

# Plnoletá osoba

## Zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy

### Povinnosti

#### Požiadavka dôveryhodnosti

(V roli **Fyzická osoba, ktorá prevádzkuje cestovnú kanceláriu**)

Odsek 1, Paragraf 6, Článok I

Fyzická osoba, ktorá prevádzkuje cestovnú kanceláriu, štatutárny orgán cestovnej kancelárie, vedúci organizačnej zložky podniku, ktorým je cestovná kancelária, vedúci organizačnej zložky podniku zahraničnej osoby, ktorým je cestovná kancelária, alebo vedúci podniku zahraničnej osoby, ktorým je cestovná kancelária, musia spĺňať požiadavku dôveryhodnosti.

#### Zmluva o zájazde

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 1, Paragraf 16, Článok I

Zmluvou o zájazde sa cestovná kancelária zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd, a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu.

#### Oznamovacia povinnosť cestujúceho v prípade, keď niektorá zo služieb cestovného ruchu nebola poskytnutá v súlade so zmluvou, zákonom alebo osobitným predpisom

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 2, Paragraf 22, Článok I

Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, týmto zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť cestovnej kancelárii alebo jej poverenému zástupcovi.

#### Právo cestujúceho odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa § 22, ods. 5 tohto zákona

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 6, Paragraf 22, Článok I

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.

#### Povinnosť cestovnej kancelárie vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 8, Paragraf 22, Článok I

Cestovná kancelária je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak

- nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a),
- zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b),
- cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
- cestujúci podľa odseku 7 písm. a) vykoná nápravu sám.

#### Lehota na uplatnenie práva cestujúceho na reklamáciu zájazdu

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 9, Paragraf 22, Článok I

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.

#### Neplatnosť vzdania sa práv cestujúceho podľa tohto zákona

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 2, Paragraf 27, Článok I

Cestujúci sa nemôže vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon priznáva. Zmluvné dojednania alebo vyhlásenia cestujúceho, ktorými sa cestujúci vzdáva svojich práv podľa tohto zákona, ktorými tieto práva obmedzí alebo ktorými sa tento zákon obchádza, sú neplatné.

### Povinnosť vyrovnania rozdielu v cene zájazdu medzi zmluvnými stranami

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 2, Paragraf 33a, Článok I

Ak cestujúci prijme zmenu zmluvy o zájazde podľa odseku 1 písm. a) a cena zájazdu, ktorý je predmetom zmeny zmluvy o zájazde, je rozdielna ako suma platieb prijatých na základe zmluvy o zájazde, zmluvné strany si vzájomne vyrovnajú rozdiel medzi cenou za zájazd, ktorý je predmetom zmeny zmluvy o zájazde, a sumou platieb prijatých na základe zmluvy o zájazde.

### Vysporiadanie finančného rozdielu medzi zmluvnými stranami v prípade poskytnutia náhradného zájazdu

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 8, Paragraf 33a, Článok I

Ak je cena za náhradný zájazd rozdielna ako suma platieb prijatých na základe zmluvy o zájazde, zmluvné strany si vzájomne vyrovnajú rozdiel medzi sumou v oznámení o náhradnom zájazde a cenou náhradného zájazdu do 14 dní odo dňa, keď sa cestovná kancelária s cestujúcim dohodli na poskytnutí náhradného zájazdu.

### Povinnosti cestujúceho voči cestovnej kancelárii, ak je možné poskytnúť zájazd podľa zmluvy o zájazde a cestujúci nesúhlasí s poskytnutím zájazdu

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 12, Paragraf 33a, Článok I

Ak je napriek mimoriadnej situácii z dôvodu ochorenia COVID-19 v Slovenskej republike alebo obdobnej situácie v cieľovom mieste alebo v ktoromkoľvek mieste trasy zájazdu možné poskytnúť zájazd podľa zmluvy o zájazde a cestujúci nesúhlasí s poskytnutím zájazdu, je povinný o tom písomne informovať cestovnú kanceláriu najneskôr 30 dní pred začatím zájazdu; prvých 30 dní odo dňa účinnosti tohto zákona najneskôr 15 dní pred začatím zájazdu. Cestovná kancelária je povinná cestujúcemu do 14 dní odo dňa doručenia informácie podľa prvej vety zaslať oznámenie o náhradnom zájazde podľa odseku 3 a postupovať podľa odsekov 7 až 9; ustanovenia odsekov 4, 5 a 6 sa nepoužívajú.

---

## Práva

### Práva cestujúceho po uhradení služieb cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu alebo spojených služieb cestovného ruchu

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 1, Paragraf 9, Článok I

Cestujúci, ktorý zaplatil cestovnej kancelárii za služby cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu alebo spojených služieb cestovného ruchu, má právo na bezodkladné plnenie plynúce z ochrany pre prípad úpadku, ak cestovná kancelária z dôvodu svojho úpadku

- nezabezpečí repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu alebo služby cestovného ruchu, ktorú mala cestovná kancelária poskytnúť ako súčasť spojených služieb cestovného ruchu,
- nevráti cestujúcemu zaplatenú zálohu alebo cenu zaplatenú za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil, alebo nevráti platby prijaté cestovnou kanceláriou za službu cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej cestovnou kanceláriou a táto nebola poskytnutá,
- nevráti cestujúcemu rozdiel medzi cenou zaplatenou cestovnej kancelárii a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu alebo čiastočne poskytnutej služby cestovného ruchu, ak bol zájazd alebo služba cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej cestovnou kanceláriou, poskytnutá len sčasti.

