

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie MOMENT travel agency s. r. o.

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie MOMENT travel agency s. r. o., so sídlom Slnecná 263/15, 044 31 Sokol, IČO: 56 277 873, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, Oddiel: Sro, vložka číslo: 59704/V (ďalej len **“MOMENT”** alebo **„cestovná kancelária“**) (ďalej len **„VZP“**) platia pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou MOMENT a tieto VZP tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o zájazde, ktorú MOMENT (obchodník) uzatvára s cestujúcim (ďalej len **„Zmluva o zájazde“**). Zmluvu o zájazde uzatvára MOMENT 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len **„Zákon o zájazdoch“**). Uzavretím Zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že tieto podmienky sú mu známe a súhlasí s nimi. Uzavretím Zmluvy o zájazde berie cestujúci na vedomie, že zájazdy obstarávané zo strany MOMENT sú špecifickým produktom s ohľadom na ich charakter, spôsob organizácie, navštívené krajiny, podmienky a pomery v nich (spoločenské, politicko-ekonomické, sociálne pomery, pandemické opatrenia, povolenia 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, ohľad na momentálny fyzický, psychický, zdravotný stav cestujúcich 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 MOMENT 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 MOMENT nemôže niesť zodpovednosť. MOMENT si vyhradzuje právo na prípadné zmeny Zmluvy o zájazde a VZP. O každej zmene Zmluvy o zájazde alebo VZP bude MOMENT informovať na svojej webovej stránke: <https://ckmoment.sk/>.

I. Vznik zmluvného vzťahu

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:
 - a) cestovná kancelária MOMENT travel agency s. r. o., so sídlom Slnecná 263/15, 044 31 Sokol', IČO: 56 277 873, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, Oddiel: Sro, vložka číslo: 59704/V; a
 - b) objednávatel' zájazdu (ďalej len „**cestujúci**“), ktorým je 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.
2. Zmluvný vzťah medzi MOMENT a cestujúcim vzniká uzatvorením Zmluvy o zájazde. Zmluva o zájazde má buď písomnú formu, alebo môže byť uzatvorená v elektronickej podobe mimo predajného miesta. Zmluva o zájazde nadobúda platnosť dňom jej uzatvorenia a účinnosť úhradou zálohy za zájazd alebo úhradou celkovej ceny zájazdu ak zmluvný vzťah vznikol menej ako 30 dní pred začiatkom zájazdu podľa Zmluvy o zájazde. Zmluvou o zájazde sa MOMENT zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd (ďalej len „**zájazd**“ alebo „**služby**“) a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí MOMENT-u dohodnutú cenu zájazdu podľa týchto VZP.
3. Zmluvný vzťah medzi MOMENT a cestujúcim sa riadi ustanoveniami Zákona o zájazdoch, Zmluvou o zájazde, týmito VZP a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
4. Ak je cestujúcich viac a zo Zmluvy o zájazde, týchto VZP, Zákona o zájazdoch, povahy práva alebo povinnosti nevyplýva niečo iné, sú cestujúci oprávnení a povinní zo všetkých práv a povinností spoločne a nerozdielne.
5. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, uzatvorením Zmluvy o zájazde potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť Zmluvu o zájazde, a že v prípade uzatvorenia Zmluvy o zájazde v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracovanie osobných údajov tejto osoby a že ju informovala o podmienkach spracovania podľa Zmluvy o zájazde. Korešpondencia potrebná pre naplnenie Zmluvy o zájazde, bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho.
6. MOMENT spracúva osobné údaje cestujúcich v rozsahu nevyhnutnom na plnenie zmluvných povinností v súlade s nariadením EPaR (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Podrobnejšie informácie ohľadom ochrany osobných údajov sú uvedené na webovej stránke: <https://ckmoment.sk/>.

II. Cenové podmienky a ceny zájazdov

1. Cena zájazdu je zmluvnou cenou dohodnutou medzi MOMENT-om a cestujúcim, rozumie sa ňou celková cena zájazdu uvedená v Zmluve o zájazde (ďalej len „**cena zájazdu**“).

