

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie KOGE – cestovanie s geografmi, s.r.o.
(ďalej len „**Všeobecné obchodné podmienky**“)

I. VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:
 - a) **Cestovná kancelária KOGE – cestovanie s geografmi, s.r.o.** so sídlom Mostová 1346/31, 034 01 Ružomberok, IČO: 47 696 541, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka číslo: 64169/L, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje buď priamo, prostredníctvom vlastných predajných miest alebo externých autorizovaných predajcov alebo spolu s inými obchodníkmi, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán (ďalej len „**CK KOGE**“) a
 - b) **cestujúci**, ktorým je fyzická osoba, ktorá uzatvára s CK KOGE 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 CK KOGE a cestujúcim sa riadi ustanoveniami 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**“) a vzniká uzatvorením zmluvy o zájazde (ďalej len „**Zmluva**“). Ak sa zájazd poskytuje na základe samostatných zmlúv o poskytnutí služieb cestovného ruchu, Zmluvu tvoria všetky zmluvy, ktoré sa vzťahujú na služby cestovného ruchu v rámci zájazdu.
3. Charakteristika zájazdu vyplýva z ponuky CK KOGE, dodatočnej ponuky (napr. akcie), formulárov a predzmluvných informácií v zmysle Zákona a je v súlade s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami.
4. Zmluvou sa CK KOGE zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd (ďalej len „**zájazd**“ alebo „**služby**“) a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu.
5. CK KOGE 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. Podrobnejšie informácie na stránke www.koge.sk.

II. CENOVÉ PODMIENKY A CENY ZÁJAZDOV

1. Ceny zájazdov organizovaných CK KOGE sú zmluvnými cenami dojednanými dohodou medzi CK KOGE a cestujúcim. Závazná a dohodnutá cena je uvedená v Zmluve.
2. Ceny zájazdov sú stanovené na osobu (ak nie je uvedené inak a zahŕňajú len tie služby, ktoré sú pre každý zájazd taxatívne vymenované).
Ceny uvedené v cenníku v € (slovom: eurách) sú platné od **01.09.2018**.

III. PLATOBNÉ PODMIENKY

1. CK KOGE má právo na zaplatenie zájazdu pred jeho poskytnutím a cestujúci je povinný uhradiť cenu zájazdu pred jeho poskytnutím.
2. CK KOGE je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov za objednaný zájazd. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je nasledovný:
 - a) pri vzniku zmluvného vzťahu je cestujúci povinný uhradiť preddavok vo výške minimálne 50 % ceny zájazdu, najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa prijatia objednávky CK KOGE,
 - b) najneskôr do 50 dní pred začiatkom zájazdu je cestujúci povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny zájazdu.V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 50 dní pred začiatkom zájazdu je cestujúci povinný uhradiť 100 % ceny zájazdu pri vzniku zmluvného vzťahu do 3 pracovných dní odo dňa prijatia objednávky CK KOGE, najneskôr však v deň začatia zájazdu.
3. Cestujúci má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny zájazdu v zmysle Zmluvy. V prípade, že cestujúci z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady preddavku vo výške minimálne 50 % ceny zájazdu podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok a Zmluvy alebo doplatku do výšky celej ceny zájazdu najneskôr 50 dní pred začiatkom zájazdu, je CK KOGE oprávnená odstúpiť od uzavretej Zmluvy a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 50 % ceny zájazdu. Cestujúci sa zaväzuje uhradiť CK KOGE zmluvnú pokutu vo výške 50 % ceny zájazdu aj v prípade, ak do začiatku zájazdu cestujúci neuhradil CK KOGE celú cenu zájazdu, či zálohu a CK KOGE od uzavretej Zmluvy neodstúpila.
4. Pokiaľ cestujúci uzatvoril Zmluvu a uhradza cenu zájazdu prostredníctvom externého autorizovaného predajcu a táto nie je pripísaná na účte CK KOGE najneskôr v deň začatia zájazdu, vznikne cestujúcemu pohľadávka priamo voči tomuto predajcovi. CK KOGE v takomto prípade považuje cenu zájazdu za neuhradenú a cestujúci je povinný uhradiť cenu zájazdu priamo CK KOGE v stanovenom náhradnom termíne.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