### Prechod nárokov cestujúceho na poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 9, Paragraf 13, Článok I

Nároky cestujúceho, ktoré mu vznikli voči cestovnej kancelárii v dôsledku úpadku, prechádzajú na poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku. Za nároky, ktoré neuhradil poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku cestujúcemu z dôvodu, že presiahli sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku, zodpovedá cestovná kancelária.

### Dôvody oprávneného odmietnutia úhrady dodatočných nákladov a poplatkov zo strany cestujúceho

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 8, Paragraf 14, Článok I

Ak cestovná kancelária alebo cestovná agentúra predávajúca zájazd neposkytne pred uzatvorením zmluvy o zájazde informáciu podľa odseku 2 písm. c), cestujúci tieto dodatočné poplatky a dodatočné náklady nehradí.

## Oznámenie o postúpení zájazdu na tretiu osobu

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 1, Paragraf 18, Článok I

Pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť cestovnej kancelárii, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči cestovnej kancelárii účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené cestovnej kancelárii v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu, ak sa zmluvné strany nedohodli na kratšej lehote; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim.

## Právo cestovnej kancelárie zvýšiť cenu zájazdu, ak je presne určený spôsob výpočtu zvýšenia ceny a súvisiace podmienky

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 1, Paragraf 19, Článok I

V zmluve o zájazde možno dohodnúť, že cestovná kancelária je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu, ak je súčasne presne určený spôsob výpočtu zvýšenia ceny a ak sa v zmluve o zájazde uvádza, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 2, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.

## Právo cestujúceho na zníženie ceny zájazdu

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 5, Paragraf 20, Článok I

Ak sa v dôsledku zmeny zmluvy o zájazde podľa odseku 2 alebo prijatia náhradného zájazdu podľa odseku 4 má poskytnúť zájazd nižšej kvality alebo s nižšími nákladmi, cestujúci má právo na primerané zníženie ceny zájazdu.

## Právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 1, Paragraf 21, Článok I

Cestujúci je oprávnený kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde. V zmluve o zájazde možno dohodnúť odstúpné, ktorého výška musí zohľadňovať čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Ak odstúpné nie je dohodnuté, jeho výška sa vypočíta ako cena zájazdu znížená o súčet úspory nákladov za neposkytnuté služby cestovného ruchu a príjmov z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Na žiadosť cestujúceho je cestovná kancelária povinná poskytnúť odôvodnenie výšky odstúpného.

## Právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpného

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 2, Paragraf 21, Článok I

Cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu bez zaplatenia odstúpného, ak v cieľovom mieste alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta; pri odstúpení od zmluvy o zájazde má cestujúci nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za zájazd zaplatil.

## Právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde, uzatvorenej mimo predajného miesta

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 5, Paragraf 21, Článok I

Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstúpné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde; ustanovenie odseku 4 sa použije primerane. Oprávnenie cestujúceho podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa prvej vety.

## Právo cestujúceho odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa § 22, ods. 5 tohto zákona

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 6, Paragraf 22, Článok I

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.

## Práva cestujúceho ak cestovná kancelária nevykonala nápravu podľa § 22, ods. 3 tohto zákona

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 7, Paragraf 22, Článok I

Ak cestovná kancelária 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.

### Lehota na uplatnenie práva cestujúceho na reklamáciu zájazdu

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 9, Paragraf 22, Článok I

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.

### Právo cestujúceho na primeranú zľavu podľa § 22, ods. 5 písm. b), ods. 6 alebo ods. 7 tohto zákona

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 10, Paragraf 22, Článok I

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.

### Právo cestujúceho na náhradu majetkovej škody a právo na náhradu nemajetkovej ujmy

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 1, Paragraf 23, Článok I

Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa § 22 ods. 5 písm. b), ods. 6 alebo ods. 7 aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá cestovná kancelária; náhradu škody poskytne cestovná kancelária cestujúcemu bezodkladne.

### Právo cestujúceho doručovať podnet, týkajúci sa poskytovania zájazdu, priamo cestovnej agentúre

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 1, Paragraf 25, Článok I

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 cestovnej kancelárii bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia cestovnej kancelárii.

### Oprávnenie cestujúceho odmietnuť náhradný zájazd a súvisiace podmienky

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 4, Paragraf 33a, Článok I

Cestujúci, ktorý uzatvoril zmluvu o zájazde, je oprávnený náhradný zájazd písomne odmietnuť do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o náhradnom zájazde, ak je

- a) počas mimoriadnej situácie z dôvodu ochorenia COVID-19 v Slovenskej republike zaradený do evidencie uchádzačov o zamestnanie, čo sa preukazuje písomným oznámením jeho zaradenia do evidencie uchádzačov o zamestnanie,
- b) samostatne zárobkovo činnou osobou alebo jednoosobovou spoločnosťou s ručením obmedzeným, ktorej bol priznaný finančný príspevok v rámci projektu na podporu udržania zamestnanosti v súvislosti s vyhlásením mimoriadnej situácie, núdzového stavu alebo výnimočného stavu a odstránením ich následkov, čo sa preukazuje potvrdením o priznaní uvedeného príspevku,
- c) osamelým rodičom, ktorému bol priznaný nárok na pandemické ošetrovné, čo sa preukazuje potvrdením o priznaní nároku na uvedené ošetrovné a čestným vyhlásením o skutočnosti, že je osamelým rodičom, alebo
- d) osobou tehotnou ku dňu doručenia oznámenia o náhradnom zájazde, čo sa preukazuje lekárskeho potvrdením,
- e) osobou vo veku 65 a viac rokov, čo sa preukazuje dátumom narodenia v občianskom preukaze alebo inom obdobnom doklade totožnosti.