2. Cena zájazdu je kalkulovaná na osobu ubytovanú v izbe pre dve osoby, ak nie je v popise zájazdu uvedené inak.
3. MOMENT je oprávnený jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, ak dôjde k:
 - a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie,
 - b) zmene 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) zmene výmenného kurzu meny EUR voči zahraničným menám týkajúcich sa zájazdu.
4. V prípade, ak dôjde k zmenám uvedeným v bode 3. tohto článku VZP, je MOMENT povinný odoslať e-mailom cestujúcemu o tom oznámenie, a to najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak MOMENT nemá právo na zaplatenie rozdielu ceny zájazdu od cestujúceho.
5. Ak zvýšenie ceny zájazdu prekročí 8% ceny zájazdu, navrhne MOMENT cestujúcemu zmenu Zmluvy o zájazde, pričom cestujúci nie je povinný takúto zmenu Zmluvy o zájazde prijať a je oprávnený od Zmluvy o zájazde v takomto prípade odstúpiť bez zaplatenia odstúpeného.
6. Cestujúci akceptuje oprávnenie MOMENT-u zvýšiť vo vyššie uvedených prípadoch pôvodnú cenu zájazdu a zaväzuje sa rozdiel v cene uhradiť. Zvýšenie ceny spôsobom uvedeným v bode 3. tohto článku VZP nie je dôvodom odstúpenia od Zmluvy o zájazde, s výnimkou bodu 5. tohto článku VZP.
7. Cestujúci má rovnako právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v bode 3. tohto článku VZP, ku ktorému došlo od uzatvorenia Zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.

III. Platobné podmienky

1. MOMENT je oprávnený vyžadovať zaplatenie ceny zájazdu pred začatím zájazdu. Cestujúci má právo na využitie zájazdu a služieb dohodnutých v Zmluve o zájazde len po zaplatení úplnej ceny zájazdu.
2. Ak nie je dohodnuté inak, cestujúci je povinný uhradiť minimálne 50% z ceny zájazdu do 3 pracovných dní odo dňa prijatia objednávky zájazdu zo strany MOMENT-u. Zvyšnú časť dohodnutej ceny zájazdu je cestujúci povinný uhradiť najneskôr do 30 dní pred začatím zájazdu.
3. Ak zmluvný vzťah vznikol menej ako 30 dní pred začiatkom zájazdu, cestujúci je povinný bezodkladne uhradiť plnú cenu zájazdu, a to do 3 pracovných dní odo dňa prijatia objednávky zájazdu zo strany MOMENT-u, najneskôr však v deň začatia zájazdu.
4. Ak dôjde k zmene údajov cestujúceho po uzavretí Zmluvy o zájazde, cestujúci oznámi tieto skutočnosti MOMENT-u a MOMENT zabezpečí opravu alebo doplnenie údajov dodávateľom služieb cestovného ruchu. V prípade, ak je potrebná úhrada

nákladov na tieto zmeny, MOMENT zabezpečí opravu alebo doplnenie údajov až po úhrade nákladov zo strany cestujúceho.

5. Cestujúci má nárok na poskytnutie zájazdu len po zaplatení celej ceny zájazdu v zmysle Zmluvy o zájazde. V prípade, že cestujúci z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady preddavku vo výške minimálne 50% ceny zájazdu podľa týchto VZP a Zmluvy o zájazde alebo doplatku do výšky celej ceny zájazdu najneskôr 30 dní pred začiatkom zájazdu, resp. z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady celej ceny zájazdu do 3 pracovných dní odo dňa prijatia objednávky zo strany MOMENT-u, najneskôr však v deň začatia zájazdu v prípade, ak zmluvný vzťah vznikol menej ako 30 dní pred začiatkom zájazdu, je MOMENT oprávnený odstúpiť od uzavretej Zmluvy o zájazde a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 50% ceny zájazdu. Tým nie je dotknutý nárok MOMENT-u na náhradu škody. MOMENT má voči cestujúcemu nárok na zmluvnú pokutu vo výške 50 % ceny zájazdu v zmysle Zmluvy o zájazde aj v prípade, ak do začiatku zájazdu cestujúci neuhradil MOMENT-u celú cenu zájazdu, či akúkoľvek časť ceny zájazdu a MOMENT od uzavretej Zmluvy o zájazde neodstúpil.
6. Cestujúci uhradí cenu zájazdu v prospech bankového účtu MOMENT-u:
Fio banka, a. s., so sídlom Dunajská 1, 811 08 Bratislava - mestská časť Staré mesto; SWIFT kód: FIOZSKBA; IBAN: SK28 8330 0000 0021 0289 6054