1. K základným právam cestujúceho patrí najmä:
 - a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb a zájazdu,
 - b) právo požadovať od CK KOGE informácie o podstatných skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb a zájazdu,
 - c) právo byť oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách a zájazde,
 - d) právo kedykoľvek pred začatím čerpania služieb odstúpiť od zmluvy za podmienok uvedených v článku VII. týchto Všeobecných obchodných podmienok,
 - e) právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto Všeobecných obchodných podmienok,
 - f) právo obdržať najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu písomne ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre cestujúceho dôležité a ktoré sú CK KOGE známe, ak nie sú obsiahnuté už v Zmluve, formulároch a predzmluvných informáciách alebo v katalógu, 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,
 - h) právo na ochranu osobných údajov, ktoré cestujúci uvádza v Zmluve a ostatných dokladoch pred nepovolnými osobami.
2. Cestujúci má právo postúpiť Zmluvu inému cestujúcemu podľa § 18 Zákona. Pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK KOGE, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej

osoby s postúpením Zmluvy musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK KOGE účinná, ak bolo oznámenie o postúpení Zmluvy doručené CK KOGE 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 CK KOGE informuje. Tieto poplatky, príplatky a iné náklady nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK KOGE v dôsledku postúpenia Zmluvy. CK KOGE je povinná cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia Zmluvy.

3. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:
 - a) poskytnúť CK KOGE potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v Zmluve vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady podľa požiadaviek CK KOGE,
 - b) zabezpečiť u osôb mladších ako 18 rokov, ak necestujú s rodičmi, sprevádzanie a dohľad účastníka zájazdu staršieho ako 18 rokov a obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,
 - c) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
 - d) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom III. týchto Všeobecných obchodných podmienok a Zmluvou,
 - e) prevziať od CK KOGE doklady potrebné pre čerpanie služieb,
 - f) mať u seba 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,
 - g) počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných cestujúcich, dodávateľov služieb alebo CK KOGE a nahradiť prípadnú spôsobenú škodu,
 - h) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa článku VIII. týchto Všeobecných obchodných podmienok,
 - i) zdržať sa konania a správania, ktoré môže poškodiť, ohroziť, obmedziť alebo popudíť ostatných cestujúcich,
 - j) dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase, nie v stave opitosti, či pod vplyvom omamných a návykových látok, je povinný správať sa slušne tak, aby nerušil ostatných cestujúcich, najmä nesmie byť agresívny a vulgárny.
4. Ak bude Zmluva vyplnená na základe neúplných a nepravdivých informácií od cestujúceho, všetky následky vzniknutých komplikácií znáša cestujúci. V prípade, ak by niektorý z údajov chýbal, resp. bol nesprávny, alebo neúplný, je cestujúci povinný bezodkladne informovať a žiadať opravu Zmluvy.

V. PRÁVA A POVINNOSTI CK KOGE

1. K právam a povinnostiam cestujúceho uvedených v článku IV. týchto Všeobecných obchodných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti CK KOGE.
2. CK KOGE je povinná pred uzatvorením Zmluvy informovať cestujúceho, príp. záujemcu o uzavretie Zmluvy o všetkých podstatných skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu uzavrieť s CK KOGE Zmluvu, vrátane formou predzmluvných informácií a formulárov v zmysle Zákona.
3. CK KOGE nie je povinná poskytnúť cestujúcemu plnenie nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.

4. CK KOGE zodpovedá za poskytnutie zázajdu podľa § 22 Zákona. CK KOGE zodpovedá za porušenie Zmluvy, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zázajdu (ďalej len „**porušenie Zmluvy**“).
5. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou, 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 CK KOGE alebo jej poverenému zástupcovi.
6. CK KOGE je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou, Zákonom alebo osobitným predpisom alebo dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK KOGE neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
7. Určenie lehoty v zmysle ods. 6 tohto článku nie je však potrebné, ak CK KOGE oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
8. Ak CK KOGE nevykoná nápravu v zmysle ods. 6 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa Zmluvy, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť a) rovnakej alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo b) nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
9. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté CK KOGE podľa ods. 8 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v Zmluve alebo ponúknutá zľava z ceny zázajdu 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 v zmysle ods. 5 tohto článku a CK KOGE poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zázajdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa ods. 5 tohto článku.
10. AK CK KOGE nevykoná nápravu podľa ods. 6 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa ods. 8 tohto článku, cestujúci má právo a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK KOGE náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených, b) odstúpiť od Zmluvy bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zázajdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie Zmluvy.
11. CK KOGE je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
 - a) nevykoná nápravu podľa ods. 6 a ods. 8 písm. a) tohto článku,
 - b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa ods. 8 písm. b) tohto článku,
 - c) cestujúci v súlade s ods. 9 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
 - d) cestujúci podľa ods. 10 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.
12. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zázajdu do dvoch rokov od skončenia zázajdu, alebo ak sa zázajd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zázajd skončiť podľa Zmluvy. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa ods. 11 tohto článku.
13. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa ods. 8 písm. b), ods. 9 a ods. 10 tohto článku. Ak CK KOGE nepreukáže, že porušenie Zmluvy 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; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody podľa § 23 Zákona.

14. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK KOGE v prípadoch podľa ods. 9 a ods. 10 písm. b) tohto článku zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
15. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa Zmluvy, CK KOGE uhradza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
16. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa ods. 15 sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodcu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola cestovná kancelária o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
17. CK KOGE sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa ods. 15 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
18. CK KOGE je povinná poskytnúť pomoc podľa § 25 Zákona, ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach.
19. 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 CK KOGE bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK KOGE.
20. CK KOGE je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v ods. 15 tohto článku, 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, CK KOGE je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK KOGE poskytnutím pomoci cestujúcemu.
22. CK KOGE je povinná mať uzatvorenú zmluvu pre prípad úpadku v zmysle Zákona.

VI. ZMENA CENY ZÁJAZDU, DOHODNUTÝCH PODMIENOK, ZRUŠENIE ZÁJAZDU

1. CK KOGE je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu z dôvodov a spôsobom uvedeným v tomto odseku, čomu zodpovedá právo cestujúceho na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v tomto odseku, ku ktorému došlo od uzatvorenia Zmluvy do začatia zájazdu. Cenu zájazdu je možné zvýšiť len ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa
 - a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmeny cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie,
 - b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, alebo

c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu.

V takom prípade CK KOGE odošle cestujúcemu oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom ceny zájazdu najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK KOGE nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

2. Ak zvýšenie ceny zájazdu prekročí osem percent celkovej ceny zájazdu, uplatňuje sa ods. 5 až 8 tohto článku.
3. CK KOGE poskytne cestujúcemu pri znížení ceny podľa ods. 1 tohto článku rozdiel medzi pôvodnou cenou zájazdu a zníženou cenou zájazdu po odpočítaní skutočných nákladov, ktoré vznikli CK KOGE v súvislosti so zmenou ceny zájazdu. Na žiadosť cestujúceho CK KOGE poskytne potvrdenie o týchto skutočných nákladoch.
4. CK KOGE je oprávnená pred začatím zájazdu jednostranne zmeniť aj iné podmienky Zmluvy, ako cenu zájazdu, ak je zmena zanedbateľná a CK KOGE informuje cestujúceho o zmene na trvalom nosiči.
5. Ak je CK KOGE pred začatím zájazdu nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) Zákona alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) Zákona alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent podľa ods. 2 tohto článku, navrhne cestujúcemu zmenu Zmluvy.
6. CK KOGE v prípadoch podľa ods. 5 tohto článku bezodkladne informuje cestujúceho na trvalom nosiči o
 - a) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,
 - b) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od Zmluvy bez zaplatenia odstupného,
 - c) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písm. b) tohto odseku neprijme navrhované zmeny Zmluvy, Zmluva zanikne, a
 - d) cene náhradného zájazdu podľa bodu 7 tohto článku, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.
7. CK KOGE môže cestujúcemu, ktorý odstúpil od Zmluvy podľa ods. 6 písm. b) tohto článku, ponúknuť náhradný zájazd, ak je to možné v rovnakej alebo vyššej kvalite ako pôvodný zájazd. Ak cestujúci odstúpi od Zmluvy podľa ods. 6 písm. b) tohto článku a neprijme ponuku náhradného zájazdu podľa predchádzajúcej vety, CK KOGE 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. Ustanovenie § 23 Zákona sa pri odstúpení od Zmluvy a neprijatí náhradného zájazdu zo strany cestujúceho použije primerane.
8. Ak sa v dôsledku zmeny Zmluvy podľa ods. 5 tohto článku alebo prijatia náhradného zájazdu podľa ods. 7 tohto článku má poskytnúť zájazd nižšej kvality alebo s nižšími nákladmi, cestujúci má právo na primerané zníženie ceny zájazdu.
9. CK KOGE má právo na refundáciu finančných prostriedkov za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v Zmluve s cestujúcim, a ktoré boli poskytnuté so súhlasom cestujúceho počas zájazdu.

