Všeobecné obchodné podmienky

Verzia 2026-11-16 • účinná od zverejnenia 16. novembra 2026

DADEXtravel.com s.r.o. (LovecZážitkov), Konvalinková 6395/3, 900 27 Bernolákovo, Slovenská republika

IČO: 50 253 905 | DIČ: 2120255324 | IČ DPH: SK2120255324

Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 184753/B; Živnostenský register Okresného úradu Senec, č. 440-35012.

Kontakty: letenky@loveczazitkov.sk, dovolenky@loveczazitkov.sk, +421 2 70 044 110

Toto znenie sa vzťahuje na zmluvy uzatvorené od jeho zverejnenia. Pre skoršie zmluvy zostáva rozhodujúce znenie dohodnuté pri ich uzatvorení.

Obsah dokumentu

A. VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY PRE PREDAJ LETENIEK
I. Definície
II. Podmienky a spôsob vytvorenia objednávky
III. Všeobecné zmluvné podmienky pre predaj leteniek nízkonákladových leteckých spoločností
IV. Všeobecné zmluvné podmienky pre predaj Multicity leteniek
V. Všeobecné zmluvné podmienky pre predaj Kombinovaných leteniek
VI. Letenky čiastočne alebo úplne hradené voucherom za zrušenú cestu
B. VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE PREDAJ ZÁJAZDOV A SPOJENÝCH SLUŽIEB CESTOVNÉHO RUCHU
I. Definície
II. Úvodné ustanovenia
III. Objednávka zájazdu
IV. Zmluva o zájazde
V. Cena, zmena ceny, platobné podmienky
VI. Práva a povinnosti cestujúceho
VII. Povinnosti CK LovecZážitkov
VIII. Zmena dohodnutých služieb pred začatím zájazdu
IX. Zmena dohodnutých služieb po začatí zájazdu
X. Odstúpenie od zmluvy o zájazde cestujúcim a odstupné
XI. Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie zájazdu, náhrada škody
XII. Záverečné ustanovenia, Spojené služby cestovného ruchu a ochrana proti úpadku
C. VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY PRE PREDAJ UBYTOVANIA
I. Úvodné ustanovenia a definovanie pojmov
II. Spôsob vytvorenia objednávky a platby
III. Voucher
IV. Informácie
V. Zodpovednosť
VI. Rezervácia hotela
VII. Sadzby a poplatky
VIII. Individuálne podmienky miesta a ubytovacieho zariadenia
IX. Osobitné obdobia
X. Storno/Zrušenie Objednávky
XI. Strava
XII. Všeobecné ustanovenia
XIII. Niektoré osobitné podmienky platné pre apartmány a vily

XIV. Niektoré ustanovenia o storno podmienkach a doplnenie podmienok platné pre vily a apartmány
D. DOPLNKOVÉ A SPROSTREDKOVANÉ SLUŽBY
I. Sprostredkovanie poistenia
II. Sprostredkovanie víz
III. Predaj cestovných lístkov na transfery
IV. Predaj parkovacích kariet
V. Prenájom vozidiel
VI. Online check-in
VII. Priority Boarding
VIII. Darčekové poukážky
IX. Prémiové asistenčné služby
X. Externé ubytovacie platformy
XI. Externé atrakcie a výlety
XII. Vstupenky a podujatia
XIII. Predaj cestovných dátových eSIM
E. SPOLOČNÉ USTANOVENIA VŠEOBECNÝCH ZMLUVNÝCH PODMIENOK PLATNÝCH PRE PREDAJ LETENIEK, ZÁJAZDOV, UBYTOVANIA, SPROSTREDKOVANIE POISTENIA, PREDAJ CESTOVNÝCH eSIM A OSTATNÝCH PRODUKTOV/SLUŽIEB
I. Doručovanie dokumentov a potvrdení
II. Podmienky úhrady ceny poskytovaných služieb
III. Osobné údaje
IV. Vyhlásenia klienta
V. Reklamačné konanie
VI. Záverečné ustanovenia
F. VŠEOBECNÉ PREPRAVNÉ PODMIENKY LETECKÝCH DOPRAVCOV A PRÁVA CESTUJÚCEHO
I. Všeobecné prepravné podmienky leteckých dopravcov a práva cestujúceho
G. SADZOBNÍK POPLATKOV VŠEOBECNÝCH OBCHODNÝCH PODMIENOK
I. Pravidlá účtovania servisných poplatkov
II. Prehľad servisných poplatkov
PRÍLOHA 1 – VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY
PRÍLOHA 2 – OSOBITNÉ PODMIENKY PREDAJA A POUŽÍVANIA CESTOVNÝCH DÁTOVÝCH eSIM
I. Rozsah použitia
II. Zmluvné strany a úloha poskytovateľov
III. Informácie pred objednávkou
IV. Objednávka, vznik zmluvy a cena
V. Doručenie, inštalácia a aktivácia
VI. Podmienky na strane klienta
VII. Dostupnosť siete a zmeny produktu
VIII. Odstúpenie od zmluvy a skoršie začatie plnenia
IX. Reklamácia, výmena a refundácia
X. eSIM ako súčasť zájazdu alebo doplnok k cestovnej službe
XI. Osobné údaje, overenie totožnosti a podmienky Airalo
XII. Zodpovednosť
XIII. Verzia podmienok a poradie dokumentov

A. VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY PRE PREDAJ LETENIEK

I. Definície

1. REZERVÁCIA – záznam v rezervačnom systéme dopravcu alebo iného poskytovateľa, ktorý obsahuje údaje potrebné na vyhľadanie a zabezpečenie požadovanej prepravy. Rezervácia sama osebe nie je letenkou a negarantuje cenu ani vznik prepravnej zmluvy, ak potvrdenie objednávky výslovne neurčuje inak.

2. SKUPINOVÁ REZERVÁCIA – rezervácia, ktorú dopravca alebo konkrétna ponuka posudzuje ako skupinovú podľa vopred oznámeného počtu cestujúcich alebo iného objektívneho kritéria.

3. LETENKA - je potvrdenie o uzatvorení prepravnej zmluvy medzi cestujúcim a leteckým dopravcom v rozsahu uvedenom na letenke. Pred odoslaním záväznej objednávky klient aktívne potvrdí konkrétne tarifné, storno a zmenové podmienky, ktoré mu boli sprístupnené spôsobom umožňujúcim ich uloženie. Samotná úhrada nenahrádza preukázateľné oboznámenie s podmienkami. Objednávka je návrhom klienta; prepravná zmluva s dopravcom vzniká vystavením letenky, o čom je klient informovaný na trvanlivom médiu.

Pri samostatnej letenke LovecZážitkov vystupuje v rozsahu oznámenom klientovi pred objednávkou ako sprostredkovateľ uzatvorenia prepravnej zmluvy s identifikovaným leteckým dopravcom. Letecký dopravca zodpovedá za vykonanie prepravy a za povinnosti vyplývajúce z príslušných predpisov o právach cestujúcich. LovecZážitkov zodpovedá za riadne splnenie vlastných povinností, najmä za správne vykonanie objednávky, spracovanie platby, vystavenie alebo doručenie letenky a za správnosť informácií, ktoré sám poskytol. Týmto ustanovením nie je vylúčená ani obmedzená zodpovednosť, ktorú nemožno podľa zákona vylúčiť.

Aktuálny prehľad práv cestujúcich v leteckej doprave je dostupný na oficiálnom portáli Európskej únie Your Europe: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_sk.htm. Tým nie sú dotknuté informácie a poučenia, ktoré musí poskytnúť dopravca alebo LovecZážitkov podľa konkrétnej služby.

4. ELEKTRONICKÁ LETENKA – elektronické potvrdenie o uzatvorení prepravnej zmluvy. Klient sa riadi pokynmi dopravcu, či pri check-ine alebo vstupe do krajiny potrebuje tlačené alebo elektronické potvrdenie.

5. PAPIEROVÁ LETENKA – listinný prepravný doklad, ak ho konkrétny dopravca ešte vydáva a vyžaduje. LovecZážitkov klientovi vopred oznámi spôsob jej doručenia a použitia.

6. PALUBNÝ LÍSTOK (boarding pass) – doklad vydaný dopravcom po check-ine v podobe akceptovanej pre konkrétny let. Klient dodrží formu, čas nástupu a ďalšie pokyny dopravcu a letiska, ktoré mu boli sprístupnené.

7. CENA LETENKY - cena prepravných leteckých služieb.

8. LETISKOVÉ A INÉ POVINNÉ POPLATKY - konečná cena letenky zahŕňa všetky nevyhnutné a predvídateľné dane, letiskové poplatky a iné povinné platby. Ak výšku miestneho poplatku vyberaného treťou osobou nemožno pred objednávkou objektívne určiť, klient dostane informáciu o jeho druhu, spôsobe výpočtu alebo odhade, mene, príjemcovi a mieste úhrady; všeobecný odkaz na región alebo krajinu túto informáciu nenahrádza.

9. SERVISNÝ POPLATOK LovecZážitkov - predstavuje poplatok za sprostredkovanie letenky klienta. Zahŕňa aj náklady spoločnosti LovecZážitkov ako napr. technológia a administrácia spojená so sprostredkovaním kúpy letenky.

10. APIS – dodatočné informácie o cestujúcich (Advance Passenger Information System).

Dopravca alebo orgány cieľovej či tranzitnej krajiny môžu pre konkrétny let vyžadovať dodatočné údaje cestujúceho (APIS), najmä údaje z cestovného dokladu. LovecZážitkov oznámi požadovaný rozsah, bezpečný spôsob a konečný termín ich poskytnutia. Klient zodpovedá za správnosť a včasnosť údajov, ktoré poskytol. Pri oneskorení alebo chybe môže dopravca podľa vopred sprístupnených podmienok účtovať opravu, odmietnuť check-in alebo prepravu; nárok na refundáciu a ďalšie práva sa posúdia podľa tarify a kogentných predpisov, nie paušálnou výlukou. LovecZážitkov zodpovedá za správne a včasné odovzdanie údajov, ktoré riadne prijal, a za bezpečnosť ich spracúvania.

