: 48534293, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, odd. C, vl. č. : 18835 (dále jen "Správce")

Kontaktní údaje:

E-mail: [cksen@cksen.cz](mailto:cksen@cksen.cz)

Telefonní číslo: +420 224 256 999 nebo +420 224 250 138

Správce má pověřenou odpovědnou osobu za ochranu osobních údajů, která dohlídí na řádné zpracování osobních údajů a na kterou se můžete kdykoliv obrátit, a to písemně na adrese Korunní 1171/79, 13000 Praha 3 nebo elektronicky na adrese [odpovednaosobagdpr@cksen.cz](mailto:odpovednaosobagdpr@cksen.cz).

## ROZSAH A KATEGORIE ZPRACOVANÝCH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Rozsah, případně seznam zpracovaných osobních údajů, je určený příslušnými právními předpisy, dále vyplývá přímo nebo nepřímo z uzavřené smlouvy o zájezdu, jakož i další smluvní dokumentace nebo je uvedený v souhlasu se zpracováním osobních údajů. Osobní údaje Správce zpracovává v takovém rozsahu, jaký je nezbytný pro splnění účelu jejich zpracování. Jde zejména o údaje související s totožností a kontaktní údaje t.j. titul, jméno, příjmení, adresa bydliště, datum narození, rodné číslo, číslo a sken cestovního dokladu, e-mail a telefonní číslo.

Pro marketingové účely Správce zpracovává následující kategorie osobních údajů:

- a) základní identifikační údaje - titul, jméno, příjmení a adresa bydliště;
- b) Kontaktní údaje - e-mailová adresa a telefonní číslo;
- c) Případně fotografie ulovených zážitků ze zájezdu, pokud budou vyhotoveny;
- d) Informace o využití produktů a služeb - o jaké služby jste u nás v minulosti projevíli zájem, informace o využívání klientské zóny a pod., přičemž na základě těchto údajů Vám dokážeme doporučit vhodné produkty a služby;
- e) Informace ze záznamů telefonických hovorů nebo jiných interakcí s Vámi, například pomocí e-mailu nebo SMS zpráv.

## ZDROJE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobní údaje uvedené v předchozím bodě 2 získáváme přímo od Vás jako dotyčné osoby. V případě, že nejsou osobní údaje získané přímo od Vás jako dotyčné osoby, zdrojem těchto osobních údajů je ve většině případů Váš spolucestující nebo rodinný příslušník. Osobní údaje resp. některý z osobních údajů uvádíte při přihlášení k odběru newsletteru, při registraci na stránce [www.cksen.cz](http://www.cksen.cz), ve smlouvě o zájezdu, případně na dalších místech v online prostředí nebo dalších dokumentech.

Osobní údaje mohou také v některých případech pocházet z veřejně dostupných zdrojů, registrů a evidencí, například z obchodního rejstříku nebo mohou výjimečně pocházet od třetích osob, které je byly způsobilé Správci poskytnout.

## ÚČEL ZPRACOVÁNÍ

Pokud jsou osobní údaje zpracovány v souvislosti s plněním smluvních povinností Správce, oprávněným zájmem Správce nebo podle zvláštního předpisu nebo mezinárodní smlouvy, kterou je Česká republika vázána, účel zpracování souvisí zejména s následujícími činnostmi:

- uzavírání, evidence a správa smluv o zájezdu, včetně péče o klienty např. v rámci klientského portálu;
- zajištění všech služeb vyplývajících ze smlouvy o zájezdu;
- uzavírání pojistných smluv;
- plnění smluvních povinností v souvislosti se zajištěním víz;
- zpracovávání osobních údajů v rámci účetnictví;
- zpracování osobních údajů v souvislosti s plněním povinností vyplývajících z pracovněprávního vztahu;
- evidence a archivování;
- řešení případných reklamací a aktivních a pasivních soudních sporů;
- výkon interního auditu, výkon prověření souladu s právními předpisy apod.

Pokud jsou osobní údaje zpracovávány na základě souhlasu pro marketingové účely, hlavním účelem uvedeného zpracování je nabídnout nejnovější informace o aktuálních produktech a službách Správce, případně o nabídkách a službách obchodních partnerů Správce, přičemž uvedený účel zpracování souvisí zejména s následujícími činnostmi:

- nabídka produktů a služeb, přičemž nabídky může Správce poskytovat elektronickou formou, zejména formou e-mailových zpráv nebo zpráv posílaných na mobilní zařízení přes telefonní číslo nebo aplikaci, jakož i prostřednictvím klientské zóny; poštou, telefonicky apod.
- automatizované zpracování osobních údajů, včetně využívání aplikací pro účely remarketingu, retargetingu a segmentace uživatelů s cílem přizpůsobit nabídku Vaším individuálním potřebám;
- realizace spotřebitelských soutěží;
- průzkumy spokojenosti s využívanými produkty a službami;
- na účel organizace společenských akcí pořádaných Správce.