VII. ODSŤUPENIE OD ZMLUVY A ODSŤUPNÉ

1. Cestujúci je oprávnený kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy. V takom prípade je povinný zaplatiť CK KOGE odstupné v závislosti od času odstúpenia od Zmluvy vo výške určenej nasledovne:
 - a. 46 dní a viac pred začatím zájazdu: 30 % z ceny zájazdu, objednaných služieb a 100 % z ceny poistného
 - b. 45 – 31 dní pred začatím zájazdu: 40 % z ceny zájazdu, objednaných služieb a 100 % z ceny poistného

- c. 30 – 21 dní pred začatím zájazdu: 50 % z ceny zájazdu, objednaných služieb a 100 % z ceny poistného
 - d. 20 – 15 dní pred začatím zájazdu: 80 % z ceny zájazdu, objednaných služieb a 100 % z ceny poistného
 - e. 14 – 6 dní pred začatím zájazdu: 90 % z ceny zájazdu, objednaných služieb a 100 % z ceny poistného
 - f. 5 dní a menej pred začatím zájazdu: 100 % z ceny zájazdu, objednaných služieb a 100 % z ceny poistného.
2. Cestujúci je oprávnený odstúpiť od Zmluvy pred začatím zájazdu bez zaplatenia odstupného, 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 v tomto prípade má cestujúci nárok na vrátenie 100 % z ceny objednaných služieb.
 3. CK KOGE môže pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak
 - a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa Zmluvy a CK KOGE odstúpi od Zmluvy v lehote najneskôr
 - 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 2 dní do 6 dní,
 - 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá menej ako 2 dni, alebo
 - b) neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK KOGE plniť Zmluvu a CK KOGE oznámi cestujúcemu odstúpenie od Zmluvy bezodkladne pred začatím zájazdu.
 4. Pri odstúpení od Zmluvy podľa ods. 1 až 3 je CK KOGE povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby, ktoré od neho alebo v jeho mene prijala na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy alebo odstúpenia CK KOGE od Zmluvy. Nárok CK KOGE na odstupné v zmysle ods. 1 tohto článku tým nie je dotknutý. CK KOGE má právo započítať odstupné na zaplatený preddavok alebo zaplatené ceny doposiaľ objednaných služieb a zájazdu a je zároveň povinná vrátiť cestujúcemu bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o Odstúpení od zmluvy zostatok z uhradenej ceny zájazdu po odčítaní odstupného.
 5. Pri Zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od Zmluvy aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy; ustanovenie ods. 4 tohto článku 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 a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa prvej vety.
 5. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom doručenia odstúpenia od Zmluvy druhej zmluvnej strane, pričom odstupujúca zmluvná strana je povinná uviesť dôvod odstúpenia od Zmluvy s výnimkou uvedenou v ods. 5 tohto článku.
 6. Ak cestujúci nenastúpi na zájazd, pobyt alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy, nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu, objednaných služieb a poistného, pričom je povinný zaplatiť cenu zájazdu, objednaných služieb a poistné v rozsahu 100 %.
 4. CK KOGE si vyhradzuje právo vylúčiť cestujúceho bez nároku na náhradu, ak závažne poruší všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky alebo navštíveného štátu, prípadne závažne narúša program či priebeh zájazdu. V takomto prípade je cestujúci povinný uhradiť všetky náklady a nahradiť škody vzniknuté v súvislosti s jeho vylúčením z účasti na zájazde.

VIII. REKLAMÁCIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

1. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo pôvodne dohodnuté v Zmluve, vzniká cestujúcemu právo na reklamáciu. Cestujúci je povinný uplatniť právo na odstránenie vadne poskytnutej služby bezodkladne, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK KOGE tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Zástupca CK KOGE je povinný rozhodnúť o reklamacii ihneď v rámci svojej kompetencie.
2. Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, poskytne zástupca CK KOGE reklamujúcemu reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca CK KOGE alebo dodávateľ služby a reklamujúci, ktorý obdrža jeden exemplár reklamačného protokolu.
3. Svoje nároky z reklamácie musí cestujúci písomne uplatniť u CK KOGE v lehote podľa čl. V. ods. 12 týchto Všeobecných obchodných podmienok. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je CK KOGE povinná odpovedať, a to najneskôr do 30 dní od doručenia písomnej reklamácie.
4. CK KOGE je zodpovedná cestujúcemu za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenia Zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má plniť CK KOGE alebo iní dodávateľa služieb, ktorých služby sa poskytujú v rámci zájazdu. CK KOGE nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si cestujúci objedná na mieste u sprievodcu, v hoteli alebo u inej organizácii (napr. fakultatívne výlety). Ak pláž nie je súčasťou hotelového areálu a majetkom hotela s prístupom výhradne pre hotelových hostí, CK KOGE ani hotel nezodpovedajú za jej čistotu, údržbu a vybavenie.
5. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené cestujúcemu, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisteného krytia výslovne vyňaté.
6. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK KOGE, malé zmeny v priebehu sezóny v krátkej dobe pred odchodom zájazdu zo strany ubytovacieho zariadenia alebo zahraničného partnera (organizácia stravovania, doplnkové služby, fakultatívne programy, stavebná činnosť a pod.), alebo okolnosti na strane cestujúceho, na základe ktorých cestujúci úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a CK KOGE zabezpečené služby, nevzniká cestujúcemu nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.
7. CK KOGE nezodpovedá za prípadné meškanie dopravných prostriedkov a upozorňuje na možnosť jeho vzniku z dôvodov zhoršenej zjazdnosti ciest a hraničných prechodov, z dôvodu nepriaznivého počasia, resp. z technických a prevádzkových dôvodov. CK KOGE nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku. V prípade meškania dopravného prostriedku nevzniká cestujúcemu právo na odstúpenie od Zmluvy.
8. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa čl. V ods. 8 písm. b), ods. 9 alebo ods. 10 aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia Zmluvy, za ktoré zodpovedá CK KOGE; náhradu škody poskytne CK KOGE cestujúcemu bezodkladne.
9. CK KOGE sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie Zmluvy bolo spôsobené
 - a) cestujúcim,
 - b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
 - c) neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