### Čiastočné odmietnutie náhradného zájazdu cestujúcim

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 5, Paragraf 33a, Článok I

Cestujúci, ktorý uzatvoril zmluvu o zájazde, je oprávnený náhradný zájazd písomne odmietnuť do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o náhradnom zájazde len čiastočne, ak sa aspoň na jedného cestujúceho uvedeného v zmluve o zájazde vzťahuje niektorá zo situácií podľa odseku 4.

## Základné povinnosti cestovnej agentúry

### (V roli Cestujúci)

Odsek 1, Paragraf 7, Článok I

Cestovná agentúra je povinná

- a) označiť predajné miesto a materiály propagujúce zájazdy alebo spojené služby cestovného ruchu a iné materiály, ktoré sa týkajú predaja zájazdov alebo spojených služieb cestovného ruchu určené pre cestujúceho vrátane ich elektronických podôb slovami „cestovná agentúra“, ak toto označenie neobsahuje už jej obchodné meno,
- b) informovať cestujúceho pri propagácii alebo pri ponuke pred predajom zájazdu alebo spojenej služby cestovného ruchu alebo jednotlivej služby cestovného ruchu, pre ktorého obchodníka je predaj zájazdu, spojenej služby cestovného ruchu alebo jednotlivej služby cestovného ruchu sprostredkovaný,
- c) pri sprostredkovaní predaja zájazdu pre obchodníka usadeného na území iného štátu predložiť orgánu dohľadu na jeho žiadosť k nahliadnutiu kópiu oprávnenia na podnikanie v oblasti predaja zájazdov a sprostredkovania spojených služieb cestovného ruchu vydaného podľa príslušných právnych predpisov štátu, v ktorom je tento obchodník usadený a kópiu dokladov o jeho ochrane pre prípad úpadku, ktoré musia obsahovať informácie o tejto ochrane, najmä názov alebo obchodné meno poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku, sídlo alebo miesto podnikania, elektronickú adresu, telefonický kontakt, poisťnú sumu alebo bankovú záruku, ktorá zabezpečuje ochranu pre prípad úpadku (ďalej len „suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku“).

## Ďalšie osobitné povinnosti cestovnej kancelárie

### (V roli Cestujúci)

Odsek 1, Paragraf 8, Článok I

Cestovná kancelária je povinná

- a) označiť predajné miesto a materiály propagujúce zájazdy alebo spojené služby cestovného ruchu a iné materiály, ktoré sa týkajú predaja zájazdov alebo spojených služieb cestovného ruchu určené pre cestujúceho vrátane ich elektronických podôb slovami „cestovná kancelária“, ak toto označenie neobsahuje obchodné meno,
- b) informovať cestujúceho pri propagácii alebo pri ponuke pred predajom zájazdu, spojenej služby cestovného ruchu alebo jednotlivej služby cestovného ruchu, pre ktorého obchodníka je predaj zájazdu, spojenej služby cestovného ruchu alebo jednotlivej služby cestovného ruchu sprostredkovaný,
- c) plniť povinnosti podľa § 11 a 12,
- d) písomne poveriť zástupcu, na ktorého sa môže cestujúci v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu obrátiť so žiadosťou o pomoc a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie cestujúceho počas zájazdu,
- e) zabezpečovať ochranu pre prípad úpadku najmenej v rozsahu podľa § 9 ods. 2 po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie tak, aby boli pri jej úpadku uspokojené všetky nároky cestujúcich podľa § 9 ods. 1.

## Úhrada nákladov v prípade, ak si cestujúci zabezpečí repatriáciu na vlastné náklady

### (V roli Cestujúci)

Odsek 5, Paragraf 13, Článok I

Ak si cestujúci zabezpečí repatriáciu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania na vlastné náklady, poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku cestujúcemu na základe žiadosti bezodkladne uhradí tieto náklady len do sumy, akú by musel vynaložiť, ak by repatriáciu, ubytovanie a stravovanie zabezpečovala cestovná kancelária, podnikateľ, s ktorým cestovná kancelária uzatvorila zmluvu podľa § 11 ods. 2, alebo poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku.

## Povinnosť cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúry pred uzatvorením zmluvy o zájazde

### (V roli Cestujúci)

Odsek 1, Paragraf 14, Článok I

Cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá predáva zájazd, je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde alebo pred zaslaním ponuky, ktorej prijatie môže viesť k uzatvoreniu zmluvy o zájazde, poskytnúť cestujúcemu informácie prostredníctvom príslušného formulára uvedeného v prílohe č. 1 časti A alebo časti B.

## Rozsah informácií poskytovaných cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou cestujúcemu

### (V roli Cestujúci)

Odsek 2, Paragraf 14, Článok I

Podľa druhu zájazdu je cestovná kancelária alebo cestovná agentúra predávajúca zájazd povinná poskytnúť cestujúcemu informácie o