Souhlas poskytnutý na marketingové účely je dobrovolný. Je však nezbytný k tomu, aby Správce mohl zasílat individuální nabídky produktů a služeb, zajistit spotřebitelské soutěže apod., přičemž bez takto poskytnutého souhlasu Správce není oprávněn předmětné služby zajistit.

## PRÁVNÍ ZÁKLAD

Právním základem pro zpracování osobních údajů je standardně plnění zákonné povinnosti, uzavření, správa a plnění smluvních povinností ze smlouvy o zájezdu, oprávněný zájem, kterým je ochrana práv a právem chráněných zájmů Správce a souhlas dotyčné osoby (zejména pro účely marketingu, spotřebitelských soutěží apod.). Pokud odmítnete poskytnout Správci osobní údaje požadované pro účel plnění smluvních povinností Správce nebo na základě zákona, Správce není povinen uzavřít smlouvu o zájezdu, resp. pojistnou smlouvu, ani poskytovat žádné další služby.

## PROFILOVÁNÍ A AUTOMATIZOVANÉ ROZHODOVÁNÍ PŘI ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Správce vykonává v rámci své činnosti i tzv. profilování čili automatizované zpracování ve vybraných procesech. Automatizované zpracování je takové zpracování osobních údajů, při kterém jsou používány výhradně automatické informační systémy (například software apod.) nebo webové aplikace pro účel například kalkulace ceny zájezdu apod. Správce se snaží poskytovat individuálně upravené nabídky produktů a služeb a z tohoto důvodu osobní údaje na základě souhlasu uděleného pro marketingové účely profiluje.

## DOBA ZPRACOVÁVÁNÍ A UCHOVÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Správce je oprávněn zpracovávat osobní údaje dotyčných osob po dobu stanovenou podle příslušných právních předpisů. Zpracovávání osobních údajů na základě souhlasu je možné pouze během doby, na kterou byl souhlas udělen. Souhlas je udělen Správci na dobu trvání smluvního vztahu a na následujících 10 let od ukončení smluvního vztahu nebo do momentu odvolání souhlasu. Pokud nejste, ani se nestanete klientem Správce, souhlas bude v platnosti 10 let od udělení nebo do momentu odvolání souhlasu. Po uplynutí příslušné doby budou osobní údaje vymazány, pokud jejich uchovávání nebude vyžadováno ve smyslu příslušných právních předpisů České republiky.

## PŘÍSTUP K OSOBNÍM ÚDAJŮM A KATEGORIE PŘÍJEMCŮ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Na zpracování osobních údajů mohou mít k osobním údajům kromě Správce a jeho zaměstnanců přístup i další osoby, které zpracovávají osobní údaje jako zprostředkovatelé. S ohledem na rozsah služeb poskytovaných Správce se jedná o velmi široký okruh zprostředkovatelů, přičemž dochází k přenosu osobních údajů i do

třetích zemí, většinou zemí cílových destinací a tranzitních ve smyslu uzavřené smlouvy o zájezdu. Níže jsou uvedeny jednotlivé kategorie zprostředkovatelů:

- poskytovatelé ubytovacích zařízení;
- letecké společnosti;
- přepravní společnosti;
- průvodci;
- ambasády, zastupitelstva;
- spolupracující agentury;
- lokální cestovní kanceláře;
- poskytovatelé IT služeb;
- poskytovatelé účetních služeb;
- advokátní kanceláře;
- orgány veřejné moci;
- další osoby, které poskytují služby pro Správce a zpracovávají osobní údaje jeho jménem na základě smlouvy o zpracování osobních údajů.

Na zpracování osobních údajů pro marketingové účely mohou mít k osobním údajům kromě Správce a jeho zaměstnanců přístup i další osoby, které zpracovávají osobní údaje jako zprostředkovatelé. Například to mohou být externí společnosti, které spravují IT systémy nebo poskytují jiné služby v souvislosti se zpracováním osobních údajů pro marketingové účely, které byly za tímto účelem písemně pověřené Správcem písemnou smlouvou, a to zejména společnosti (i) Webmin sro, Přehradní 24 / B , 821 07 Bratislava, IČO: 44 353 545; (V) Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, Spojené státy americké; (Vi) Facebook, 1 Hacker Way, Menlo Park, California 94025, Spojené státy americké.