10. Neodvratiteľnou a mimoriadnou okolnosťou sa rozumie okolnosť, ktorú zmluvná strana, ktorá sa na ňu odvoláva, nemôže ovplyvniť a ktorej následky nemôže odvrátiť, ani keby prijala všetky primerané opatrenia.
11. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, z akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK KOGE. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK KOGE.
12. CK KOGE je povinná nahradiť cestujúcemu škodu v zmysle týchto Všeobecných obchodných podmienok maximálne do výšky trojnásobku ceny zájazdu. Toto obmedzenie sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo škodu spôsobenú z nebanlivosti.
13. Právo na náhradu škody alebo na primeranú zľavu podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta.
14. CK KOGE nezodpovedá za chyby pri rezervácii spôsobené cestujúcim alebo neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
15. 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. Cestujúci, ako aj CK KOGE sú oprávnení využiť platformu alternatívneho riešenia sporov – platformu RSO podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenia (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online). Platforma RSO uľahčuje nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé mimosúdne riešenie sporov online medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. Elektronický odkaz na platformu RSO je: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>
Cestujúci môžu zaslať svoj podnet aj CK KOGE na e-mailovú adresu: michal.kovacic@koge.sk.

IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIE

1. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v propagačných materiáloch CK KOGE, formulároch a predzmluvných informáciách o službách, cenách, programoch a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK KOGE si vyhradzuje právo ich zmeny. Všetky informácie uvedené v katalógu boli zostavené na základe poznatkov a informácií, ktoré CK KOGE malo k dispozícii ku dňu vydania propagačných materiálov. CK KOGE si vyhradzuje právo na prípadné zmeny, ktoré sa mohli vyskytnúť po uzávierke katalógu. CK KOGE sa zaväzuje o prípadných zmenách cestujúceho bezodkladne informovať v zmysle týchto Všeobecných obchodných podmienok.
2. Ceny uvedené v cenníku propagačných materiálov CK KOGE v eurách sú platné od 01.09.2018. Zmluva nadobúda účinnosť dňom uzavretia Zmluvy. Tieto Všeobecné obchodné podmienky spolu s propagačnými materiálmi CK KOGE, formulármi a predzmluvnými informáciami podľa Zákona sa považujú na neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
3. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 01.01.2019. Akékoľvek zmeny, či doplnky týchto Všeobecných obchodných podmienok sú platné a účinné

odo dňa ich vyvesenia v sídle CK KOGE alebo na internetovej stránke CK KOGE (www.koge.sk).

4. Týmto Všeobecnými Obchodnými podmienkami sa nahrádzajú predchádzajúce Všeobecné obchodné podmienky zo dňa 01.11.2017. Tým však nie sú dotknuté zájazdy a zmluvné vzťahy, ktoré vznikli pred platnosťou a účinnosťou týchto Všeobecných obchodných podmienok, a ktoré sa riadia predchádzajúcimi Všeobecnými obchodnými podmienkami zo dňa 01.11.2017.

Cestovná kancelária KOGE – cestovanie s geografmi, s.r.o.

Mostová 1346/31, 034 01 Ružomberok

IČO: 47 696 541 DIČ: 20 24 056 595 IČ DPH: SK 20 24 056 595

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka číslo: 64169/L

PaedDr. Michal KOVAČIC, PhD. – konateľ