II. Podmienky a spôsob vytvorenia objednávky

1. LovecZážitkov umožňuje vyhľadať a objednať samostatné letenky online, cez zákaznícky servis alebo cez označený portál obchodného partnera. Pred záväzným odoslaním objednávky klient dostane hlavné vlastnosti letu, identitu dopravcu, konečnú cenu a jej rozpis, batožinu, tarifné pravidlá, servisný poplatok a okamih vzniku prepravnej zmluvy. Pri ponuke pripravenej agentom dostane rovnaké podstatné informácie na trvanlivom médiu. Ak je cena personalizovaná automatizovaným rozhodovaním, klient je o tom jasne informovaný pred objednávkou.

Klient uvedie funkčnú e-mailovú adresu a podľa požiadaviek konkrétnej služby aj telefónne číslo. LovecZážitkov oznámi, ktorý kontakt používa na právne významné správy. Neuvedenie nepovinného telefónneho čísla samo osebe neobmedzuje zákonné práva klienta.

2. Dostupnosť spojenia, možnosť dočasnej rezervácie a akceptované platobné metódy sa určujú podľa aktuálneho rezervačného rozhrania a podmienok dopravcu. Časovo obmedzená rezervácia musí uvádzať presný okamih zániku a to, či je dovtedy garantovaná cena.

3. Po vytvorení rezervácie klient dostane rezervačný kód a potvrdenie objednávky na trvanlivom médiu. Pred odoslaním objednávky skontroluje najmä mená cestujúcich, dátumy, trasu, batožinu a ostatné údaje podľa cestovných dokladov a zistenú nezrovnalosť bez zbytočného odkladu oznámi LovecZážitkov. Spojenie dvoch mien bez medzery spôsobené rezervačným systémom sa nepovažuje za chybu, ak taký zápis dopravca akceptuje. Ak oprava nesprávneho údaja zadaného klientom vyvolá poplatok dopravcu alebo iný nevyhnutný náklad, LovecZážitkov klientovi pred vykonaním úkonu oznámi jeho dôvod a konečnú výšku; klient znáša iba preukázané, primerané náklady v priamej príčinnej súvislosti s nesprávnym údajom. Nesplnenie kontrolnej povinnosti samo osebe nevylučuje zákonné práva klienta ani zodpovednosť LovecZážitkov za vlastnú chybu, nesprávny prenos údajov alebo zanedbanie odbornej starostlivosti.

Klient pred odoslaním objednávky skontroluje najmä:

1) meno a priezvisko v tvare podľa cestovného dokladu a ďalšie vyžadované osobné údaje;

2) miesto odletu, príletu a všetky oznámené prestupové alebo technické body;

3) dátumy cesty;

4) miestne časy jednotlivých letov a primeranosť prestupov;

5) podmienky prestupu, zmeny terminálu, prípadného vyzdvihnutia a opätovného odbavenia batožiny a vstupné alebo tranzitné podmienky;

6) stav a podmienky batožiny, sedadla, jedla a každej objednanej doplnkovej služby.

4. Ak LovecZážitkov umožní rozdeliť úhradu ceny objednávky na viac platieb (EasyPay), klient pred uzatvorením zmluvy dostane informáciu o poskytovateľovi, výške a splatnosti každej platby, celkových nákladoch, následkoch omeškania a podmienkach zrušenia. Ak by služba napĺňala znaky regulovanej finančnej služby, môže ju poskytovať iba oprávnená osoba.

Výška a splatnosť jednotlivých platieb sa určia v konkrétnej ponuke a v platobnom kalendári poskytnutom klientovi na trvanlivom médiu pred uzatvorením zmluvy. Každá platba sa započítava na konkrétne označené služby; služby, ktoré musia byť uhradené vopred v plnej výške, musia byť v ponuke osobitne označené.

Za zaplatenie ceny zodpovedá osoba, ktorá objednávku uzatvorila, prípadne iná osoba, ktorá túto povinnosť výslovne prevzala. Ostatní cestujúci nie sú iba z dôvodu uvedenia v jednej objednávke automaticky spoločnými a nerozdielnymi dlžníkmi.

Uhradením zálohy sa klient zaväzuje dodržať platobný kalendár iba vtedy, ak bola zmluva platne uzatvorená a výška, účel a splatnosť zálohy aj doplatkov mu boli vopred poskytnuté na trvanlivom médiu.

Možnosť čerpania letenky a doplnkových služieb môže byť podmienená úplným zaplatením ceny, ak to bolo klientovi jasne oznámené pred uzatvorením zmluvy. Vznik, rozsah a začiatok poistného krytia sa riadia výlučne konkrétnou poistnou zmluvou, poistnými podmienkami a informačným dokumentom poistného produktu, ktoré klient dostane na trvanlivom médiu.

Ak sa zruší objednávka, ktorá nebola uhradená v plnej výške, LovecZážitkov vykoná transparentné vyúčtovanie podľa podmienok dopravcu, rozsahu skutočne poskytnutých vlastných služieb a kogentných práv klienta. Prípadný zostatok vráti bez zbytočného odkladu rovnakým spôsobom, akým bola platba vykonaná, ak sa s klientom výslovne nedohodne inak.

Ak klient neuhradí doplatok včas, LovecZážitkov ho upozorní a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu, ak to vzhľadom na termín a podmienky dopravcu ešte umožňuje rezervácia. Po jej márnom uplynutí môže objednávku zrušiť. Z prijatých platieb možno zadržať iba preukázané nevratné náklady dodávateľa a cenu riadne poskytnutých vlastných služieb; zostávajúca suma sa klientovi vráti bez zbytočného odkladu.

Ak je podmienkou využitia rozdelenej platby totožnosť objednávateľa s jedným z cestujúcich, musí byť táto podmienka zreteľne oznámená pred objednávkou. Jej nesplnenie neoprávňuje LovecZážitkov automaticky ponechať si prijaté platby; vykoná sa vyúčtovanie podľa predchádzajúceho odseku.

5. Po úspešnom ukončení rezervácie sa klientovi zobrazí rezervačný kód a na zadanú e-mailovú adresu sa odošle potvrdenie objednávky spolu s platobnými pokynmi. Platnosť rezervácie a garantovanej ceny trvá do lehoty oznámenej pred odoslaním objednávky alebo v potvrdení. Ak dopravca túto lehotu skráti, LovecZážitkov o tom klienta bez zbytočného odkladu informuje na trvanlivom médiu. Ak sa pred úhradou zmení dostupnosť alebo cena, LovecZážitkov oznámi novú konečnú cenu a objednávku za ňu vykoná iba po výslovnom súhlase klienta. Ak klient cenu neuhradí v riadne oznámenej lehote a rezerváciu už nemožno udržať, môže sa zrušiť. Prípadná prijatá platba sa bez zbytočného odkladu preverí a vyúčtuje; tým nie je dotknutá zodpovednosť LovecZážitkov za oneskorenú alebo nesprávnu informáciu či iné vlastné pochybenie.

Ak pre technický výpadok, vypredanie cenovej hladiny alebo dôvodné bezpečnostné preverenie nemožno letenku vystaviť, LovecZážitkov klienta bez zbytočného odkladu informuje a ponúkne mu alternatívu. Ak ju klient neprijme, LovecZážitkov vráti všetky prijaté platby. Toto ustanovenie nevylučuje zodpovednosť LovecZážitkov za škodu spôsobenú porušením jeho vlastných povinností alebo nedostatkom odbornej starostlivosti.

6. Klient je povinný poskytnúť úplné a správne údaje potrebné na vystavenie letenky. Kópia cestovného alebo iného úradného dokladu sa vyžiada iba vtedy, ak je to pre konkrétnu službu preukázateľne nevyhnutné a nemožno použiť menej invazívny spôsob overenia. LovecZážitkov klienta informuje o účele, právnom základe, príjemcovi, bezpečnom spôsobe odovzdania a lehote uchovávania. Zodpovednosť klienta za nesprávne údaje nevylučuje zodpovednosť LovecZážitkov za vlastné pochybenie.

7. Do vystavenia letenky možno objednávku upraviť alebo zrušiť bez poplatku, ak už nevznikol vopred oznámený a preukázaný náklad dodávateľa. Po vystavení letenky sa zmena a storno riadia tarifnými podmienkami konkrétnej letenky a kogentnými právami cestujúceho. LovecZážitkov tieto podmienky poskytne klientovi jasne a zrozumiteľne pred úhradou, najmä informáciu, či je zmena alebo refundácia možná, aké poplatky účtuje dopravca a aký poplatok účtuje LovecZážitkov. Klient nie je povinný tieto podstatné podmienky sám dodatočne vyhľadávať.

Podstatné tarifné a zmluvné podmienky konkrétnej letenky, najmä pravidlá zmeny, storna, refundácie, batožiny a ďalších povinných poplatkov, musia byť klientovi jasne a zrozumiteľne sprístupnené pred úhradou. Ak sú originálne podmienky dopravcu dostupné iba v cudzom jazyku, LovecZážitkov poskytne klientovi zrozumiteľné vysvetlenie podstatných podmienok; originálne znenie dopravcu zostáva rozhodujúce v rozsahu dovolenom zákonom.

Odporúčame prečítať celé podmienky a zamerať sa najmä na časti:

Rezervácia a výdaj leteniek - informácia ohľadne doby platnosti rezervácie a termínu vystavenia letenky

Minimálny pobyt - akú dobu je nutné stráviť v destinácii aby platili stanovené podmienky

Maximálny pobyt - akú dobu pobytu nemožno prekročiť (vrátane zmeny termínu) aby platili stanovené podmienky

Cestovné obmedzenie - najmä v prípade zmeny letenky. Kedy podmienky danej ceny sú a nie sú v platnosti.