## PRÁVA DOTYČNÉ OSOBY PŘI ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Dotyčná osoba může při zpracování osobních údajů uplatnit následující práva:

- právo na přístup a na informace ke svým osobním údajům,
- právo na opravu osobních údajů,
- právo na výmaz osobních údajů,
- právo na omezení zpracování osobních údajů,
- právo na přenositelnost osobních údajů,
- právo namítat proti zpracování osobních údajů,
- právo na neúčinnost automatizovaného individuálního rozhodování včetně profilování,
- právo kdykoli odvolat souhlas (pokud je souhlas právním základem zpracování),
- právo podat návrh na zahájení řízení kontrolnímu orgánu t.j. Úřadu pro ochranu osobních údajů České republiky, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, Česká republika, kontaktní údaje: +420 234 665 111, e-mail: [posta@uouu.cz](mailto:posta@uouu.cz)

Dotyčná osoba si uvedená práva může uplatnit v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů a Nařízením GDPR, jakož i dalšími příslušnými právními předpisy.

Vyjádření a případné informace o přijatých opatřeních Správce poskytnete co nejdříve, nejpozději však do jednoho měsíce od doručení žádosti. V odůvodněných případech s ohledem na komplexnost a počet žádostí může Správce tuto lhůtu prodloužit o další dva měsíce, a to i opakovaně. Správce je povinen Vás informovat o každém takovém prodloužení do jednoho měsíce od doručení žádosti spolu s důvody prodloužení lhůty.

Vůči Správci si můžete svá práva uplatnit prostřednictvím písemné žádosti na adrese sídla Správce: Korunní 1171/79, 13000 Praha 3 nebo elektronickými prostředky na adrese [odpovednaosobagdpr@cksen.cz](mailto:odpovednaosobagdpr@cksen.cz).

## ODVOLÁNÍ SOUHLASU SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Souhlas se zpracováním osobních údajů je založen na principu dobrovolnosti t.j. souhlas můžete kdykoliv odvolat prostřednictvím e-mailu zasláného na emailovou adresu [odpovednaosobagdpr@cksen.cz](mailto:odpovednaosobagdpr@cksen.cz), s uvedením Vašich osobních údajů minimálně v rozsahu jméno a příjmení, adresa bydliště spolu s informací, že si nepřejete, aby Správce zpracovával Vaše osobní údaje (případně pokud byste chtěli dostávat pouze vybrané nabídky, uveďte, prosím, o jaké nabídky jde, abychom vám mohli vyhovět).

V případě, že máte jakékoliv dotazy nebo připomínky ke zpracovávání Vašich osobních údajů, kontaktujete nás prosím prostřednictvím e-mailu na e-mailové adrese: [odpovednaosobagdpr@cksen.cz](mailto:odpovednaosobagdpr@cksen.cz).

Aktuální znění Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 o ochraně fyzických osob při zpracovávání osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, kterým se ruší směrnice č. 95/46 / ES (obecné nařízení o ochraně údajů) je Vám k dispozici prostřednictvím níže přiloženého odkazu:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679>

## SOUHLAS PRO MARKETINGOVÉ ÚČELY

Potvrzením tímto v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), udělujete souhlas se zpracováním svých osobních údajů společnosti Cestovní kancelář S.E.N., s. r. o., Korunní 79, 130 00 Praha 3 zapsané v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 18835, IČ: 48534293 jako provozovateli pro marketingové účely pro dobu 10 let v rozsahu: titul, jméno, příjmení, adresa bydliště, e-mailová adresa, telefonní číslo, případně fotografie ze zájezdu, pokud budou vyhotoveny. Udělený souhlas se zpracováním osobních údajů můžete kdykoliv odvolat. Bližší informace o ochraně a zpracování osobních údajů se nacházejí na webové stránce <https://www.cksen.cz/gdpr/> a také na obchodních místech Provozovatele.

**18. Storno podmínky:** Ceny zájezdu jsou cenami sjednanými dohodou mezi CK a klientem. Odstoupení od smlouvy je klient povinen oznámit CK písemně. Při odstoupení od smlouvy je klient povinen uhradit CK skutečně vzniklé náklady, nejméně však následující storno poplatky:

- více než 61 dní 35 % z katalogové ceny zájezdu a 100 % z příplatkových služeb
- od 60 do 50 dnů 45 % z katalogové ceny zájezdu a 100 % z příplatkových služeb
- od 49 do 40 dnů 65 % z katalogové ceny zájezdu a 100 % z příplatkových služeb
- od 39 do 30 dnů 85 % z katalogové ceny zájezdu a 100 % z příplatkových služeb
- od 29 do 15 dnů 95 % z katalogové ceny zájezdu a 100 % z příplatkových služeb
- od 14 do 0 dnů 100% z katalogové ceny zájezdu a 100 % z příplatkových služeb