- a) základných znakov služieb cestovného ruchu, ktorými sú
  1. cieľové miesto alebo miesta, trasa cesty, termín začatia a skončenia zájazdu, dĺžka pobytu aj s dátumami, a ak ide o zájazd, ktorého súčasťou je ubytovanie, aj počet nocí, počas ktorých je poskytnuté ubytovanie,
  2. druh a kategória dopravného prostriedku, trieda a dopravné spojenia, čas odchodu a návratu, a ak ešte nie je určený presný čas, približný čas odchodu a návratu a predpokladané miesta a trvanie zastávok,
  3. názov, poloha, kategória, trieda, vybavenosť a základné charakteristické znaky ubytovacieho zariadenia; pri triede ubytovacieho zariadenia sa uvádza aj informácia o krajine, podľa ktorej je ubytovacie zariadenie klasifikované,
  4. spôsob, rozsah a forma stravovania,
  5. program v mieste pobytu, výlety, exkurzie alebo iné služby zahrnuté v celkovej cene zájazdu,
  6. informácia, či sa niektoré zo služieb cestovného ruchu poskytnú cestujúcemu v rámci skupiny, a ak je to možné, informácia o približnej veľkosti skupiny, ak to nie je zrejmé z kontextu,
  7. informácia o cudzom jazyku, ak je iná služba cestovného ruchu podľa § 2 písm. a) štvrtého bodu poskytovaná v cudzom jazyku,
  8. informácia o všeobecnej vhodnosti cesty pre osoby so zníženou pohyblivosťou a na žiadosť cestujúceho aj presné informácie o

vhodnosti cesty, s prihliadnutím na potreby cestujúceho,

b) názve alebo obchodnom mene, sídle právnickej osoby alebo mieste podnikania fyzickej osoby, telefónnom kontakte a adrese elektronickej pošty cestovnej kancelárie; pri predaji zájazdu prostredníctvom inej cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúry sa poskytujú uvedené informácie aj o tejto cestovnej kancelárii alebo o cestovnej agentúre,

c) celkovej cene zájazdu vrátane daní, všetkých nákladov a poplatkov, alebo ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde, upozornenie o druhoch dodatočných nákladov, ktoré ešte môžu byť zahrnuté do celkovej ceny zájazdu,

d) platobných podmienkach vrátane povinnosti cestujúceho zaplatiť zálohu a jej výšku, platobných podmienkach pre zaplatenie zvyšnej časti ceny alebo o povinnosti poskytnúť na žiadosť inú finančnú zábezpeku a o podmienkach, ktoré sa na ňu vzťahujú,

e) podmienke dosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich na realizáciu zájazdu a lehote podľa § 21 ods. 3 písm. a), v ktorej musí byť cestujúci písomne informovaný o odstúpení od zmluvy o zájazde z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich,

f) všeobecných údajoch, ktoré sa týkajú pasových požiadaviek a vízových požiadaviek vrátane predpokladanej lehoty na vydanie víz, a o zdravotných požiadavkách v cieľovom mieste,

g) práve cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začatím zájazdu súčasne so zaplatením odstúpeného dohodnutého v zmluve o zájazde alebo odstúpeného podľa § 21 ods. 1, ak ho cestovná kancelária požaduje,

h) poistení pre prípad krytia nákladov spojených s odstúpením od zmluvy o zájazde zo strany cestujúceho alebo iných nákladov, ktoré môžu vzniknúť cestujúcemu najmä v prípade nehody, ochorenia alebo smrti.

### **Povinnosť cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúry uviesť informácie o ochrane pre prípad úpadku**

**(V roli Cestujúci)**

Odsek 3, Paragraf 14, Článok I

Cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá predáva zájazd, je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde alebo pred zaslaním ponuky, ktorej prijatie môže viesť k uzatvoreniu zmluvy o zájazde, poskytnúť informácie o ochrane pre prípad úpadku, ktorú má zabezpečenú cestovná kancelária, s ktorou cestujúci uzatvára zmluvu o zájazde.

### **Povinnosti cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúry v prípade, ak sa zmluva o zájazde uzatvára telefonicky**

**(V roli Cestujúci)**

Odsek 4, Paragraf 14, Článok I

Ak sa zmluva o zájazde uzatvára telefonicky, cestovná kancelária alebo cestovná agentúra predávajúca zájazd je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde poskytnúť cestujúcemu informácie uvedené v prílohe č. 1 časti B a informácie podľa odsekov 2 a 3.

### **Povinnosť poskytovať informácie podľa § 14, ods. 2 ak sú informácie o cestujúcim zasielané prostredníctvom prepojených online rezervačných systémov**

**(V roli Cestujúci)**

Odsek 5, Paragraf 14, Článok I

Ak cestovná kancelária zasiela prostredníctvom prepojených online rezervačných systémov meno a priezvisko, platobné údaje a elektronicкую adresu cestujúceho ďalšiemu obchodníkovi alebo ďalším obchodníkom podľa § 3 ods. 1 písm. b) piateho bodu, je cestovná kancelária aj každý z týchto obchodníkov povinný poskytnúť cestujúcemu pred uzatvorením zmluvy o zájazde alebo pred zaslaním ponuky, ktorej prijatie môže viesť k uzatvoreniu zmluvy o zájazde, informácie podľa odseku 2, ak sú relevantné pre nimi ponúkané služby cestovného ruchu. Cestovná kancelária je povinná zároveň poskytnúť cestujúcemu informácie prostredníctvom formulára uvedeného v prílohe č. 1 časti C.

### **Spôsoby poskytovania informácií podľa § 14, odseky 1 až 4 tohto zákona**

**(V roli Cestujúci)**

Odsek 6, Paragraf 14, Článok I

Informácie podľa odsekov 1 až 4 sa poskytujú jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom; ak sa tieto informácie poskytujú písomne, musia byť čitateľné.

### **Povinnosť oznamovať všetky zmeny predzmluvných informácií**

**(V roli Cestujúci)**

Odsek 7, Paragraf 14, Článok I

Informácie podľa odseku 2 písm. a), c) až e) a g) tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde a môžu byť zmenené len so súhlasom oboch zmluvných strán. Cestovná kancelária alebo cestovná agentúra predávajúca zájazd je povinná oznámiť všetky zmeny predzmluvných informácií cestujúcemu jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom pred uzatvorením zmluvy o zájazde.