IV. Práva cestujúceho

1. K základným právam cestujúceho patrí najmä:
 - a) Právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb.
 - b) Právo vyžadovať od MOMENT-u informácie o skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb.
 - c) Právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách.
 - d) Právo kedykoľvek odstúpiť od Zmluvy o zájazde pred začiatkom čerpania služieb podľa článku IX. týchto VZP.
 - e) Právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom X. týchto VZP.
 - f) Právo obdržať v stanovenej lehote bližšie informácie (pokyny) k zájazdu, ak nie sú obsiahnuté už v Zmluve o zájazde a predzmluvných informáciách alebo na webovej stránke MOMENT-u, ako i potrebné doklady. V prípade objednania zájazdu v dobe kratšej ako 7 dní pred začatím pobytu tzv. LAST MINUTE, dostane cestujúci potrebné doklady po celkovej úhrade zájazdu pri uzatváraní Zmluvy o zájazde.
 - g) Právo na slobodný výber cestovného poistenia.
 - h) Právo na ochranu osobných údajov, ktoré cestujúci uvádza v Zmluve o zájazde a ostatných dokladoch pred nepovolanými osobami.
2. Cestujúci má právo postúpiť Zmluvu o zájazde inému cestujúcemu podľa § 18 Zákona o zájazdoch. Pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť MOMENT-u, 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 MOMENT-u účinná, ak bolo oznámenie o postúpení Zmluvy o zájazde doručené MOMENT-u 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. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich MOMENT informuje. Tieto poplatky, príplatky a iné náklady nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli MOMENT-u v dôsledku postúpenia Zmluvy o zájazde. MOMENT je povinný cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia Zmluvy o zájazde.

V. Povinnosti cestujúceho

1. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:
 - a) Poskytnúť MOMENT-u potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu zájazdu, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v Zmluve o zájazde a v prípade ich zmeny bezodkladne oznámiť tieto zmeny cestovnej kancelárii MOMENT a predložiť ďalšie doklady podľa požiadaviek MOMENT-u.
 - b) Upozorniť MOMENT na cudziu štátnu príslušnosť zákazníka.
 - c) Zabezpečiť u osôb mladších ako 18 rokov, ak necestujú so zákonným zástupcom, sprevádzanie a dohľad účastníka zájazdu staršieho ako 18 rokov a obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav si to vyžaduje.
 - d) Cestujúci je povinný mať pri sebe platný cestovný doklad, dodržiavať pasové, colné, devízové, zdravotné, dopravné, bezpečnostné predpisy ako i zákony a zvyklosti krajín a miest, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov znáša cestujúci. Každý cestujúci zodpovedá za platnosť svojich cestovných dokladov. V prípade straty svojich cestovných dokladov v priebehu zájazdu je cestujúci povinný obstaráť si nové cestovné doklady na vlastné náklady. Zástupca MOMENT-u musí v takomto prípade zaistiť cestujúcemu doprovod na policajnú stanicu a oznámi mu potrebné kontaktné adresy na Slovenské veľvyslanectvo, resp. jeho zastupiteľstvo v danej krajine alebo v najbližšej krajine (ak sa Slovenský zastupiteľský úrad v danej krajine nenachádza).
 - e) Zaplatiť cenu za zájazd v súlade s článkom II. týchto VZP.
 - f) Splniť očkovacie, prípadne ďalšie zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi.
 - g) Riadiť sa pokynmi sprievodcu, organizátora alebo delegáta MOMENT a dodržiavať stanovený program.
 - h) Počínať si tak, aby nedochádzalo k poškodeniam na majetku, zdraví alebo živote na úkor ostatných cestujúcich a zdržať sa konania a správania, ktoré môže poškodiť, ohroziť, obmedziť alebo popuďiť ostatných cestujúcich.