Uváděné částky platí pro 1 osobu bez rozdílu věku. Dále si CK bude nárokovat storno poplatky ve výši 100% spojené s dalšími službami a prodejem: víza, Premium, místní přelety, vlakové a lodní přesuny a také storno poplatky za nedostavení se na zájezd (100% z ceny zájezdu a všech dalších služeb spojených se zájezdem). Storno poplatky si CK nebude nárokovat: a) pokud si klient za sebe zajistí náhradníka. Původní klient a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, které CK v souvislosti se změnou klienta vzniknou. V tom případě se mu vrátí jím zaplacená cena zájezdu snížená o manipulační poplatek 750 Kč a storno poplatky spojené s vízy, letenkami a jejich zabezpečením, přičemž náhradník si víza a letenky zajišťuje sám a na vlastní náklady. b) z důvodu odstoupení klienta od cestovní smlouvy z důvodu změny základní ceny zájezdu o více než 8 % (nejedná se o navýšení ceny z důvodu podstoupení testů na přítomnost

onemocnění COVID-19 před odjezdem na zájezd, během zájezdu a po návratu ze zájezdu anebo z důvodu navýšení ceny/zavedení poplatku za vyřízení víz). V tomto případě je klient povinen tak učinit písemně do 3 pracovních dnů od oznámení změny ceny. c) při zrušení zájezdu cestovní kanceláří S.E.N. z důvodů nepředvídatelných skutečností (vyšší moc), např. přírodní katastrofa, vážná politická situace apod. (ne při onemocnění), a také při nedostatečném počtu účastníků.

**19. Závěr:** Nedílnou součástí cestovní smlouvy jsou tyto Všeobecné podmínky pro účast na zájezdech CK S.E.N. Smluvní strany se dohodly, že v otázkách, neupravených cestovní smlouvou, včetně těchto Všeobecných podmínek pro účast na zájezdech CK S.E.N., se budou řídit Občanským zákoníkem, příp. jinými platnými právními předpisy ČR. Klient jako zákazník souhlasí se zasláním zpráv týkajících se nových produktů nebo akcí CK S.E.N. na jeho e-mailovou adresu. Podpisem cestovní smlouvy souhlasí klient se zpracováním osobních údajů, viz též bod 17. cestovní smlouvu je možné měnit pouze písemnými dodatky, podepsanými oprávněnými osobami. Cestovní smlouva se uzavírá na dobu trvání zájezdu a nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami nebo dnem potvrzení přijetí řádně vyplněné přihlášky prostřednictvím internetu ([www.cksen.cz](http://www.cksen.cz) sekce Přihláška) ze strany CK S.E.N. a účinností dnem úhrady zálohy na zájezd. Smluvní strany potvrzují, že cestovní smlouva je uzavřena svobodně, vážně, určitě a srozumitelně a nikoliv za nápadně nevýhodných podmínek. Tyto Všeobecné podmínky pro účast na zájezdech CK S.E.N. platí stejně i pro klienta, který se přihlásí na zájezd prostřednictvím internetové stránky [www.cksen.cz](http://www.cksen.cz). Klient uzavřením cestovní smlouvy prohlašuje, že před uzavřením smlouvy se důkladně seznámil s programem zájezdu, s položkami, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, s pokyny před zájezdem. V případě pochybností je klient povinen informovat se přímo v kanceláři CK S.E.N., kde mu CK S.E.N. poskytne všechny dostupné informace. Klientovi jsou poskytovány podrobné informace (jako i např. informace o případných změnách odletů) prostřednictvím internetové stránky CK S.E.N. Do přihlášky na zájezd klient uvede správný kontakt, na který je možné ho v případě nepředvídatelných událostí urgentně kontaktovat (při změně kontaktu klient písemně oznámí CK S.E.N. jeho změnu). Podle Občanského zákoníku § 852j odst. 2 se CK S.E.N. může zbavit odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od smlouvy nebo porušením povinností, jestliže prokáže, že tuto škodu nezavinila ani CK S.E.N., ani její dodavatelé služeb a škoda byla způsobena (a) klientem, (b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, (c) událostí, které nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, nebo v důsledku neobvyklých a nepředvídatelných okolností.

**Cestovní kancelář S.E.N., Korunní 79, 130 00 Praha 3, Otevřeno: Po-Čt: 9-18 hod. Pá: 9-16 hod.  
Tel./Fax: 224 256 999, Tel.: 224 250 138, Mobil: 608 482 883 E-mail: [cksen@cksen.cz](mailto:cksen@cksen.cz)**