

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch 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") (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 (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, povoľovacie 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 počítat 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 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 vyhradzuje právo na zmenu údajov uvedených v Zmluve o zájazde a s ňou súvisiacich VZP.

I. Vznik zmluvného vzťahu

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú cestovná kancelária 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 a objednávateľ zájazdu (ďalej len „cestujúci“), ktorým môže byť fyzická, alebo

právnická osoba. V mene maloletých detí a iných osôb, ktoré majú zákonného zástupcu, koná ich zákonný zástupca.

2. Zmluvný vzťah medzi MOMENT a cestujúcim vzniká uzatvorením Zmluvy o zájazde. Zmluva o zájazde má buď písomnú formu, alebo môže byť v elektronickej podobe bez podpisu. Zmluva o zájazde sa považuje za platnú a účinnú úhradou zálohy za zájazd alebo úhradou ceny zájazdu podľa Zmluvy o zájazde.
3. 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.
4. 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.

II. Cenové podmienky

1. Cena zájazdu je zmluvnou cenou dohodnutou medzi MOMENT 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 zájazdy účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazdy, 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 z bodu 3. článku II., musí MOMENT odoslať e-mailom cestujúcemu oznámenie najneskôr 21 dní pred začiatkom 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 odstupného.
6. Cestujúci akceptuje oprávnenie MOMENT 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.

III. Platobné podmienky

1. MOMENT je oprávnená vyžadovať vyplatenie ceny zájazdu pred začatím zájazdu. Cestujúci má právo na využitie 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 od obdržania Zmluvy o zájazde. Zvyšnú časť dohodnutej sumy 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.
4. Ak dôjde k zmene údajov cestujúceho po uzavretí Zmluvy, cestujúci oznámi tieto skutočnosti 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 uhradí cenu zájazdu v prospech bankového účtu MOMENT:
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 zákazníka

1. Právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb.
2. Právo vyžadovať od MOMENT informácie o skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb.
3. Právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách.
4. Právo kedykoľvek odstúpiť od Zmluvy o zájazde pred začiatkom čerpania služieb podľa článku IX. týchto VZP.
5. Právo na reklamáciu nedostatkov.
6. Právo obdržať v stanovenej lehote bližšie informácie (pokyny) k zájazdu.
7. Právo na slobodný výber cestovného poistenia.

V. Povinnosti zákazníka

1. Poskytnúť pravdivo požadované údaje uvedené v Zmluve o zájazde a v prípade ich zmeny bezodkladne oznámiť tieto zmeny cestovnej kancelárii MOMENT.
2. Upozorniť MOMENT na cudziu štátnu príslušnosť zákazníka.
3. Zabezpečiť u osôb mladších ako 18 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav si to vyžaduje.

4. Každý cestujúci zodpovedá za platnosť svojich cestovných dokladov. V prípade straty svojich cestovných dokladov v priebehu zájazdu je zákazník povinný obstarat' si nové cestovné doklady na vlastné náklady. Zástupca MOMENT musí v takomto prípade zaistiť zákazníkovi 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).
5. Zaplatiť sumu za zájazd v súlade s článkom II. týchto VZP.
6. Splniť očkovacie, prípadne ďalšie zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi,
7. Riadiť sa pokynmi sprievodcu, organizátora alebo delegáta MOMENT a dodržiavať stanovený program.
8. Počínať si tak, aby nedochádzalo k poškodeniam na majetku, zdraví alebo živote na úkor ostatných cestujúcich.
9. Dodržiavať časy odchodov a príchodov, neobmedzovať svojim meškaním ostatných cestujúcich. Všetky náklady spojené s meškaním zavineným vlastným pričinením zákazníka si zákazník hradí sám.
10. Dodržiavať zásady hygieny, vyhýbať sa konzumácii alkoholu nad primeranú mieru a vyhýbať sa užívaniu omamných a psychotropných látok.