- i) Dodržiavať časy odchodov a príchodov, neobmedzovať svojím meškaním ostatných cestujúcich. Všetky náklady spojené s meškaním zavineným vlastným pričinením cestujúceho si cestujúci hradí sám.
- j) Dodržiavať zásady hygieny, vyhýbať sa konzumácii alkoholu nad primeranú mieru a vyhýbať sa užívaniu omamných a psychotropných látok.

VI. Práva cestovnej kancelárie MOMENT

- 1. K právam a povinnostiam cestujúceho uvedených v článku IV. a V. týchto VZP sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti MOMENT-u.
- 2. MOMENT nie je povinný poskytnúť cestujúcemu služby dohodnuté v Zmluve o zájazde, ak cestujúci riadne neuhradí dohodnutú cenu zájazdu v uvedenej lehote, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak.
- 3. MOMENT nie je povinný poskytnúť cestujúcemu, ani osobám, v prospech ktorých sa Zmluva o zájazde uzavrela žiadne plnenia nad rámec tých, ktoré boli vopred dohodnuté a zaplatené.
- 4. MOMENT nie je povinný poskytnúť cestujúcemu služby a má právo cestujúceho vyradiť z programu, ak cestujúci svojim nevhodným správaním podľa bodu 1. písm. i) a/alebo j) článku V. týchto VZP obmedzuje alebo ohrozuje ostatných cestujúcich alebo priebeh zájazdu.
- 5. MOMENT nenesie následky za zmenu v poskytnutých službách alebo programe zapríčinených nepredvídateľnými a neobvyklými okolnosťami, ktoré MOMENT nevie ovplyvniť.

VII. Povinnosti cestovnej kancelárie MOMENT

- 1. MOMENT je povinný mať po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie uzatvorené poistenie pre prípad úpadku cestovnej kancelárie.
- 2. MOMENT je povinný pred uzatvorením Zmluvy o zájazde informovať cestujúceho o všetkých skutočnostiach, ktoré sú mu známe.
- 3. MOMENT je povinný poskytnúť cestujúcemu kontaktné údaje na zástupcu cestovnej kancelárie, na ktorého sa môžu v prípade ťažkostí obrátiť.
- 4. MOMENT je povinná poskytnúť cestujúcemu v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu potvrdenia, poukážky cestovné lístky, vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, ako aj o plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu na cieľové miesto alebo miest.

VIII. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu

- 1. V prípade, že je nevyhnutné ubytovať cestujúceho v inom ubytovacom zariadení než bolo dohodnuté, MOMENT zabezpečí ubytovanie minimálne rovnakej alebo vyššej kategórie v podobnej oblasti.

2. MOMENT má právo na zanedbateľné a drobné zmeny dohodnutých poskytovaných služieb pred začiatkom zájazdu (zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto), pričom musí tieto zmeny cestujúcemu oznámiť e-mailom.
3. V prípade, že je MOMENT nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy o zájazde, navrhne cestujúcemu písomne zmenu Zmluvy o zájazde. Cestujúci má právo sa rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplataenia odstupného. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť MOMENT-u v lehote určenej v návrhu zmeny. Pokiaľ cestujúci písomne neodstúpi od zmluvy v určenej lehote, platí, že Zmluva o zájazde zanikne.