Pokuty - informácie o možnosti a poplatkoch za zmenu a storno

Podmienky zmeny a storna sú stanovené ku každej letenke osobitne a LovecZážitkov ich nemôže jednostranne meniť. Za zmenu už vystavenej letenky možno účtovať poplatok dopravcu a servisný poplatok LovecZážitkov podľa aktuálneho sadzobníka v časti G, ak boli klientovi oznámené pred vykonaním úkonu. Ak sa klient nachádza v zahraničí, môže o zmenu spiatočného letu požiadať priamo dopravcu alebo LovecZážitkov; pred potvrdením zmeny dostane konečnú cenu a jej rozpis.

Ak klient požiada LovecZážitkov o zmenu krátko pred odletom, dostane bez zbytočného odkladu konkrétnu lehotu na potvrdenie a úhradu, rozpis poplatku dopravcu a servisného poplatku LovecZážitkov. Zmenu možno vykonať až po výslovnom potvrdení klienta; jej úspech závisí od aktuálnej dostupnosti a podmienok dopravcu.

Zmena termínu letu nemení automaticky poistnú zmluvu. Ak klient žiada upraviť poistenie, LovecZážitkov mu oznámi možnosti, účinnosť zmeny, poistné a výluky podľa konkrétnej poistnej zmluvy. Zmena nemá spätný účinok na už vzniknutú poistnú udalosť, ak poistné podmienky alebo zákon neurčujú inak.

Možnosť dobrovoľnej zmeny, storna alebo refundácie letenky sa posudzuje podľa konkrétnej tarify a aktuálnych podmienok dopravcu, ktoré boli klientovi sprístupnené pred úhradou. Tým nie sú dotknuté zákonné práva cestujúceho pri zrušení letu, významnej zmene, odmietnutí nástupu alebo veľkom meškaní.

Žiadosť o zmenu alebo storno môže klient odoslať kedykoľvek preukázateľným spôsobom, najmä e-mailom. LovecZážitkov ju spracuje počas prevádzkových hodín; rozhodujúci termín dopravcu a riziko jeho uplynutia oznámi klientovi bez zbytočného odkladu. Podpísaný formulár možno vyžiadať iba na overenie oprávnenia, nie ako jedinú prípustnú formu uplatnenia práva. Administratívny poplatok sa účtuje len v konečnej vopred oznámenej výške, za skutočne vykonaný úkon a nie pri uplatnení zákonného nároku voči dopravcovi.

Ak dopravca zruší alebo významne zmení let a klientovi vznikne zákonný nárok na refundáciu, LovecZážitkov neúčtuje nový administratívny poplatok iba za postúpenie tejto žiadosti. Tým nie je

dotknuté transparentné vyúčtovanie služby, ktorá bola predtým riadne poskytnutá a ktorej ponechanie povoľuje zákon.

O zmenu alebo storno letenky môže požiadať dotknutý cestujúci alebo osoba, ktorá preukáže zákonné zastúpenie či primerané splnomocnenie. LovecZážitkov môže vyžiadať iba údaje a doklady nevyhnutné na overenie oprávnenia a pri dôvodnej pochybnosti môže úkon odložiť do jeho primeraného preukázania.

Ak dopravca pri staršej papierovej letenke pre refundáciu preukázateľne vyžaduje originál, LovecZážitkov o tom klienta včas informuje. Nedodanie originálu môže ovplyvniť refundáciu iba v rozsahu, v akom je táto požiadavka nevyhnutná podľa pravidiel dopravcu alebo zákona; nespôsobuje automatický zánik všetkých práv klienta.

Ak klient žiada dopravcu o individuálne posúdenie storna zo závažného dôvodu, LovecZážitkov mu oznámi, aké doklady dopravca skutočne vyžaduje. Zdravotné a iné citlivé doklady sa spracujú iba v nevyhnutnom rozsahu, bezpečným spôsobom a na právnom základe uvedenom v Zásadách ochrany osobných údajov. O výsledku rozhoduje dopravca, ak osobitný predpis neurčuje inak.

Čas refundácie závisí od právneho dôvodu a postupu dopravcu. LovecZážitkov klienta priebežne informuje a prijaté prostriedky poukáže bez zbytočného odkladu po ich prijatí a identifikácii; zákonné lehoty na vrátenie platieb tým nie sú dotknuté.

Pri refundácii možno odpočítať iba poplatok, ktorý bol klientovi jasne oznámený pred objednávkou, je splatný za skutočne vykonaný úkon a jeho odpočítanie neodporuje zákonnému nároku klienta. Vyúčtovanie oddelene uvedie sumu vrátenú dopravcom, poplatok dopravcu a poplatok LovecZážitkov.

Pri žiadosti o zrušenie letenky v deň vystavenia LovecZážitkov najprv overí, či dopravca umožňuje zrušenie typu VOID. Klientovi pred vykonaním úkonu oznámi výslednú refundovanú sumu a všetky poplatky. Poplatok LovecZážitkov možno účtovať iba podľa predchádzajúceho odseku.

Možnosť opravy preklepu alebo zmeny mena sa posudzuje podľa konkrétnej tarify a podmienok dopravcu. Pred vykonaním úkonu LovecZážitkov oznámi, či je zmena možná, konečnú cenu a alternatívy. Ak zmenu dopravca nepovoľuje, nová letenka sa vystaví iba po výslovnom súhlase klienta s novou ponukou.

8. Výber sedadla je doplnková služba dostupná iba pri letoch a tarifách, pri ktorých ho dopravca umožní. Pred objednaním sa uvedie cena, rozsah a podmienka potvrdenia. Stav požiadavky sa klientovi oznámi v potvrdení alebo cez aktuálne označený kanál správy objednávky.

9. Požiadavka na osobitné jedlo podlieha potvrdeniu dopravcom. Pred objednaním sa uvedie dostupný výber, cena a spôsob potvrdenia; ak zaplatenú službu dopravca nepotvrdí alebo neposkytne, prijatá suma sa vyúčtuje podľa zákona a podmienok dopravcu.

10. Špeciálne služby, najmä preprava zvieraťa, športového vybavenia, asistenčná služba alebo preprava osobitného predmetu, podliehajú potvrdeniu dopravcom. Pred objednaním LovecZážitkov oznámi poskytovateľa, rozsah služby, konečnú cenu, potrebné údaje, lehotu a podmienky potvrdenia. Ak je služba pre vycestovanie podstatná, klientovi odporučí uhradiť súvisiacu letenku až po potvrdení služby, ak to rezervačný proces umožňuje. Ak zaplatená špeciálna služba nie je potvrdená alebo poskytnutá, LovecZážitkov vráti cenu za neposkytnutú vlastnú službu a poplatky dodávateľa, ktoré neboli odvedené alebo boli vrátené; vlastný poplatok možno ponechať iba v rozsahu riadne vykonaného úkonu. Obmedzenia nebezpečných predmetov a osobitných služieb sa riadia aktuálnymi pravidlami dopravcu a právnymi predpismi oznámenými klientovi, nie statickým zoznamom krajín v týchto VOP.

Doplnkové služby dopravcu sa pri zmene alebo storne riadia podmienkami, ktoré boli klientovi oznámené pred ich objednaním. LovecZážitkov nezaručuje rozhodnutie dopravcu, zodpovedá však za riadne a

včasné vykonanie vlastného úkonu a za správne odovzdanie požiadavky. Zákonné práva klienta pri neposkytnutí zaplatenej služby zostávajú zachované.

Zmenu letového poriadku alebo zrušenie letu určuje dopravca. LovecZážitkov za rozhodnutie dopravcu nezodpovedá, je však povinný bez zbytočného odkladu odovzdať klientovi informáciu, ktorú dostal a ktorá sa týka jeho rezervácie, a poskytnúť primeranú súčinnosť pri uplatnení práv cestujúceho. Zodpovednosť LovecZážitkov za vlastné pochybenie tým nie je dotknutá.

Klientovi sa odporúča sledovať stav letu aj priamo u dopravcu. Ak LovecZážitkov dostane informáciu o zmene týkajúcej sa konkrétnej rezervácie, odovzdá ju klientovi bez zbytočného odkladu na kontakty uvedené v objednávke. LovecZážitkov nezodpovedá za informáciu, ktorú mu dopravca neposkytol a ktorú pri primeranej odbornej starostlivosti nemohol zistiť; zodpovedá však za vlastné omeškanie alebo nesprávne odovzdanie informácie.

11. Pred dokončením rezervácie LovecZážitkov klientovi sprístupní tieto VOP a uplatniteľné podmienky tak, aby ich mohol otvoriť, uložiť a oboznámiť sa s nimi, a vyžiada si jeho aktívne potvrdenie súhlasu. Potvrdenie preukazuje prijatie riadne sprístupnených podmienok, nepreukazuje však samo osebe individuálne dojednanie jednotlivých ustanovení a neznamená vzdanie sa práv, ktoré klientovi priznáva zákon.

RADY A ODPORÚČANIA PRE CESTUJÚCICH - CESTOVNÉ DOKLADY A TRANZIT

Aktuálne vstupné a tranzitné podmienky

Vstupné, vízové, tranzitné, imigračné a colné podmienky sa líšia podľa štátnej príslušnosti cestujúceho, cieľovej krajiny, krajín prestupu a konkrétnej trasy a môžu sa meniť. Cestujúci si ich pred objednávkou a opätovne pred cestou overí v aktuálnych oficiálnych zdrojoch cieľovej a tranzitnej krajiny a v cestovných odporúčaniach Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí SR. Pri prestupe môže byť potrebná imigračná kontrola, vyzdvihnutie a opätovné odbavenie batožiny alebo zmena terminálu; klient si preto ponechá primeranú časovú rezervu a overí pokyny dopravcu a letiska.

LovecZážitkov nemôže ovplyvniť postup hraničných orgánov ani mimoriadne zdržanie pri kontrole. Ak však sám zostavil nadväznosť spojov alebo poskytol konkrétnu informáciu o prestupe, zodpovedá za dodržanie primeranej odbornej starostlivosti a za správnosť informácie, ktorú poskytol; paušálna výluka zodpovednosti sa neuplatní.

Elektronické cestovné povolenie, vízum ani iné povolenie nemožno vo VOP označiť všeobecne za tranzitné vízum. Rozhoduje aktuálny oficiálny režim konkrétnej krajiny a osobné pomery cestujúceho.