### **Poskytovanie informácií pred uzatvorením zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu alebo pred zaslaním ponuky, ktorej prijatie môže viesť k vzniku spojených služieb cestovného ruchu**

**(V roli Cestujúci)**

Odsek 1, Paragraf 15, Článok I

Cestovná kancelária je povinná pred uzatvorením zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu alebo pred zaslaním ponuky, ktorej prijatie môže viesť k vzniku spojených služieb cestovného ruchu, cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom informovať o tom, že na cestujúceho sa

a) nevzťahuje žiadne z práv, ktoré sa podľa tohto zákona vzťahujú výlučne na zájazdy, pričom každý poskytovateľ jednotlivých služieb cestovného ruchu zodpovedá výlučne za ním poskytované služby cestovného ruchu,

b) bude vzťahovať ochrana pre prípad úpadku cestovnej kancelárie podľa § 9 a 13.

### Poskytovanie informácií v zmysle § 15, odseku 1 tohto zákona prostredníctvom príslušného formulára

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 2, Paragraf 15, Článok I

Cestovná kancelária, ktorá sprostredkúva spojené služby cestovného ruchu, je povinná poskytnúť cestujúcemu informácie podľa odseku 1 prostredníctvom príslušného formulára uvedeného v prílohe č. 2. Ak sa na konkrétnu službu cestovného ruchu nevzťahuje žiadny z formulárov uvedených v prílohe č. 2, povinnosť poskytnúť cestujúcemu informácie uvedené vo formulároch v prílohe č. 2 sa na cestovnú kanceláriu vzťahuje primerane.

### Poskytovanie informácií v prípade, ak sa spojené služby cestovného ruchu sprostredkujú telefonicky

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 3, Paragraf 15, Článok I

Ak sa spojené služby cestovného ruchu sprostredkujú telefonicky, cestovná kancelária je povinná pred uzatvorením zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu, ktorá vedie k vytvoreniu spojených služieb cestovného ruchu, poskytnúť cestujúcemu informácie uvedené v prílohe č. 2 a informácie podľa odseku 1.

### Zmluva o zájazde

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 1, Paragraf 16, Článok I

Zmluvou o zájazde sa cestovná kancelária zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd, a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu.

### Povinnosť odovzdať cestujúcemu vyhotovenie uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo potvrdenie o uzatvorení zmluvy o zájazde na trvanlivom nosiči

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 5, Paragraf 16, Článok I

Cestovná kancelária alebo cestovná agentúra predávajúca zájazd je povinná bezodkladne po uzatvorení zmluvy o zájazde odovzdať cestujúcemu vyhotovenie uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo jednoznačne, zrozumiteľne, určito formulované a čitateľné potvrdenie o uzatvorení zmluvy o zájazde na trvanlivom nosiči.

### Povinnosť odovzdať cestujúcemu vyhotovenie uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo potvrdenie o uzatvorení zmluvy o zájazde v listinnej podobe

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 6, Paragraf 16, Článok I

Ak bola zmluva o zájazde uzatvorená za súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán, cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá predáva zájazd, je povinná poskytnúť cestujúcemu na jeho žiadosť aj vyhotovenie uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo potvrdenie o uzatvorení zmluvy o zájazde v listinnej podobe.

### Ďalšie povinnosti cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúry v prípade, ak bola zmluva o zájazde uzatvorená mimo predajného miesta cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúr

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 7, Paragraf 16, Článok I

Ak bola zmluva o zájazde uzatvorená mimo predajného miesta cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúry, cestovná kancelária alebo cestovná agentúra predávajúca zájazd je povinná bezodkladne po uzatvorení zmluvy o zájazde odovzdať cestujúcemu v listinnej podobe alebo so súhlasom cestujúceho na inom trvanlivom nosiči vyhotovenie uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo potvrdenie o uzatvorení zmluvy o zájazde.

### Povinnosti obchodníka, ktorému boli cestovnou kanceláriou zaslané údaje o cestujúcom a ktorý s cestujúcim uzatvoril zmluvu a ďalšie súvisiace povinnosti cestovnej kancelárie

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 8, Paragraf 16, Článok I

Ak cestovná kancelária zasiela prostredníctvom prepojených online procesov rezervovania meno a priezvisko, platobné údaje a elektronickú adresu cestujúceho ďalšiemu obchodníkovi alebo ďalším obchodníkom podľa § 3 ods. 1 písm. b) piateho bodu, obchodník, ktorému boli údaje o cestujúcom zaslané a ktorý s cestujúcim uzatvoril zmluvu, ktorá viedla k vytvoreniu zájazdu, je povinný vznik tejto zmluvy oznámiť cestovnej kancelárii, ktorá mu údaje cestujúceho zaslala, a poskytnúť jej potrebné informácie na splnenie povinností podľa tohto zákona. Cestovná kancelária je povinná bezodkladne po získaní informácií o vzniku zájazdu poskytnúť cestujúcemu informácie podľa odseku 4 na trvanlivom nosiči.

### Povinnosti cestovnej kancelárie voči cestujúcemu pred začatím zájazdu

(V roli **Cestujúci**)



## Odsek 9, Paragraf 16, Článok I

Cestovná kancelária je povinná v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu poskytnúť cestujúcemu potvrdenia, poukážky, cestovné lístky, vstupenky, informácie o časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, ako aj plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu na cieľové miesto alebo miesta.