VI. Práva cestovnej kancelárie MOMENT

1. MOMENT nie je povinná poskytnúť cestujúcemu služby dohodnuté v Zmluve o zájazde, ak cestujúci riadne neuhradí dohodnutú cenu v uvedenej lehote, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak.
2. MOMENT nie je povinná poskytnúť cestujúcemu, ani osobám, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzavrela žiadne plnenia nad rámec tých, ktoré boli vopred dohodnuté a zaplatené.
3. MOMENT nie je povinná poskytnúť cestujúcemu služby a má právo cestujúceho vyradiť z programu, ak cestujúci svojim nevhodným správaním podľa bodu 9. a 10. článku V. obmedzuje alebo ohrozuje ostatných cestujúcich alebo priebeh zájazdu.
4. 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 povinná mať po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie uzatvorené poistenie pre prípad úpadku cestovnej kancelárie.
2. MOMENT je povinná pred uzatvorením Zmluvy o zájazde informovať cestujúceho o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe.
3. MOMENT je povinná 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 zmeny dohodnutých poskytovaných služieb (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 zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť MOMENT v lehote určenej v návrhu zmeny. Pokiaľ cestujúci písomne neodstúpi od zmluvy v určenej lehote, platí, že s jej zmenou súhlasí.

IX. Odstúpenie od Zmluvy o zájazde

1. MOMENT môže zrušiť zájazd, ktorý je predmetom 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 odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, ak neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia MOMENT plniť Zmluvu o zájazde.
3. V prípade že MOMENT odstúpi od Zmluvy o zájazde, MOMENT túto skutočnosť oznámi cestujúcemu e-mailom a je povinná vrátiť cestujúcemu bezodkladne všetky platby súvisiace so Zmluvou 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 článku VIII., bodu 3. týchto Všeobecných zmluvných podmienok, v lehote určenej MOMENT v návrhu zmeny Zmluvy o zájazde;
 - z dôvodu porušenia povinnosti MOMENT vyplývajúcich zo Zmluvy o zájazde.

5. Ak nie je dôvodom odstúpenia cestujúceho od Zmluvy o zájazde porušenie povinností MOMENT, ktoré sú určené zmluvou, alebo ak MOMENT odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností cestujúcim, je cestujúci povinný zaplatiť MOMENT 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 objednaných služieb
 - 90 až 61 dní - skutočne vzniknuté náklady, min. 30% z ceny objednaných služieb
 - 60 až 31 dní - skutočne vzniknuté náklady, min. 50% z ceny objednaných služieb
 - 30 až 15 dní - skutočne vzniknuté náklady, min. 80% z ceny objednaných služieb
 - 14 a menej dní - skutočne vzniknuté náklady, min. 100% z ceny objednaných služieb
6. Na určenie počtu dní pre výpočet odstupného 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, je povinný zaplatiť 100 % z ceny zájazdu.
8. MOMENT má právo použiť doposiaľ zaplatenú cenu cestujúcim na pokrytie odstupného.

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 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 u povereného zástupcu MOMENT.
2. MOMENT je povinná vykonať nápravu a uviesť službu do súladu so Zmluvou o zájazde, zákonom o zájazdoch alebo osobitným predpisom ak je to možné.
3. Ak nie je možné okamžite vykonať nápravu podľa bodu 2., poskytne MOMENT náhradné služby cestovného ruchu, pričom musia byť rovnakej alebo vyššej kvality, ako je uvedené v Zmluve o zájazde, alebo 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 ponúkané MOMENT podľa bodu 3., 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., a MOMENT poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa 1. bodu.