III. Všeobecné zmluvné podmienky pre predaj leteniek nízkonákladových leteckých spoločností

I. Definície

1. LETENKA - je potvrdenie o uzatvorení prepravnej zmluvy medzi cestujúcim a leteckým dopravcom v rozsahu uvedenom na letenke. Pred odoslaním záväznej objednávky klient aktívne potvrdí konkrétne tarifné, storno a zmenové podmienky sprístupnené spôsobom umožňujúcim ich uloženie. Samotná úhrada nenahrádza preukázateľné oboznámenie s podmienkami. Objednávka je návrhom klienta; prepravná zmluva s dopravcom vzniká vystavením letenky, o čom je klient informovaný na trvanlivom médiu.

Pri samostatnej letenke LovecZážitkov vystupuje v rozsahu oznámenom klientovi pred objednávkou ako sprostredkovateľ uzatvorenia prepravnej zmluvy s identifikovaným leteckým dopravcom. Letecký dopravca zodpovedá za vykonanie prepravy a za povinnosti vyplývajúce z príslušných predpisov o právach cestujúcich. LovecZážitkov zodpovedá za riadne splnenie vlastných povinností, najmä za

správne vykonanie objednávky, spracovanie platby, vystavenie alebo doručenie letenky a za správnosť informácií, ktoré sám poskytol. Týmto ustanovením nie je vylúčená ani obmedzená zodpovednosť, ktorú nemožno podľa zákona vylúčiť.

2. ELEKTRONICKÁ LETENKA - údaj v elektronickom systéme leteckých spoločností, v ktorom sú bezpečne uložené všetky detaily letu. Elektronickú letenku nie je nutné mať so sebou za účelom vykonania check-inu na letisku. LovecZážitkov však odporúča klientom mať potvrdenie o elektronickej letenke pri sebe, a to najmä v prípadoch, kedy klient cestuje do krajiny, kde je podmienkou pre vstup vízum, resp. kde je dĺžka pobytu bez víz je obmedzená na určité obdobie. Potvrdenie o zakúpení elektronickej letenky zasiela buď LovecZážitkov alebo priamo letecký prepravca.

3. NÍZKONÁKLADOVÝ LETECKÝ DOPRAVCA – dopravca, ktorého konkrétna tarifa môže obsahovať iba základnú prepravu a ďalšie služby ponúkať osobitne. Rozsah batožiny, check-in, jedlo, prestupy, zmeny a refundácie sa vždy určujú podľa konkrétnej tarify; samotné marketingové označenie dopravcu neurčuje práva klienta.

4. CHECK-IN – registrácia cestujúceho na konkrétny let podľa pokynov dopravcu. Požadované údaje, forma, začiatok a koniec check-inu a prípadný poplatok musia byť klientovi sprístupnené pre konkrétnu tarifu.

5. ONLINE CHECK-IN – check-in vykonaný elektronicky cestujúcim, dopravcom alebo objednanou doplnkovou službou LovecZážitkov. Forma palubného lístka sa riadi aktuálnymi pokynmi dopravcu a letiska.

6. LETISKOVÝ CHECK-IN – check-in na letisku spôsobom určeným dopravcom. Môže byť spoplatnený; aktuálnu výšku poplatku alebo spôsob jeho výpočtu dostane klient pred objednávkou, ak je pre zvolenú tarifu vopred známy.

Ak dopravca letiskový check-in spoplatňuje alebo ho pre konkrétny let neumožňuje, LovecZážitkov túto podstatnú informáciu a aktuálnu cenu poskytne pred objednávkou.

7. PALUBNÝ LÍSTOK (boarding pass) – doklad vydaný dopravcom po check-ine v podobe akceptovanej pre konkrétny let. Klient sa riadi oznámenou formou, časom nástupu a pokynmi dopravcu a letiska; LovecZážitkov správne odovzdá palubný lístok, ak je to predmetom objednanej služby.

8. CENA LETENKY – konečná cena prepravy a povinných položiek oznámená pred objednávkou. Ak sa platba skladá z viacerých transakcií, klient pred potvrdením dostane identitu každého príjemcu, sumu, menu a účel každej transakcie.

9. LETISKOVÉ A INÉ POVINNÉ POPLATKY - konečná cena letenky zahŕňa všetky nevyhnutné a predvídateľné dane, letiskové poplatky a iné povinné platby. Ak výšku miestneho poplatku vyberaného treťou osobou nemožno pred objednávkou objektívne určiť, klient dostane informáciu o jeho druhu, spôsobe výpočtu alebo odhade, mene, príjemcovi a mieste úhrady; všeobecný odkaz na región alebo krajinu túto informáciu nenahrádza.

10. SERVISNÝ POPLATOK LOVECZÁŽITKOV – cena za konkrétne označenú sprostredkovateľskú alebo doplnkovú službu. Jeho konečná výška, jednotka, okamih vzniku a podmienky refundácie sa oznámia pred objednávkou oddelene od poplatkov dopravcu.

11. SKUPINOVÁ REZERVÁCIA – rezervácia posudzovaná ako skupinová podľa podmienok konkrétneho dopravcu alebo ponuky. Hranica, dostupnosť, cena, platobné a storno podmienky sa klientovi oznámia pred záväznou objednávkou; rozdelenie skupiny sa nevykoná bez jeho súhlasu.

12. Dodatočné informácie o cestujúcich – APIS (Advance Passenger Information System)

Pri letoch, pri ktorých dopravca alebo príslušný orgán vyžaduje doplňujúce údaje o cestujúcom (napríklad údaje API alebo APIS), LovecZážitkov vyžiada iba údaje preukázateľne potrebné pre konkrétny let.

Klientovi oznámi účel, príjemcu, bezpečný spôsob odovzdania a lehotu, do ktorej musia byť údaje poskytnuté. Presný rozsah a termín sa riadia aktuálnymi požiadavkami dopravcu a orgánov cieľovej alebo tranzitnej krajiny; statický zoznam krajín sa v týchto VOP nepoužíva. LovecZážitkov zodpovedá za bezpečné spracovanie a správne odovzdanie údajov, ktoré prevzal.

II. Podmienky a spôsob objednávky leteniek nízkonákladových leteckých prepravcov

1. Letenky nízkonákladových dopravcov možno objednať iba spôsobmi aktuálne dostupnými v online rozhraní alebo potvrdenými zákazníckym servisom. Pred platbou sa zobrazí dopravca, let, tarifa, batožina, doplnkové služby, konečná cena a okamih vystavenia letenky.

Dostupnosť leteckých spojení a cien závisí aj od systémov dopravcov. Pri technickom výpadku môže byť vyhľadávanie dočasne obmedzené. LovecZážitkov nezodpovedá za samotný výpadok systému tretej strany, zodpovedá však za škodu spôsobenú porušením vlastných povinností alebo nedostatkom primeranej odbornej starostlivosti.

2. O nezáväznú ponuku možno požiadať cez aktuálne kontaktné kanály. Ponuka pripravená agentom musí uviesť dobu platnosti, konečnú cenu a podmienky, ktoré musí klient výslovne prijať pred vystavením letenky.

3. Pri offline objednávke nízkonákladovej letenky sa dostupnosť a cena môžu do vystavenia zmeniť. LovecZážitkov pred úhradou jasne oznámi, či ide iba o nezáväznú ponuku a kedy vznikne prepravná zmluva. Ak po prijatí platby nemožno letenku vystaviť za potvrdených podmienok, klienta bez zbytočného odkladu informuje a ponúkne mu alternatívu s uvedením konečnej ceny. Bez výslovného prijatia alternatívy vráti všetky prijaté platby rovnakým spôsobom. Zodpovednosť LovecZážitkov za vlastnú chybu, oneskorené spracovanie alebo nedostatok odbornej starostlivosti tým nie je vylúčená.

4. Klient je vždy povinný pred úhradou zvolených leteniek a ďalších služieb k nim uvedených v online alebo offline objednávke skontrolovať, či sú všetky uvedené údaje uvedené správne, úplne a bezchybne, a to predovšetkým:

1) meno a priezvisko vo formáte v akom je uvedené v platnom cestovnom doklade na ktorý bude pasažier cestovať a pohlavie všetkých cestujúcich

2) miesto odletu a návratu ako i prípadné prestupové miesta

3) dátum odletu a návratu

4) časy letov vrátane času na prestup (vždy sú uvádzané časy aktuálneho časového pásma uvedeného miesta, či už odletu alebo príletu jednotlivých letov)

5) zvolený nízkonákladový letecký prepravca

6) telefonický a emailový kontakt na vybraného cestujúceho

7) dátum narodenia všetkých cestujúcich, ak je uvedený

8) ostatné údaje týkajúce sa napr. výberu batožiny zahrnutej v letenke pre jednotlivých cestujúcich apod.

9) výber ďalších služieb k letenke ako napr. cestovné poistenie apod.

10) údaje z platného cestovného dokladu, ak je pre úspešné vytvorenie rezervácie, resp. nákupu letenky vyžadovaný.

5. Klient poskytne úplné a správne údaje potrebné na vystavenie letenky a bez zbytočného odkladu oznámi zistenú nezrovnalosť. Kópia cestovného alebo iného úradného dokladu sa vyžiada iba vtedy, ak je pre konkrétnu službu preukázateľne nevyhnutná a nemožno použiť menej invazívny spôsob overenia; celé číslo platobnej karty sa na tento účel nevyžaduje. LovecZážitkov oznámi účel, právny základ, príjemcov, bezpečný spôsob odovzdania a lehotu uchovávania. Klient zodpovedá iba za preukázanú

škodu v príčinnej súvislosti s vedome nesprávnymi alebo neúplnými údajmi; zodpovednosť LovecZážitkov za vlastné pochybenie zostáva zachovaná.

6. Pokiaľ sa klient rozhodol zakúpiť ním vybrané letenky nízkonákladových leteckých prepravcov a s nimi súvisiace služby, vyberie si z dostupných spôsobov platby a zvolené služby v príslušnej celkovej sume zaplatí.