## Podmienky vzniku oprávnenia cestovnej kancelárie na zaplateniu rozdielu v cene zájazdu

(V roli **Cestujúci**)

### Odsek 3, Paragraf 19, Článok I

Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

## Povinnosť cestovnej kancelárie pri znížení ceny zájazdu podľa § 19, ods. 1 tohto zákona

(V roli **Cestujúci**)

### Odsek 5, Paragraf 19, Článok I

Cestovná kancelária poskytne cestujúcemu pri znížení ceny podľa odseku 1 rozdiel medzi pôvodnou cenou zájazdu a zníženou cenou zájazdu po odpočítaní skutočných nákladov, ktoré vznikli cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou ceny zájazdu. Na žiadosť cestujúceho cestovná kancelária poskytne potvrdenie o týchto skutočných nákladoch.

## Zákaz jednostranne meniť iné podmienky o zájazde ako cenu a súvisiace výnimky

(V roli **Cestujúci**)

### Odsek 1, Paragraf 20, Článok I

Cestovná kancelária nie je oprávnená pred začatím zájazdu jednostranne zmeniť iné podmienky zmluvy o zájazde ako cenu podľa § 19 okrem prípadu, ak si cestovná kancelária toto právo vyhradila v zmluve o zájazde, zmena je zanedbateľná a cestovná kancelária informuje cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči.

## Dôvody návrhu zmien zmluvy o zájazde zo strany cestovnej kancelárie

(V roli **Cestujúci**)

### Odsek 2, Paragraf 20, Článok I

Ak je cestovná kancelária pred začatím zájazdu nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent podľa § 19 ods. 4, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde.

## Informačná povinnosť cestovnej kancelárie v prípadoch podľa § 20, ods. 2 tohto zákona

(V roli **Cestujúci**)

### Odsek 3, Paragraf 20, Článok I

Cestovná kancelária v prípadoch podľa odseku 2 bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o

- navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,
- práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného,
- skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena b) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a
- cene náhradného zájazdu podľa odseku 4, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.

## Povinnosti cestovnej kancelárie v súvislosti s odstúpením cestujúceho od zmluvy o zájazde

(V roli **Cestujúci**)

### Odsek 4, Paragraf 20, Článok I

Cestovná kancelária môže cestujúcemu, ktorý odstúpil od zmluvy o zájazde podľa odseku 3 písm. b), ponúknuť náhradný zájazd, ak je to možné v rovnakej alebo vyššej kvalite ako pôvodný zájazd. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde podľa odseku 3 písm. b) a neprijme ponuku náhradného zájazdu podľa predchádzajúcej vety, cestovná kancelária 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. Ustanovenie § 23 sa pri odstúpení od zmluvy o zájazde a neprijatí náhradného zájazdu zo strany cestujúceho použije primerane.

## Povinnosti cestovnej kancelárie po odstúpení od zmluvy

(V roli **Cestujúci**)

### Odsek 4, Paragraf 21, Článok I

Pri odstúpení od zmluvy o zájazde podľa odsekov 1 až 3 je cestovná kancelária povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby, ktoré od neho alebo v jeho mene prijala na základe zmluvy o zájazde alebo v súvislosti s ňou bezodkladne, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde alebo odstúpenia cestovnej kancelárie od zmluvy o zájazde. Ustanovenie odseku 1 tým nie je dotknuté.



## Povinnosť cestovnej kancelárie vykonať v primeranej lehote nápravu v prípade skutočností podľa § 22, ods. 2 tohto zákona (V roli Cestujúci)

Odsek 3, Paragraf 22, Článok I

Cestovná kancelária je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, týmto zákonom alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí cestovnej kancelárii neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

## Postup cestovnej kancelárie v prípade, ak nevykoná nápravu podľa § 22, ods. 3 tohto zákona

(V roli Cestujúci)

Odsek 5, Paragraf 22, Článok I

Ak cestovná kancelária 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

- rovnamej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
- nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

## Právo cestujúceho odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa § 22, ods. 5 tohto zákona

(V roli Cestujúci)

Odsek 6, Paragraf 22, Článok I

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.

## Povinnosť cestovnej kancelárie vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam

(V roli Cestujúci)

Odsek 8, Paragraf 22, Článok I

Cestovná kancelária je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak

- nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a),
- zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b),
- cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
- cestujúci podľa odseku 7 písm. a) vykoná nápravu sám.

## Právo cestujúceho na primeranú zľavu podľa § 22, ods. 5 písm. b), ods. 6 alebo ods. 7 tohto zákona

(V roli Cestujúci)

Odsek 10, Paragraf 22, Článok I

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.

## Povinnosť cestovnej kancelárie zabezpečiť repatriáciu cestujúceho bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho

(V roli Cestujúci)

Odsek 11, Paragraf 22, Článok I

Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, cestovná kancelária v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b) zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

## Povinnosť cestovnej kancelárie uhradiť cestujúcemu náklady na potrebné ubytovanie a dôvody uplatnenia tejto povinnosti

(V roli Cestujúci)

Odsek 12, Paragraf 22, Článok I

Ak v dôsledku neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, cestovná kancelária uhrádza 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 tieto dlhšie lehoty.

## Povinnosť cestovnej kancelárie poskytnúť cestujúcemu primeranú pomoc

(V roli Cestujúci)

Odsek 2, Paragraf 25, Článok I

Cestovná kancelária je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12, 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.