5. Ak MOMENT nevykoná nápravu podľa 2. bodu ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa 3. bodu, 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 je povinný s cestujúcim spísať reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie v prípade ak:
 - a. MOMENT nevykoná nápravu podľa bodu 2.;
 - b. MOMENT zabezpečí náhradné služby pre cestujúceho podľa bodu 3.;
 - c. cestujúci v súlade s bodom 4. odmietne alebo nemôže z objektívnych dôvodov prijať náhradné ponúkané služby
 - d. cestujúci podľa bodu 5. písm. a. vykoná nápravu sám.Protokol podpíše zástupca MOMENT a reklamujúci cestujúci, ktorý obdrží jednu kópiu reklamačného protokolu.
7. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu u MOMENT a to najneskôr 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.. 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 odseku 3., 4. alebo 5.. 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. 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 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.
13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa bodu 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 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., 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 nezodpovedá za škody, ktoré nezavinila ona, ani jej dodávatelia a škoda bola spôsobená cestujúcim, alebo treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo 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, 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.
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 vyčerpá službu pre porušenie svojich povinností.

23. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie sú závislé na činnosti a postupe MOMENT 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 maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky, čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám, alebo aby sa ich rozsah znížil.
26. Cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu na info@ckmoment.sk alebo poštou na adresu sídla firmy.
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 a ktoré môžu byť uspokojené z uzavretého cestovného alebo iného poistenia, cestujúci uplatní u príslušnej poisťovne.

XI. Poistenie pre prípad úpadku cestovnej kancelárie

1. MOMENT je v súlade so zákonom o zájazdoch povinná po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie zabezpečovať ochranu pre prípad úpadku v rozsahu a podľa podmienok zákona o zájazdoch.
2. Cestujúci, ktorý zaplatil MOMENT 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. Ochrana osobných údajov

1. Osobné údaje spracúvame v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (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 osobných údajov) (ďalej ako „nariadenie GDPR“) a v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „zákon o ochrane osobných údajov“).

2. Prevádzkovateľom osobných údajov je MOMENT. Cestujúci sa môže kedykoľvek obrátiť na MOMENT vo veci spracovania osobných údajov na nižšie uvedených adresách.

Kontaktné údaje:

e-mail: info@ckmoment.sk

adresa: Slnecná 263/15, 04431 Sokol'

zodpovedná osoba: Peter Jenčár

telefónny kontakt: +421904258428

3. Ako získavame osobné údaje:

Cestujúci nám poskytuje osobné údaje dobrovoľne vyplnením kontaktného formulára na našej webovej stránke, e-mailovou alebo poštovou komunikáciou, prípadne komunikáciou s nami prostredníctvom sociálnych sietí a je oboznámený o účele spracúvania osobných údajov podľa bodu 4..

4. Na aké účely spracúvame osobné údaje:

a) uzatvorenie a plnenie zmluvy o zájazde a zabezpečenie alebo sprostredkovanie z toho vyplývajúcich služieb - napríklad vybavenie leteniek, víz, poistného krytia, reklamácií, vedenie účtovníctva a komunikácia s cestujúcim ohľadom zájazdu

Údaje nevyhnutné pre tento účel zahŕňajú kontaktné údaje cestujúceho, údaje o totožnosti, kópie cestovných dokladov. Tieto osobné údaje sú nevyhnutné pre splnenie zmluvných povinností vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde.

b) marketingové účely - najmä odosielanie elektronickej pošty s novinkami a pozvánkami a zverejňovanie záberov zo zájazdu na našich webových stránkach a sociálnych sieťach

Údaje, ktoré spracovávame pre tento účel zahŕňajú kontaktné údaje, fotografie a videá zo zájazdov. Údaje sú spracúvané na základe oprávneného záujmu podľa čl. 6 ods.1 písm. f) nariadenia GDPR a zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení.

5. Osobné údaje cestujúceho sprístupňujeme v nevyhnutných prípadoch nasledujúcim príjemcom: sprostredkovateľom, sprievodcom, cestovným agentúram, leteckým

spoločnostiam, ubytovacím zariadeniam, prepravným spoločnostiam, ambasádám a zastupiteľským úradom, poskytovateľom marketingových služieb, poskytovateľom účtovných, právnych a audítorských služieb, Slovenskej obchodnej inšpekcie, súdom, orgánom činným v trestnom konaní a iným subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva zo zákona o zájazdoch, občianskeho zákonníka, zákona o ochrane spotrebiteľa, alebo z iných všeobecne záväzných právnych predpisov. Cestovná kancelária postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi cestujúceho v súlade s ustanoveniami nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny v prípade keď do týchto krajín cestujúci cestuje, prípadne ak dodávatelia cestovnej kancelárie pre daný zájazd v tretej krajine sídli.

6. Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané, má právo požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. V prípade opodstatnených námietok nás cestujúci môže kontaktovať na kontakty uvedené v 2. bode. Ak spracúvame osobné údaje na základe súhlasu cestujúceho so spracúvaním osobných údajov, cestujúci má právo kedykoľvek svoj súhlas odvolať. Cestujúci má tiež právo podať sťažnosť Úradu na ochranu osobných údajov.

7. Osobné údaje bude MOMENT spracúvať a uchovávať v súlade s osobitnými predpismi počas doby, na akú bol súhlas udelený. Súhlas na spracovanie osobných údajov sa udeľuje na obdobie trvania zmluvného vzťahu a na obdobie 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu alebo do odvolania súhlasu. Po uplynutí doby platnosti súhlasu budú osobné údaje vymazané, ak ich uchovávanie nebude vyžadované v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky. Ak dotknutá osoba neuzavrie Zmluvu o zájazde, súhlas bude platný na obdobie 10 rokov od poskytnutia súhlasu alebo do odvolania súhlasu.

XIII. Záverečné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú platnosť 1.6.2024.
2. Cestujúci uzatvorením Zmluvy o zájazde (uhradením zálohy za zájazd) potvrdzuje, že bol oboznámený a súhlasí s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami a s obsahom Zmluvy o zájazde.
3. Cestujúci uzatvorením Zmluvy o zájazde udeľuje súhlas so spracovaním osobných údajov za účelom zabezpečenia a poskytnutia zmluvne dohodnutých služieb.
4. Cestujúci uzatvorením Zmluvy o zájazde vyhlasuje, že je splnomocnený podpisom tejto zmluvy udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb ním uvedených v zmluve.
5. Všetky údaje obsiahnuté v materiáloch MOMENT o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe ich zverejnenia a MOMENT si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s cestujúcim.

GARANČNÝ LIST

Poistná zmluva č.: 11-65518

MOMENT travel agency s. r. o.

IČO: 56 277 873

V prípade poistnej udalosti (úpadku CK) Union poisťovňa, a. s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 31 322 051 poskytne cestujúcemu v zmysle zákona č. 170/2018 Z. z.:

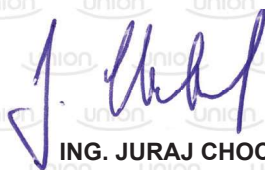
- repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu,
- poistné plnenie vo výške zaplatenej zálohy alebo ceny zaplatenej za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil,
- poistné plnenie vo výške rozdielu medzi cenou zaplatenou cestovnej kancelárii a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu, ak bol zájazd poskytnutý len sčasti.

Poistením sú kryté nároky cestujúcich voči cestovnej kancelárii v zmysle zákona č. 170/2018 Z. z. až do sumy **110 000 EUR (do 31.03.2025 do sumy 56 000 EUR)**.

Poistenie platí len pre zájazdy zakúpené v termíne od **15.08.2024 do 14.08.2025**.

Poistnú udalosť je možné oznámiť písomne na vyššie uvedenej adrese, resp. e-mailom na adrese: majetok.likvidacia@union.sk alebo na telefónnom čísle poisťovateľa +421 2 20811811, príp. +421 904 895 605.

Svoj oprávnený nárok musí cestujúci uplatniť u poisťovateľa v lehote 6 mesiacov od vzniku poistnej udalosti, inak jeho nárok zaniká.



ING. JURAJ CHOCHOL

Senior riaditeľ

Vývoj a úpis komerčných rizík a zaistenia

Meníme životy k lepšiemu.

0850 003 333 | union.sk



Poisťovňa

1+039+01+06+0119