7. Možnosť dočasnej rezervácie a požiadavka okamžitej úhrady sa určujú podľa konkrétneho dopravcu a tarify. Ak je potrebná okamžitá platba, klient pred jej potvrdením dostane konečnú cenu, platobný termín a informáciu, kedy vznikne prepravná zmluva.

8. Po potvrdení dostupnosti a vystavení letenky ju LovecZážitkov odošle na trvanlivom médiu bez zbytočného odkladu a vždy v dostatočnom čase pred otvorením check-inu alebo odletom. Ak klient potvrdenie nedostane v oznámenej lehote, LovecZážitkov situáciu bezodkladne preverí.

9. Ak letenku nízkonákladového dopravcu nemožno vystaviť pre technický výpadok, zmenu dostupnosti alebo bezpečnostné preverenie, LovecZážitkov klienta bez zbytočného odkladu informuje. Ak klient neprijme alternatívu, všetky prijaté platby sa mu vrátia. Zodpovednosť za vlastné pochybenie LovecZážitkov tým nie je vylúčená.

III. Zmeny, storno a refundácie leteniek nízkonákladových leteckých prepravcov

1. Po vystavení letenky sa dobrovoľná zmena, storno a refundácia riadia podmienkami konkrétnej tarify, ktoré boli klientovi sprístupnené pred úhradou, a kogentnými právami cestujúceho.

2. Podstatné tarifné a prepravné podmienky poskytne LovecZážitkov spotrebiteľovi v slovenčine alebo v inom jazyku, ktorému spotrebiteľ rozumie a s ktorým súhlasí. Ak je originál dopravcu iba v cudzom jazyku, LovecZážitkov zrozumiteľne vysvetlí podstatné pravidlá; tým nie je dotknuté originálne znenie v rozsahu dovolenom zákonom.

3. Podmienky zmeny, storna a refundácie sa určujú pre každú letenku podľa konkrétnej tarify dopravcu a kogentných práv cestujúceho. Nízkonákladovú letenku nemožno bez overenia konkrétnej tarify označiť paušálne za nerefundovateľnú.

4. Zmeny a storná zo strany klienta na už vystavených letenkách nízkonákladových prepravcov môžu byť spravidla zabezpečené priamo nízkonákladovým leteckým prepravcom, ktorého letenku si klient zakúpil, alebo spoločnosťou LovecZážitkov, podľa toho, ako si klient zvolí. V prípade pochybností sa klient môže obrátiť na Zákaznícky servis spoločnosti LovecZážitkov, kde mu bude možnosť zabezpečenia zmeny či storna overená.

5. O zmenu alebo storno môže požiadať dotknutý cestujúci alebo osoba, ktorá preukáže zákonné zastúpenie či primerané splnomocnenie. LovecZážitkov vyžiada iba údaje potrebné na overenie oprávnenia.

6. Spoločnosť LovecZážitkov si za prípadné zmeny a storná na už vystavených letenkách, ktoré zabezpečuje na žiadosť klienta, účtuje administratívny poplatok, ktorý je účtovaný podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP časť G.

7. Servisný poplatok LovecZážitkov sa posudzuje podľa rozsahu skutočne poskytnutej služby. Nemožno ho paušálne označiť za nevratný, ak služba nebola poskytnutá, bola poskytnutá vadne alebo ak jeho vrátenie vyžaduje zákon. Pri zákonnom nároku na refundáciu letu sa neúčtuje nový poplatok iba za odovzdanie žiadosti.

8. Ak klient žiada zmenu letenky menej ako 48 hodín pred pôvodným alebo novým letom, LovecZážitkov mu bez zbytočného odkladu oznámi termín, konečnú cenu a podmienky dopravcu. Zmenu vykoná až po prijatí potrebnej platby a nemôže zaručiť jej potvrdenie dopravcom. Ak klient lehotu z dôvodu na svojej

strane nesplní, zmenu nemusí byť možné vykonať; tým však nie je vylúčená zodpovednosť LovecZážitkov za vlastné oneskorenie, nesprávne pokyny alebo iné porušenie povinnosti.

9. Ak klient žiada dopravcu o individuálnu výnimku zo storno podmienok zo závažného dôvodu, LovecZážitkov mu vopred oznámi, aké doklady dopravca preukázateľne vyžaduje a na aký účel. Úmrtný list, lekárska správa alebo iný citlivý doklad sa vyžiada iba v nevyhnutnom rozsahu; klient môže zakryť údaje, ktoré dopravca nepotrebuje, a doklad odovzdá bezpečným spôsobom. Úradné overenie alebo preklad sa vyžiada len vtedy, ak ich vyžaduje dopravca alebo právny predpis. LovecZážitkov oznámi príjemcu a lehotu uchovávania, doklad po splnení účelu bezpečne vymaže alebo vráti a bez súhlasu ho nepoužije na iný účel. Predloženie dokladov nezaručuje dobrovoľnú refundáciu dopravcu; ak ich klient nepredloží, LovecZážitkov uplatní aspoň nároky, ktoré možno uplatniť bez nich, a vysvetlí vplyv na žiadosť o individuálne posúdenie.

10. Čas refundácie sa určí podľa právneho dôvodu, kogentnej lehoty a postupu dopravcu. LovecZážitkov klienta priebežne informuje, neodvoláva sa na interný proces na predĺženie zákonnej lehoty a prijaté prostriedky odošle bez zbytočného odkladu po ich prijatí a identifikácii.

11. Pri zmene, zrušení letu, odmietnutí nástupu alebo veľkom meškaní má cestujúci práva podľa použiteľných právnych predpisov a podmienok dopravcu. LovecZážitkov odovzdá klientovi bez zbytočného odkladu každú informáciu, ktorú dostal k jeho rezervácii, a poskytne primeranú súčinnosť. Aktuálne informácie o právach cestujúcich sú dostupné na https://www.soi.sk/prava-cestujucich/prava-cestujucich-v-leteckej-doprave a v nariadení (ES) č. 261/2004. Zodpovednosť LovecZážitkov za vlastné pochybenie zostáva zachovaná.

IV. Ďalšie voliteľné služby k letenkám nízkonákladových leteckých prepravcov

1. Voliteľné služby sú doplnkové služby súvisiace s letom, napríklad zapísaná batožina, výber sedadla, prioritný nástup, asistencia alebo preprava športového vybavenia. Pred objednaním LovecZážitkov uvedie poskytovateľa, presný rozsah, konečnú cenu, podmienky potvrdenia, zmeny a storna. Službu objedná až po súhlase klienta a jej dostupnosť potvrdí dopravca alebo iný poskytovateľ. Ak zaplatená služba nie je potvrdená alebo poskytnutá, prijaté platby sa transparentne vyúčtujú a suma za neposkytnuté plnenie sa vráti; tým nie sú dotknuté zákonné práva klienta ani zodpovednosť LovecZážitkov za vlastné pochybenie.

Klient poskytne iba údaje a podklady, ktoré dopravca pre konkrétnu voliteľnú službu preukázateľne vyžaduje; LovecZážitkov mu oznámi bezpečný spôsob a konečný termín.

2. Možnosť objednať jedlo alebo nápoj, ich rozsah a cenu určujú aktuálne podmienky konkrétneho dopravcu a tarify; nemožno ich paušálne vylúčiť pre všetkých nízkonákladových dopravcov.

3. Preprava zvierat vrátane asistenčných zvierat sa riadi aktuálnymi podmienkami dopravcu a použiteľnými právnymi predpismi. LovecZážitkov klientovi oznámi požiadavky a cenu pred objednaním služby.

4. Klientovi sa odporúča sledovať aktuálny stav letu u dopravcu. Ak LovecZážitkov dostane informáciu týkajúcu sa jeho rezervácie, odovzdá ju bez zbytočného odkladu; zodpovednosť za vlastné oneskorenie alebo chybnú informáciu zostáva zachovaná.

V. Individuálne podmienky konkrétneho nízkonákladového dopravcu

Na každú letenku sa uplatnia aktuálne prepravné a tarifné podmienky dopravcu identifikovaného pred objednávkou. Podstatné pravidlá týkajúce sa údajov cestujúcich, batožiny, check-inu, zmien, storna, refundácie a doplnkových služieb musia byť klientovi sprístupnené pred úhradou. Statické pravidlá jednotlivých aerolínií sa v týchto VOP nepoužívajú, ak neboli osobitne potvrdené v konkrétnej objednávke.

IV. Všeobecné zmluvné podmienky pre predaj Multicity leteniek

1. Multicity letenka je súbor viacerých samostatne vystavených leteniek tvoriacich jednu cestu. Klient uzatvára pre každý označený úsek samostatnú prepravnú zmluvu s dopravcom uvedeným na letenke; jednotlivé zmluvy nemusia byť navzájom chránené pri zmeškaní alebo zrušení nadväzujúceho letu.

2. Táto časť upravuje osobitosti Multicity leteniek. V ostatnom sa použijú všeobecné pravidlá časti A, konkrétne tarifné podmienky každého dopravcu a kogentné práva cestujúceho.

3. Pred platbou LovecZážitkov sprístupní podstatné tarifné a prepravné podmienky každého dopravcu spôsobom umožňujúcim ich uloženie. Klient ich nemusí dodatočne vyhľadávať a potvrdenie VOP samo osebe nenahrádza sprístupnenie podmienok konkrétneho úseku.

4. Multicity letenka môže byť ponúknutá online alebo individuálne podľa aktuálneho predajného procesu. Pred platbou klient dostane samostatný prehľad každého letu, dopravcu, zmluvy, batožiny, prestupu, ceny a následkov zmeny alebo zrušenia jedného úseku. Ak nemožno všetky letenky vystaviť za potvrdených podmienok, alternatíva sa vykoná iba po výslovnom súhlase klienta; inak sa platba vráti.

5. Po vystavení všetkých samostatných leteniek LovecZážitkov odošle klientovi bez zbytočného odkladu rezervačné číslo, letenku a podmienky pre každý úsek na trvanlivom médiu.

6. Ak konkrétny dopravca alebo orgán vyžaduje APIS údaje, LovecZážitkov oznámi ich presný rozsah, bezpečný spôsob a konečný termín pre každý úsek. Pevná všeobecná trojdňová lehota sa nepoužíva.