IX. Odstúpenie od Zmluvy o zájazde

1. MOMENT môže zrušiť zájazd, ktorý je predmetom Zmluvy o zájazde a odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, ak počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa Zmluvy o zájazde, v lehote určenej v Zmluve o zájazde, najneskôr však
 - 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
 - 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od dvoch 2 dní do 6 dní,
 - 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni.
2. MOMENT môže pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, ak neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia MOMENT-u plniť Zmluvu o zájazde a MOMENT oznámi cestujúcemu odstúpenie od Zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.
3. V prípade že MOMENT odstúpi od Zmluvy o zájazde podľa bodu 1. a/alebo 2 tohto článku VZP, MOMENT túto skutočnosť oznámi cestujúcemu e-mailom a je povinný vrátiť cestujúcemu bezodkladne všetky platby súvisiace so Zmluvou o zájazde, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde.
4. Cestujúci má právo pred začatím zájazdu písomne odstúpiť od Zmluvy o zájazde:
 - bez udania dôvodu;
 - ak nesúhlasí s návrhom zmeny Zmluvy o zájazde podľa bodu 3. článku VIII. VZP v lehote určenej MOMENT-om v návrhu zmeny Zmluvy o zájazde;
 - z dôvodu porušenia povinností MOMENT-om vyplývajúcich zo Zmluvy o zájazde.
5. Ak nie je dôvodom odstúpenia cestujúceho od Zmluvy o zájazde porušenie povinností MOMENT-om, ktoré sú určené Zmluvou o zájazde, alebo ak MOMENT odstúpi od Zmluvy o zájazde z dôvodu porušenia povinností cestujúcim, je cestujúci v prípade odstúpenia od Zmluvy o zájazde povinný zaplatiť MOMENT-u odstupné. Výška odstupného je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb nasledovne:
 - 91 a viac dní - skutočne vzniknuté náklady, min. 10% z ceny zájazdu a objednaných služieb

- 90 až 61 dní - skutočne vzniknuté náklady, min. 30% z ceny zájazdu a objednaných služieb
 - 60 až 31 dní - skutočne vzniknuté náklady, min. 50% z ceny zájazdu a objednaných služieb
 - 30 až 15 dní - skutočne vzniknuté náklady, min. 80% z ceny zájazdu a objednaných služieb
 - 14 a menej dní - skutočne vzniknuté náklady, min. 100% z ceny zájazdu a objednaných služieb.
6. Na určenie počtu dní pre výpočet odstúpného je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde. Tento deň sa započítava do stanoveného počtu dní.
7. Ak cestujúci nenastúpi na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy o zájazde, je povinný zaplatiť 100 % z ceny zájazdu a objednaných služieb.
8. MOMENT má právo započítať doposiaľ zaplatenú cenu zájazdu cestujúcim, resp. zálohu zaplatenú cestujúcim s odstúpnym podľa bodu 5 tohto článku VZP..

X. Reklamačné podmienky a zodpovednosť za škody

1. V prípade, že služba cestovného ruchu nie je poskytnutá ako bolo dohodnuté v Zmluve o zájazde alebo ako sa uvádza v Zákone o zájazdoch alebo v osobitnom predpise, alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť túto skutočnosť MOMENT-u alebo poverenému zástupcovi MOMENT-u.
2. MOMENT 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 MOMENT-u neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu. Určenie lehoty podľa predchádzajúcej vety nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
3. Ak nie je možné okamžite vykonať nápravu podľa bodu 2. tohto článku VZP, MOMENT ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa Zmluvy o zájazde, , pričom musia byť
- a) rovnakej alebo vyššej kvality, ako je uvedené v Zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
 - b) nižšej kvality, ako je uvedené v Zmluve o zájazde, pričom v tomto prípade MOMENT ponúkne cestujúcemu primeranú zľavu.
4. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté MOMENT-om podľa bodu 3. tohto článku VZP, ak tieto služby nie sú porovnateľné so službami dohodnutými v Zmluve o zájazde alebo ponúkaná zľava z ceny zájazdu nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych

dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa bodu 1. tohto článku VZP a MOMENT poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa bodu 1. tohto článku VZP.