### Dôvody oprávňujúce cestovnú kanceláriu požadovať od cestujúceho úhradu za poskytnutú pomoc (V roli **Cestujúci**)

Odsek 3, Paragraf 25, Článok I

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

### Oprávnenie cestovnej kancelárie, ak nie je v dôsledku COVID-19 možné poskytnúť cestujúcemu základné znaky služieb cestovného ruchu (V roli **Cestujúci**)

Odsek 1, Paragraf 33a, Článok I

Ak v dôsledku mimoriadnej situácie z dôvodu ochorenia COVID-19 v Slovenskej republike alebo obdobnej situácie v cieľovom mieste alebo v ktoromkoľvek mieste trasy zájazdu nie je možné poskytnúť cestujúcemu základné znaky služieb cestovného ruchu podľa zmluvy o zájazde, je cestovná kancelária oprávnená cestujúcemu

- a) navrhnúť zmenu zmluvy o zájazde alebo
- b) zaslať oznámenie o náhradnom zájazde, ak cestujúci neprijme navrhnutú zmenu zmluvy o zájazde podľa písmena a).

### Povinnosť vyrovnania rozdielu v cene zájazdu medzi zmluvnými stranami (V roli **Cestujúci**)

Odsek 2, Paragraf 33a, Článok I

Ak cestujúci prijme zmenu zmluvy o zájazde podľa odseku 1 písm. a) a cena zájazdu, ktorý je predmetom zmeny zmluvy o zájazde, je rozdielna ako suma platieb prijatých na základe zmluvy o zájazde, zmluvné strany si vzájomne vyrovnajú rozdiel medzi cenou za zájazd, ktorý je predmetom zmeny zmluvy o zájazde, a sumou platieb prijatých na základe zmluvy o zájazde.

### Povinnosti cestovnej kancelárie v prípade, ak cestujúci odmietne náhradný zájazd (V roli **Cestujúci**)

Odsek 6, Paragraf 33a, Článok I

Ak cestujúci, ktorý uzatvoril zmluvu o zájazde, odmietne náhradný zájazd podľa odseku 4, cestovná kancelária je povinná vrátiť mu všetky platby, ktoré prijala na základe zmluvy o zájazde, bez zaplatenia odstúpného, a to bezodkladne, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia odmietnutia náhradného zájazdu. Ak cestujúci, ktorý uzatvoril zmluvu o zájazde, čiastočne odmietne náhradný zájazd vo vzťahu k jednému alebo viacerým cestujúcim z jednej zmluvy o zájazde podľa odseku 5, cestovná kancelária je povinná vrátiť mu platby, ktoré prijala na základe zmluvy o zájazde, bez zaplatenia odstúpného zodpovedajúce účastníkom, ktorí sa náhradného zájazdu nezúčastnia, a to bezodkladne, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia čiastočného odmietnutia náhradného zájazdu.

### Povinnosť cestovnej kancelárie dohodnúť sa s cestujúcim na poskytnutí náhradného zájazdu (V roli **Cestujúci**)

Odsek 7, Paragraf 33a, Článok I

Cestovná kancelária je povinná dohodnúť sa s cestujúcim na poskytnutí náhradného zájazdu najneskôr do 31. augusta 2021.

### Vysporiadanie finančného rozdielu medzi zmluvnými stranami v prípade poskytnutia náhradného zájazdu (V roli **Cestujúci**)

Odsek 8, Paragraf 33a, Článok I

Ak je cena za náhradný zájazd rozdielna ako suma platieb prijatých na základe zmluvy o zájazde, zmluvné strany si vzájomne vyrovnajú rozdiel medzi sumou v oznámení o náhradnom zájazde a cenou náhradného zájazdu do 14 dní odo dňa, keď sa cestovná kancelária s cestujúcim dohodli na poskytnutí náhradného zájazdu.

### Povinnosti cestovnej kancelárie v prípade, ak sa s cestujúcim nedohodla na poskytnutí náhradného zájazdu do 31. augusta 2021 (V roli **Cestujúci**)

Odsek 9, Paragraf 33a, Článok I

Ak sa cestovná kancelária s cestujúcim na poskytnutí náhradného zájazdu nedohodne do 31. augusta 2021, platí, že odstúpila od zmluvy o zájazde a je povinná cestujúcemu vrátiť všetky platby, ktoré prijala na základe zmluvy o zájazde, a to bezodkladne, najneskôr však do 14. septembra 2021.

### Postup v prípade, ak cestujúci alebo cestovná kancelária v čase od 12. marca 2020 do účinnosti tohto zákona od zmluvy o zájazde odstúpili podľa § 21 ods. 2 alebo ods. 3 písm. b) tohto zákona (V roli **Cestujúci**)

## Odsek 10, Paragraf 33a, Článok I

Ak cestujúci alebo cestovná kancelária v čase od 12. marca 2020 do účinnosti tohto zákona od zmluvy o zájazde odstúpili podľa § 21 ods. 2 alebo ods. 3 písm. b) a cestovná kancelária na základe odstúpenia od zmluvy podľa § 21 ods. 2 alebo ods. 3 písm. b) nevrátila cestujúcemu všetky platby, ktoré na základe zmluvy o zájazde prijala, postupuje sa podľa odseku 1.

**Postup v prípade, ak cestujúci v čase od 12. marca 2020 do účinnosti tohto zákona odstúpil od zmluvy o zájazde podľa § 21 ods. 1 tohto zákona**

**(V roli Cestujúci)**

## Odsek 11, Paragraf 33a, Článok I

Ak cestujúci v čase od 12. marca 2020 do účinnosti tohto zákona odstúpil od zmluvy o zájazde podľa § 21 ods. 1 a k vysporiadaniu odstúpeného nedošlo, postupuje sa podľa odseku 1.