7. Ak je k Multicity letenke objednaný online check-in, LovecZážitkov oznámi údaje a termín potrebný na jeho vykonanie. Klient poskytne úplné a správne APIS údaje; ak ich neposkytne včas, službu nemusí byť možné vykonať a dopravca môže podľa podmienok sprístupnených pred objednávkou účtovať letiskový check-in alebo prijať iné opatrenie. Odmietnutie prepravy, zrušenie ďalších úsekov a refundácia sa posudzujú podľa konkrétnej tarify a kogentných predpisov. LovecZážitkov zodpovedá za vlastné pochybenie pri spracovaní údajov alebo vykonaní objednanej služby.

8. Dobrovoľná zmena, storno a refundácia sa posudzujú osobitne pre každý úsek podľa jeho tarify. Pred vykonaním úkonu LovecZážitkov oznámi jeho uskutočniteľnosť, poplatok dopravcu, svoj servisný poplatok a vplyv na zvyšok cesty. Zrušenie jedného úseku neznamená automatickú refundáciu ostatných samostatných leteniek, ak osobitný predpis alebo potvrdená ochrana spojenia neurčuje inak.

9. Podmienky batožiny sa môžu pri jednotlivých letoch Multicity letenky líšiť. Pred úhradou LovecZážitkov poskytne povolený počet, rozmery, hmotnosť a druh batožiny pre každý let a zreteľne upozorní aj na najprísnejší limit; samotné uvedenie najprísnejšieho limitu nenahrádza informáciu pre jednotlivé úseky. Cestujúci musí dodržať podmienky každého dopravcu. Voliteľné služby a ich konečné ceny sa uvádzajú pred objednaním a ich dostupnosť podlieha potvrdeniu dopravcom.

10. Ak ide o samostatné nenadväzujúce rezervácie (self-transfer), klient pred platbou dostane jasné upozornenie na potrebu nového check-inu, prípadné vyzdvihnutie a opätovné odbavenie batožiny, zmenu terminálu alebo letiska, vstupné a tranzitné podmienky, minimálny prestupný čas a následky zmeškania ďalšieho úseku. LovecZážitkov uvedie, či je nadväznosť osobitne chránená a kto túto ochranu poskytuje.

11. Ak LovecZážitkov ponúka externú službu uplatňovania nárokov cestujúcich, klient pred objednaním dostane identitu partnera, rozsah služby, plnú moc, odmenu vrátane DPH, tok osobných údajov a konečné vyúčtovanie. Služba je dobrovoľná a neobmedzuje možnosť uplatniť nárok priamo voči dopravcovi.

V. Všeobecné zmluvné podmienky pre predaj Kombinovaných leteniek

1. Kombinovaná letenka je označený súbor viacerých samostatných leteniek, ktorý nie je ponúkaný ako Multicity letenka. Každý úsek tvorí samostatnú prepravnú zmluvu s dopravcom uvedeným na letenke, ak potvrdenie objednávky výslovne neurčuje iný právny režim.

2. Na Kombinované letenky sa primerane použijú pravidlá pre Multicity letenky v článku IV, najmä povinnosť oddelene oznámiť dopravcu, tarifu, batožinu, prestup, cenu, ochranu spojenia a následky zmeny alebo zrušenia jedného úseku.

3. Podstatné tarifné a prepravné podmienky každého dopravcu musia byť klientovi sprístupnené pred úhradou spôsobom umožňujúcim uloženie; všeobecný odkaz na web dopravcu túto povinnosť nenahrádza.

4. Kombinované letenky môžu byť ponúkané online alebo individuálne. Ak nemožno všetky úseky vystaviť za potvrdených podmienok, LovecZážitkov klientovi bez zbytočného odkladu ponúkne alternatívu s konečnou cenou. Bez jeho výslovného súhlasu ju nevykoná a prijaté platby vráti.

5. Po vystavení všetkých úsekov LovecZážitkov bez zbytočného odkladu odošle rezervačné čísla, letenky a podmienky pre každý úsek na trvanlivom médiu.

6. Ak je ku Kombinovanej letenke ponúkaná Prémiová asistenčná služba, jej presný rozsah, trvanie, dostupnosť, cena a prípadné zľavy sa klientovi zobrazia pred objednaním. VOP samy nevytvárajú nárok na službu, ktorá v konkrétnej ponuke nebola potvrdená.

7. Ak je ku Kombinovaným letenkám objednaný online check-in, LovecZážitkov oznámi údaje a termín potrebný na jeho vykonanie pre každý let. Klient poskytne úplné a správne APIS údaje; ak ich neposkytne včas, službu nemusí byť možné vykonať a dopravca môže podľa vopred sprístupnených podmienok účtovať letiskový check-in alebo prijať iné opatrenie. Odmietnutie prepravy, zrušenie ďalších úsekov a refundácia sa posudzujú podľa konkrétnej tarify a kogentných predpisov. LovecZážitkov zodpovedá za vlastné pochybenie pri spracovaní údajov alebo vykonaní objednanej služby.

8. Dobrovoľná zmena, storno a refundácia sa posudzujú osobitne podľa tarify každého úseku. Pred vykonaním úkonu klient dostane konečnú cenu a vplyv na zvyšok cesty. Zrušenie alebo zmena jedného samostatného letu nezakladá automatickú refundáciu ostatných letov, ak zákon, tarifa alebo potvrdená ochrana spojenia neurčuje inak.

9. Podmienky batožiny sa môžu pri jednotlivých letoch Kombinovanej letenky líšiť. Pred úhradou LovecZážitkov poskytne povolený počet, rozmery, hmotnosť a druh batožiny pre každý let a zreteľne upozorní aj na najprísnejší limit; samotné uvedenie najprísnejšieho limitu nenahrádza informáciu pre jednotlivé úseky. Cestujúci musí dodržať podmienky každého dopravcu. Voliteľné služby a ich konečné ceny sa uvádzajú pred objednaním a ich dostupnosť podlieha potvrdeniu dopravcom.

10. Pri samostatne vystavených úsekoch môže byť potrebný nový check-in, vyzdvihnutie a opätovné odbavenie batožiny, zmena terminálu alebo letiska a splnenie vstupných či tranzitných podmienok. LovecZážitkov tieto riziká a primeraný prestupný čas zreteľne oznámi pred úhradou a uvedie, či je nadväznosť chránená.

VI. Letenky čiastočne alebo úplne hradené voucherom za zrušenú cestu

Táto časť VOP predstavuje špeciálnu úpravu podmienok pre objednávku a predaj leteniek úplne alebo čiastočne hradených Voucherom za zrušenú cestu. V prípadoch neupravených týmito podmienkami sa primerane použijú ostatné ustanovenia týchto VOP v časti A. Všeobecné zmluvné podmienky pre predaj leteniek.

Na použitie vouchera za zrušenú cestu sa uplatnia podmienky časti D článku VIII ods. 2 týchto VOP a podmienky jeho emitenta, ktoré klient dostal na trvanlivom médiu.

Konkrétne podmienky a možnosti využitia Vouchera za zrušenú cestu sú viazané na podmienky, ktoré stanovuje letecká spoločnosť, na nákup produktov ktorej je určený.

Ak sa pred vystavením letenky zmenia tarifné podmienky, dostupnosť alebo konečná cena, LovecZážitkov klientovi zmenu zrozumiteľne oznámi a letenku vystaví iba po jeho výslovnom prijatí. Ak klient zmenu neprijme, prijaté platby sa vrátia bez zbytočného odkladu.

Pokiaľ nedôjde k potvrdeniu rezervácie produktov uvedených v objednávke v čase vytvorenia objednávky po zvolení spôsobu platby Voucherom za zrušenú cestu, požiadavka klienta na objednávku produktov bude individuálne preverovaná s leteckou spoločnosťou ešte pred zakúpením objednaných služieb a produktov vzhľadom na zabezpečenie splnenia podmienok a možností využitia Vouchera za zrušenú cestu.

Ak klient po potvrdení rezervácie požiada o zmenu platobnej metódy na voucher, LovecZážitkov najprv preverí, či to emitent a rezervácia umožňujú. Rezerváciu nezruší bez predchádzajúceho informovania klienta o následkoch a bez jeho výslovného pokynu, ak zákon neurčuje inak.

Po preverení sa klientovi na trvanlivom médiu oznámi rozsah použitia vouchera, suma doplatku a položky, ktoré voucher nepokrýva. Doplatok sa uhradí iba spôsobom a v lehote, ktoré klient výslovne prijal pred vystavením letenky.

Ak sa podmienky dopravy pred vystavením letenky zmenia, LovecZážitkov oznámi klientovi každú podstatnú zmenu a letenku vystaví až po jej výslovnom prijatí. Samotnú úhradu možno považovať za prijatie iba tých podmienok a konečnej ceny, ktoré boli klientovi jasne zobrazené pred platbou. Prepravná zmluva vzniká spôsobom uvedeným v potvrdení s identifikovaným leteckým dopravcom. Dopravca zodpovedá za vykonanie prepravy a zákonné práva cestujúceho; LovecZážitkov zodpovedá za riadne splnenie vlastných sprostredkovateľských, platobných a informačných povinností. Ak klient zmenu neprijme alebo letenku nemožno vystaviť, prijaté platby sa mu vrátia bez zbytočného odkladu.

V prípade, že klient s aktuálnymi podmienkami dopravy nevyjadrí súhlas, bude klientovi refundovaná plne uhradená suma použitým spôsobom úhrady.

Až do momentu odoslania potvrdenia o zakúpení letenky nie je klientovi garantované uzatvorenie prepravnej zmluvy na vybrané spojenie ani jeho cena, ktorá sa môže zmeniť.

späť na začiatok

B. VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE PREDAJ ZÁJAZDOV A SPOJENÝCH SLUŽIEB CESTOVNÉHO RUCHU

I. Definície

1. **CK – cestovná kancelária**

2. CK LovecZážitkov – obchodná spoločnosť DADEXtravel.com s.r.o., cestovná kancelária, so sídlom Konvalinková 6395/3, 900 27 Bernolákovo, Slovenská republika, IČO: 50 253 905, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 184753/B a Živnostenskom registri Okresného úradu Senec, č. živnostenského registra 440-35012.