5. Ak MOMENT nevykoná nápravu podľa bodu 2. tohto článku VZP ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 3. tohto článku VZP, 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.
6. Zástupca MOMENT-u je povinný s cestujúcim spísať reklamačný protokol (písomný záznam) a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto reklamačného protokolu (písomného záznamu) s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie v prípade ak:
 - a) MOMENT nevykoná nápravu podľa bodu 2. tohto článku VZP a bodu 3 písm. a) tohto článku VZP;
 - b) MOMENT zabezpečí náhradné služby pre cestujúceho podľa bodu 3. písm. b) tohto článku VZP;
 - c) cestujúci v súlade s bodom 4. tohto článku VZP odmietne alebo nemôže z objektívnych dôvodov prijať náhradné ponúkané služby;
 - d) cestujúci podľa bodu 5. písm. a) tohto článku VZP vykoná nápravu sám.Protokol podpíše zástupca MOMENT-u a reklamujúci cestujúci, ktorý obdrží jednu kópiu reklamačného protokolu.
7. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu do 2 rokov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa Zmluvy o zájazde, inak mu právo na reklamáciu zaniká. Ak je to možné, priloží cestujúci k reklamáci záznam podľa bodu 6. tohto článku VZP. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je MOMENT povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.
8. MOMENT zodpovedá cestujúcemu za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy o zájazde bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť MOMENT, alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu.
9. MOMENT nezodpovedá za služby a ich úroveň, ktoré si cestujúci objedná na mieste u sprievodcu, od hotela alebo inej organizácie a sú mimo rámec zájazdu.
10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa bodu 3. písm. b) tohto článku VZP, bodu 4. tohto článku VZP alebo bodu 5. tohto článku VZP. Ak MOMENT nepreukáže, že porušenie Zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia Zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, MOMENT v prípadoch podľa bodov 4. a 5. písm. b) tohto článku VZP 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, MOMENT uhradza náklady na potrebné

ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac 3 noci 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.

13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa bodu 12. tohto článku VZP 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 MOMENT o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
14. MOMENT sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa bodu 12. tohto článku VZP, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
15. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu definovanú vyššie v tomto článku 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 MOMENT; náhradu škody poskytne MOMENT cestujúcemu bezodkladne.
16. MOMENT sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie Zmluvy o zájazde bolo spôsobené
 - a) cestujúcim, alebo
 - b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
 - c) neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
17. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na cestovnú kanceláriu. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na cestovnú kanceláriu.
18. Okrem skutočností podľa bodu 17. tohto článku VZP je v Zmluve o zájazde možné obmedziť náhradu škody, ktorú má uhradiť MOMENT, len ak sa toto obmedzenie nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti a ak náhrada škody nepredstavuje menej ako trojnásobok celkovej ceny zájazdu.
19. Pokiaľ by došlo k zrušeniu letu bez zavinenia na strane MOMENT, tak sa MOMENT pokúsi o prebookovanie letenky na náhradný let. Ak v takomto prípade dôjde k vzniku dodatočných nákladov, tieto náklady je povinný uhradiť cestujúci. V prípade, že by bolo nutné zakúpiť nové letenky, hradí ich cestujúci a prípadná náhrada, poskytnutá leteckou spoločnosťou za zrušený let, či už formou voucheru, alebo refundácie cestovného tarifu v takom prípade prináleží cestujúcemu. V prípade nemožnosti na strane cestujúceho uhradiť zvýšené náklady, ich môže uhradiť MOMENT za neho a je oprávnená vymáhať preplatenie týchto nákladov do 14 dní od vykonania platby. Cestujúci berie na vedomie a súhlasí s tým, že zájazd môže byť z technických príčin predĺžený alebo skrátený z dôvodov na strane dopravy. MOMENT 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. Za časové posuny začiatku a konca čerpania služieb, ako aj za služby nevyčerpané z dôvodu meškania dopravy nenesie MOMENT zodpovednosť a neposkytuje finančnú ani žiadnu inú náhradu.