**Povinnosti cestujúceho voči cestovnej kancelárii, ak je možné poskytnúť zájazd podľa zmluvy o zájazde a cestujúci nesúhlasí s poskytnutím zájazdu**

**(V roli Cestujúci)**

## Odsek 12, Paragraf 33a, Článok I

Ak je napriek mimoriadnej situácii z dôvodu ochorenia COVID-19 v Slovenskej republike alebo obdobnej situácie v cieľovom mieste alebo v ktoromkoľvek mieste trasy zájazdu možné poskytnúť zájazd podľa zmluvy o zájazde a cestujúci nesúhlasí s poskytnutím zájazdu, je povinný o tom písomne informovať cestovnú kanceláriu najneskôr 30 dní pred začatím zájazdu; prvých 30 dní odo dňa účinnosti tohto zákona najneskôr 15 dní pred začatím zájazdu. Cestovná kancelária je povinná cestujúcemu do 14 dní odo dňa doručenia informácie podľa prvej vety zaslať oznámenie o náhradnom zájazde podľa odseku 3 a postupovať podľa odsekov 7 až 9; ustanovenia odsekov 4, 5 a 6 sa nepoužijú.

---

# Vymedzenia

**Negatívne vymedzenie pôsobnosti**

**(V roli Cestujúci)**

## Odsek 2, Paragraf 1, Článok I

Tento zákon sa nevzťahuje na zájazdy alebo spojené služby cestovného ruchu

- a) poskytované na čas kratší ako 24 hodín, ak ich súčasťou nie je ubytovanie,
- b) poskytované príležitostne, len obmedzenej skupine cestujúcich a bez cieľa dosiahnutia zisku, alebo
- c) zakúpené na základe rámcovej zmluvy, ktorej predmetom je zabezpečenie služieb cestovného ruchu v súvislosti s pracovnými cestami, uzatvorenej medzi obchodníkom a inou osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osobou, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.

**Cestujúci**

**(V roli Cestujúci)**

## Písmeno b), Paragraf 2, Článok I

Na účely tohto zákona sa rozumie:

- b) cestujúcim fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo zmluvy tvoriace spojené služby cestovného ruchu alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu

**Repatriácia**

**(V roli Cestujúci)**

## Písmeno j), Paragraf 2, Článok I

Na účely tohto zákona sa rozumie:

- j) repatriáciou návrat cestujúceho na miesto odchodu alebo na iné miesto, na ktorom sa zmluvné strany dohodnú,

**Definícia spojených služieb cestovného ruchu**

**(V roli Cestujúci)**

## Odsek 1, Paragraf 4, Článok I

Spojenými službami cestovného ruchu je kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu podľa § 2 písm. a) zakúpených na účel tej istej cesty, ktoré netvorí zájazd, pričom s viacerými poskytovateľmi služieb cestovného ruchu sú uzatvorené samostatné zmluvy, ak je cestujúcemu

- a) sprostredkovaný počas jednej návštevy predajného miesta alebo v rámci jedného kontaktu s predajným miestom samostatný výber každej služby cestovného ruchu a samostatná platba za každú službu cestovného ruchu, alebo
- b) cieľovým spôsobom sprostredkované obstaranie najmenej jednej dodatočnej služby cestovného ruchu od iného obchodníka, ak sa zmluva s takýmto iným obchodníkom uzatvorí najneskôr 24 hodín po potvrdení objednávky prvej služby cestovného ruchu.

## Ochrana pre prípad úpadku podľa tohto zákona v súvislosti s cestujúcimi

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 10, Paragraf 13, Článok I

Ochrana pre prípad úpadku podľa tohto zákona sa vzťahuje na cestujúceho bez ohľadu na jeho bydlisko, miesto nástupu na prepravu alebo na miesto, kde bol zájazd predaný, a bez ohľadu na členský štát Európskej únie, v ktorom je poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku usadený.

## Výnimka z obmedzenia nákladov na ubytovanie podľa § 22, ods. 12 tohto zákona

(V roli **Osoba so zníženou pohyblivosťou**) (V roli **Osoba, ktorá potrebuje osobitnú lekársku starostlivosť**) (V roli **Osoba, ktorá sprevádza osobu so zníženou pohyblivosťou**) (V roli **Tehotná žena**)

Odsek 13, Paragraf 22, Článok I

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.

## Vzťah práva na náhradu škody k právam cestujúceho podľa osobitných predpisov

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 5, Paragraf 23, Článok I

Právo na náhradu škody alebo na primeranú zľavu podľa tohto zákona nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa tohto zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta.

## Obmedzenie zodpovednosti obchodníka

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 2, Paragraf 28, Článok I

Obchodník nezodpovedá za chyby pri rezervácii spôsobené cestujúcim alebo neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

## Forma a náležitosti oznámenia o náhradnom zájazde

(V roli **Cestujúci**)

Odsek 3, Paragraf 33a, Článok I

Oznámenie o náhradnom zájazde má písomnú formu a doručuje sa na trvanlivom nosiči spôsobom, akým bola cestujúcemu doručená zmluva o zájazde, ak sa strany nedohodli inak. Oznámenie o náhradnom zájazde obsahuje najmä informáciu o

- a) sume platieb prijatých na základe zmluvy o zájazde,
  - b) tom, že základné znaky služieb cestovného ruchu obsiahnuté v zmluve o zájazde môžu byť po dohode s cestujúcim pri náhradnom zájazde zmenené,
  - c) práve cestujúceho postúpiť zmluvu o zájazde podľa § 18.
-