3. Cestujúci je fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo ktorej majú byť na základe tejto zmluvy poskytnuté služby cestovného ruchu. Za splnenie platobných a informačných povinností

zodpovedá osoba, ktorá zmluvu uzatvorila, alebo osoba, ktorá ich výslovne prevzala; ostatní cestujúci nie sú iba uvedením v zmluve automaticky spoločnými a nerozdielnymi dlžníkmi.

4. Zákon o zájazdoch - zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

5. Zmluva o zájazde - riadne uzatvorená zmluva medzi CK a cestujúcim, ktorej predmetom je obstaranie zájazdu za dohodnutú cenu. Za riadne uzatvorenú zmluvu o zájazde cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná zmluva o zájazde jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom.

Súčasťou zmluvy o zájazde sú tieto VOP, zákonom vyžadovaný formulár, potvrdenie o zmluve a ďalšie dokumenty a informácie, ktoré boli cestujúcemu pred uzatvorením zmluvy jasne označené a poskytnuté na trvanlivom médiu alebo v nemennom, stiahnuteľnom znení. Neskoršie zmeny všeobecného obsahu webového sídla sa automaticky nestávajú súčasťou už uzatvorenej zmluvy.

II. Úvodné ustanovenia

1. CK LovecZážitkov na webovom sídle www.loveczazitkov.sk zobrazuje ponuky cestovných služieb. Pri každej ponuke pred objednávkou jasne označí, či ide o zájazd, spojenú službu cestovného ruchu alebo samostatnú službu, kto je organizátorom a zmluvnou stranou, aké je postavenie LovecZážitkov a ktoré zmluvné dokumenty sa uplatnia.

2. Informácie o jednotlivých službách poskytujú aj dopravcovia, ubytovacie zariadenia a ďalší poskytovatelia. CK LovecZážitkov zodpovedá za správnosť a úplnosť informácií, ktoré sama poskytla alebo pri primeranej odbornej starostlivosti mala overiť. Ak je organizátorom zájazdu, zodpovedá za jeho poskytnutie v rozsahu zákona č. 170/2018 Z. z. aj vtedy, ak jednotlivé služby plnia iní poskytovatelia.

3. Informácie o dostupnosti, kapacite, cene a podstatných vlastnostiach služby sa overia bezprostredne pred uzatvorením zmluvy. Ak sa údaj zmení, cestujúci dostane novú ponuku; bez jeho výslovného súhlasu nemožno objednávku uzatvoriť za vyššiu cenu alebo s iným podstatným plnením.

Dostupnosť, kapacita, konečná cena a podstatné vlastnosti služby sa overujú v používaných rezervačných systémoch bezprostredne pred uzatvorením zmluvy. Ak sa údaj pred uzatvorením zmluvy zmení, LovecZážitkov klienta jasne informuje a vyžiada si jeho súhlas s novou ponukou; objednávku za vyššiu cenu alebo s inými podstatnými vlastnosťami nevykoná bez výslovného súhlasu. Zmena po uzatvorení zmluvy sa posúdi podľa zákona, konkrétnej zmluvy a postavenia LovecZážitkov pri danej službe.

4. Ak je ponuka výslovne označená ako jeden nedeliteľný zájazd alebo balík, jej jednotlivé súčasti nemožno objednať oddelene za podmienok tejto ponuky. Tým nie je vylúčená možnosť požiadať o samostatnú ponuku, ak ju LovecZážitkov alebo príslušný poskytovateľ ponúka.

5. Pri zájazde organizovanom inou cestovnou kanceláriou CK LovecZážitkov pred uzatvorením zmluvy jasne označí organizátora a svoje postavenie predajcu alebo sprostredkovateľa. Zmluva o zájazde sa uzatvára medzi cestujúcim a označeným organizátorom a riadi sa konkrétnou zmluvou, zákonom a podmienkami organizátora, ktoré boli cestujúcemu sprístupnené pred objednávkou. Organizátor zodpovedá za poskytnutie zájazdu a splnenie svojich zákonných povinností; CK LovecZážitkov zodpovedá za vlastné predajné, informačné, platobné a sprostredkovateľské povinnosti.

Osoba, ktorá uzatvára zmluvu v prospech ďalších cestujúcich, vyhlasuje, že je oprávnená poskytnúť údaje potrebné na zabezpečenie objednaných služieb a že ostatným cestujúcim odovzdá zmluvné informácie a Zásady ochrany osobných údajov. Spracúvanie osobných údajov sa neopiera o domnelý všeobecný súhlas, ale o právny základ primeraný konkrétnemu účelu. Komunikácia sa vedie s

kontaktnou osobou uvedenou v zmluve, ak právny predpis alebo povaha podnetu nevyžaduje priamu komunikáciu s iným cestujúcim.

III. Objednávka zájazdu

1. Objednávku zájazdu môže cestujúci uskutočniť:

a) prostredníctvom vyplnenia a odoslania objednávkového tzv. online formulára na webovej stránke loveczazitkov.sk;

b) odoslaním mailu na záväznú objednávku konkrétneho vybraného zájazdu na e-mail dovolenky@loveczazitkov.sk;

c) zadaním záväznej objednávky konkrétneho vybraného zájazdu telefonicky na čísle +421 2 70 044 110 ; alebo

d) osobne iba na vopred dohodnutom kontaktnom mieste.

2. CK LovecZážitkov potvrdí prijatie objednávky e-mailom. Pred uzatvorením zmluvy o zájazde alebo pred odoslaním ponuky, ktorej prijatie môže viesť k jej uzatvoreniu, poskytne cestujúcemu príslušný formulár štandardných informácií, informácie podľa § 14 ods. 2 zákona č. 170/2018 Z. z. a údaje o ochrane skutočnej organizujúcej CK pre prípad úpadku. Formulár a údaje musia byť vyplnené pre konkrétnu ponuku a organizátora; prázdny alebo všeobecný vzor priložený k VOP túto povinnosť sám nenahrádza. Dokumenty uložené v Správe objednávky musia byť pre cestujúceho stiahnuteľné a uchovateľné v znení platnom pri uzatvorení zmluvy.

3. Pred odoslaním záväznej objednávky cestujúci samostatne a aktívne potvrdí zmluvné dokumenty, ktoré mu boli riadne sprístupnené. Potvrdenie najmä znamená, že:

a) tieto VOP dostal spôsobom umožňujúcim ich uloženie a súhlasí s ich použitím;

b) dostal konkrétne podmienky poskytovateľov služieb, ktoré sa na objednávku skutočne uplatnia, najmä podmienky dopravy a ubytovania;

c) poskytol údaje potrebné na overenie podmienok účasti na zájazde; a

d) dostal Zásady ochrany osobných údajov. Oboznámenie s nimi nie je súhlasom so spracúvaním; marketingový alebo iný súhlas sa vyžaduje samostatne iba vtedy, ak je príslušným právnym základom.

4. Cestujúci zodpovedá za úplnosť a správnosť informácií uvedených v objednávke. Uvedené sa týka aj informácií o iných cestujúcich, v prospech ktorých sa má Zmluva uzatvoriť.

5. CK LovecZážitkov si vyhradzuje právo objednávku odmietnuť, ak obsahuje zjavné nesprávnosti, chybné alebo neúplné informácie a cestujúci uvedené nedostatky neodstráni ani v dodatočnej lehote.

6. Uskutočnenie objednávky predstavuje návrh cestujúceho na uzatvorenie Zmluvy o zájazde, ktorej predmetom je objednávaný zájazd.

IV. Zmluva o zájazde

1. Zmluva o zájazde vzniká prijatím návrhu cestujúceho na uzatvorenie Zmluvy o zájazde CK LovecZážitkov.

2. CK LovecZážitkov prijme alebo odmietne návrh zmluvy bez zbytočného odkladu po splnení podmienok oznámených cestujúcemu pred objednávkou. Samotné prijatie platby neznamená prijatie návrhu, ak cestujúci nedostal výslovné potvrdenie o uzatvorení zmluvy.

3. CK LovecZážitkov prijme návrh Zmluvy o zájazde, ak sú kumulatívne splnené tieto podmienky:

a) cestujúci poskytol všetky potrebné informácie pre uzatvorenie Zmluvy o zájazde a pre obstaranie každej zo služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu;

b) cestujúci aktívne prijal tieto VOP a konkrétne podmienky poskytovateľov, ktoré mu boli sprístupnené pred objednávkou; a

c) cestujúci uhradil zálohu alebo cenu iba vtedy, ak bola platba v konkrétnej výške a lehote pred objednávkou výslovne uvedená ako podmienka prijatia návrhu.

4. Úhrada 100 % ceny nie je všeobecnou podmienkou prijatia objednávky, ak konkrétna ponuka alebo zmluva pripúšťa zálohu, doplatok alebo inú dohodnutú splatnosť.

5. Platba je prijatá okamihom jej potvrdenia poskytovateľom platobnej služby alebo pripísania na účet CK LovecZážitkov. Platba prijatá po prevádzkových hodinách môže byť manuálne spracovaná nasledujúci pracovný deň, čo však nemení objektívny čas jej prijatia. Nesprávne označenú platbu CK bez zbytočného odkladu preverí po získaní údajov potrebných na jej identifikáciu.

6. CK LovecZážitkov neuzavrie Zmluvu o zájazde s cestujúcim v prípade, že:

a) cestujúci nesplní podmienky na uzavretie Zmluvy o zájazde podľa ods. 3; alebo

b) splnenie podmienok nastane v čase, kedy je cestujúcim vybraný zájazd v požadovanej cenovej hladine vypredaný.

7. Ak nedôjde k vzniku Zmluvy o zájazde, CK LovecZážitkov cestujúceho o tejto skutočnosti informuje hneď, ako je to možné, a vráti cestujúcemu bez zbytočného odkladu prijaté finančné plnenie vzťahujúce sa k prijatej objednávke, pokiaľ sa nedohodnú inak.