20. Cestovná kancelária je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12. Zákona o zájazdoch, 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.
21. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, MOMENT je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli cestovnej kancelárii poskytnutím pomoci cestujúcemu.
22. Ak nenastúpi cestujúci na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy o zájazde alebo počas zájazdu alebo pobytu dobrovoľne nevyčerpá službu, nemá voči MOMENT žiadne nároky zo zodpovednosti za vady. To isté platí v prípade, že cestujúci nemôže nastúpiť na zájazd alebo vyčerpať službu pre porušenie svojich povinností.
23. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie sú závislé na činnosti a postupe MOMENT-u alebo okolnosti na strane cestujúceho, v dôsledku ktorých cestujúci úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká cestujúcemu nárok na vrátenie alebo zľavu z ceny týchto služieb.
24. 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, alebo v dôsledku porušenia pokynov alebo inštrukcií zo strany cestujúceho bude cestujúcemu predčasne ukončená účasť na zájazde, nemá cestujúci voči cestovnej kancelárii právo na náhradu akejkoľvek škody alebo nákladov alebo inej ujmy, ktorá mu v tejto súvislosti vznikne.
25. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, je cestujúci povinný poskytovať MOMENT-u maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky, čo najúčinnnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám, alebo aby sa ich rozsah znížil.
26. Cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu e-mailom na adresu: info@ckmoment.sk alebo poštou na adresu sídla MOMENT-u, t.j. MOMENT travel agency s. r. o., Slnčná 263/15, 044 21 Sokol, Slovenská republika.
27. Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou Zmluvou o zájazde.
28. Práva, ktoré cestujúcemu prípadne vznikli z porušenia povinnosti MOMENT-om a ktoré môžu byť uspokojené z uzavretého cestovného alebo iného poistenia, cestujúci uplatní u príslušnej poisťovne.
29. MOMENT nezodpovedá za chyby pri rezervácii spôsobené cestujúcim alebo neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

30. Cestujúci, ktorý je spotrebiteľom, má za podmienok ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov právo obrátiť sa na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov. Možnosti a podmienky riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov upravuje zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Podrobnejšie informácie sú uvedené aj na webovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi> . Cestujúci môžu zaslať svoj podnet aj MOMENT-u na e-mailovú adresu: info@ckmoment.sk .

XI. Poistenie pre prípad úpadku cestovnej kancelárie

1. MOMENT je v súlade so Zákonom o zájazdoch povinný po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie zabezpečovať ochranu pre prípad úpadku v rozsahu a podľa podmienok Zákona o zájazdoch.
2. Cestujúci, ktorý zaplatil MOMENT-u za služby cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu, má právo na bezodkladné plnenie plynúce z ochrany pre prípad úpadku, ak cestovná kancelária z dôvodu svojho úpadku:
 - nezabezpečí repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu;
 - nevráti cestujúcemu zaplatenú zálohu alebo cenu zaplatenú za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil;
 - nevráti cestujúcemu rozdiel medzi cenou zaplatenou cestovnej kancelárii a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu, ak bol zájazd poskytnutý len sčasti.
3. MOMENT si splnila svoju povinnosť zabezpečiť ochranu pre prípad úpadku ak poskytne cestujúcemu pri uzatváraní Zmluvy o zájazde doklad, ktorý obsahuje informácie o ochrane pre prípad úpadku cestovnej kancelárie.

XII. Záverečné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 19.05.2025. Akékoľvek zmeny, či doplnky týchto VZP sú platné a účinné odo dňa zverejnenia na internetovej stránke MOMENT-u (<https://ckmoment.sk/>), ak nie je v zmene, či dodatku VZP uvedená iná platnosť a účinnosť.
2. Cestujúci uzatvorením Zmluvy o zájazde a uhradením zálohy za zájazd potvrdzuje, že bol oboznámený a súhlasí s týmito VZP a s obsahom Zmluvy o zájazde.
3. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v materiáloch MOMENT-u o službách, cenách, programoch a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe ich zverejnenia a MOMENT si vyhradzuje právo ich zmeny. Všetky informácie uvedené v materiáloch MOMENT-u boli zostavené na základe poznatkov a



informácií, ktoré mal MOMENT k dispozícii ku dňu zverejnenia materiálov. MOMENT sa zaväzuje o prípadných zmenách cestujúceho bezodkladne informovať v zmysle týchto VZP.

4. Ceny uvedené v materiáloch MOMENT-u v eurách sú platné od 01.01.2025. Tieto VZP spolu s propagačnými materiálmi MOMENT-u, formulármi a predzmluvnými informáciami podľa Zákona o zájazdoch sa považujú za neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o zájazde.
5. Týmto VZP sa nahrádzajú predchádzajúce VZP zo dňa 01.06.2024. Tým však nie sú dotknuté zájazdy a zmluvné vzťahy, ktoré vznikli pred platnosťou a účinnosťou týchto VZP, a ktoré sa riadia predchádzajúcimi VZP zo dňa 01.06.2024.