8. CK LovecZážitkov bezodkladne po uzatvorení zmluvy o zájazde odovzdá cestujúcemu na trvanlivom médiu tieto doklady:

a) potvrdenie o uzatvorení Zmluvy o zájazde;

b) ďalšie prípadné informácie o zájazde;

c) faktúru

Potvrdenie podľa písmena a) alebo úplný zmluvný balík odovzdaný spolu s ním musí obsahovať všetky informácie podľa § 14 ods. 2 a § 16 ods. 4 zákona č. 170/2018 Z. z., vrátane konkrétnych znakov služieb, identifikácie organizátora a predajcu, konečnej ceny a platobných podmienok, pasových, vízových a zdravotných požiadaviek, dohodnutých osobitných požiadaviek cestujúceho, zodpovednosti CK a povinnosti pomoci, poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku a jeho kontaktných údajov, rýchleho kontaktu na povereného zástupcu, oznamovacej povinnosti cestujúceho pri zistenom nesúlade, reklamačného a ARS postupu a práva postúpiť zmluvu. Ak zájazd zahŕňa ubytovanie maloletého bez sprievodu rodiča alebo inej oprávnenej osoby, zmluva alebo potvrdenie musí obsahovať aj údaje umožňujúce priamy kontakt s maloletým alebo s osobou, ktorá za neho nesie zodpovednosť v mieste pobytu.

Ďalšie dokumenty môžu byť sprístupnené v Správe objednávky, ak sú stiahnuteľné a ich znenie sa po uzatvorení zmluvy nemôže jednostranne meniť. O každom novom podstatnom dokumente bude cestujúci informovaný e-mailom; zákonom vyžadované dokumenty sa poskytnú aj na trvanlivom médiu.

9. Doklady potrebné na čerpanie služieb zahrnutých v zájazde poskytne CK LovecZážitkov cestujúcemu v dostatočnom čase pred začatím zájazdu. Ak ich dodávateľ sprístupní až krátko pred odchodom alebo je zmluva uzatvorená neskôr, CK ich odošle bezodkladne po ich získaní a vždy tak, aby ich cestujúci mohol primerane použiť.

10. Cestujúci je povinný najmä:

a) poskytnúť CK LovecZážitkov súčinnosť potrebnú na riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb, najmä pravdivo, úplne a presne uviesť požadované údaje v Zmluve o zájazde a bez zbytočného odkladu oznámiť akékoľvek zmeny týchto údajov;

b) predložiť, príp. doručiť CK LovecZážitkov nevyhnutné doklady potrebné pre zabezpečenie riadneho poskytnutia objednaných služieb;

c) skontrolovať správnosť údajov uvedených na dokladoch oprávňujúcich poskytnutiu služieb podľa Zmluvy o zájazde alebo v nadväznosti na Zmluvu o zájazde; a

d) dostaviť sa včas k poskytnutiu služieb podľa pokynov CK LovecZážitkov

11. Ak neúplný alebo nesprávny údaj poskytnutý cestujúcim vyvolá potrebu zmeny, cestujúci znáša iba preukázané, nevyhnutné a primerané náklady v priamej príčinnej súvislosti s týmto údajom. CK LovecZážitkov pred vykonaním spoplatnenej zmeny oznámi jej dôvod, poplatok dodávateľa a konečnú výšku vlastného servisného poplatku. Cestujúci nezodpovedá za chybu CK LovecZážitkov, dodávateľa ani rezervačného alebo platobného systému. Zmena sa vykoná po výslovnom potvrdení cestujúceho a úhrade vopred oznámenej ceny, ak zákon alebo potreba odvrátiť bezprostrednú ujmu nevyžaduje iný postup.

V. Cena, zmena ceny, platobné podmienky

1. Cenou zájazdu je celková konečná cena uvedená v zmluve vrátane DPH, daní a všetkých povinných poplatkov. Ak niektorý náklad vzhľadom na svoju povahu objektívne nemožno pred uzatvorením zmluvy určiť, cestujúci musí byť pred uzatvorením zmluvy informovaný aspoň o jeho druhu a spôsobe výpočtu; inak ho nemožno požadovať.

2. Veková kategória dieťaťa a rozhodný deň na jej určenie sa riadia podmienkami konkrétnej ponuky a poskytovateľa. CK LovecZážitkov ich spolu s cenou a podmienkami zľavy uvedie cestujúcemu pred uzatvorením zmluvy o zájazde.

3. Právo čerpať zájazd vzniká po splnení platobných podmienok dohodnutých v konkrétnej zmluve. Ak zmluva pripúšťa zálohu a neskorší doplatok, CK nemôže odmietnuť plnenie pred splatnosťou dohodnutého doplatku iba preto, že cena ešte nebola uhradená v plnom rozsahu.

4. Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK LovecZážitkov.

5. Výška a splatnosť zálohy a doplatku sa uvedú v konkrétnej zmluve o zájazde alebo potvrdení objednávky pred jej záväzným odoslaním. Úhrada 100 % ceny nie je všeobecnou podmienkou prijatia objednávky, ak konkrétna ponuka pripúšťa zálohu. CK LovecZážitkov nebude požadovať skoršiu alebo vyššiu platbu, než bola dohodnutá; inštrukcie o platbe sa poskytnú na trvanlivom médiu.

Ak má byť určitá služba uhradená v plnej výške skôr než ostatné časti objednávky, musí byť pred uzatvorením zmluvy osobitne označená spolu so sumou, príjemcom, účelom a splatnosťou. Každá prijatá platba sa klientovi transparentne priradí k označeným položkám.

Cena zájazdu je splatná osobou, ktorá zmluvu uzatvorila, prípadne osobou, ktorá platobnú povinnosť výslovne prevzala. Rozdelenie ceny medzi cestujúcich je možné, ak ho CK LovecZážitkov výslovne potvrdí; tým nie sú dotknuté práva jednotlivých cestujúcich podľa zákona.

Uhradením zálohy sa cestujúci zaväzuje dodržať dohodnutý platobný kalendár. Odstupné, náhrada škody alebo iná platba je splatná až po tom, ako vznikne podľa zákona alebo zmluvy, jej dôvod a výška budú cestujúcemu transparentne vyúčtované a bude určená primeraná lehota na úhradu.

Ak cestujúci neuhradí splatnú platbu, CK LovecZážitkov ho vyzve na úhradu a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu, ak to vzhľadom na termín zájazdu umožňujú okolnosti. Po jej márnom uplynutí môže

od zmluvy odstúpiť. Prijaté platby sa neprepadnú automaticky; CK LovecZážitkov vykoná vyúčtovanie podľa článku X a vráti zostatok bez zbytočného odkladu, najneskôr v zákonnej lehote.

Právo čerpať zájazd vzniká po splnení dohodnutých platobných podmienok. Samotné omeškanie sa nepovažuje bez ďalšieho za odstúpenie cestujúceho. Ak CK LovecZážitkov po márnom uplynutí dodatočnej lehoty zmluvu ukončí, môže požadovať iba primerané odstupné vypočítané podľa článku X a § 21 zákona č. 170/2018 Z. z.

Vznik a rozsah poistenia storna sa riadi konkrétnou poistnou zmluvou, poistnými podmienkami a informačným dokumentom poistného produktu. Klient dostane pred uzatvorením poistenia informáciu o poisťovateľovi, rozsahu krytia, poistnom, výlukách, začiatku poistenia a spôsobe uplatnenia poistnej udalosti.

6. Zmluvné strany sa dohodli, že CK LovecZážitkov je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:

a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenou ku dňu začatia zájazdu,

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, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o zájazde s výškou ku dňu začatia zájazdu, alebo

c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o zájazde s hodnotou ku dňu začatia zájazdu.

7. Cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 6 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu. CK LovecZážitkov môže odpočítať iba preukázané skutočné administratívne náklady a na žiadosť cestujúceho ich odôvodní.

8. Oznámenie o zvýšení ceny spolu s odôvodnením a presným výpočtom musí byť cestujúcemu odoslané na trvanlivom médiu najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu; inak právo na zvýšenie ceny nevznikne. Ak cestujúci neuhradí zákonne zvýšenú cenu, postupuje sa podľa platobných podmienok tohto článku, nie automatickým prepadnutím už prijatých platieb.

9. Ak navrhované zvýšenie ceny presiahne 8 % ceny zájazdu, uplatní sa postup podľa článku VIII ods. 2 týchto VOP a § 20 zákona č. 170/2018 Z. z.; cestujúci môže zmenu prijať alebo v určenej primeranej lehote od zmluvy odstúpiť bez zaplatenia odstupného.

10. Ak cestujúci bez odstúpenia od zmluvy nenastúpi na zájazd alebo nevyčerpá jeho časť, vykoná sa vyúčtovanie podľa článku X. CK LovecZážitkov zohľadní ušetrené náklady a príjem z náhradného predaja; paušálne vylúčenie vrátenia akejkoľvek sumy sa neuplatní.

VI. Práva a povinnosti cestujúceho

1. K základným právam cestujúceho patrí:

a) Právo na riadne poskytnutie zájazdu a služieb po splnení platobných podmienok, ktoré sú v čase čerpania splatné podľa zmluvy; existencia neskôr splatného doplatku toto právo sama osebe neobmedzuje.

b) Právo na riadne a včasné informácie o zájazde a objednaných službách a na bezodkladné oznámenie podstatných zmien, o ktorých sa CK LovecZážitkov dozvie; toto právo nie je podmienené zaplatením celej ceny zájazdu.

c) Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu za podmienok podľa článku X týchto VOP.

d) Pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom médiu oznámiť, že sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa dohodnuté podmienky. Oznámenie doručené najneskôr sedem dní pred začatím zájazdu sa považuje za včasné; CK môže prijať aj neskoršie oznámenie. Pôvodný a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zvyšok ceny a iba za skutočné, preukázané a neprimeranosťou nepostihnuté náklady postúpenia, ktoré CK novému cestujúcemu preukáže.

e) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. XI. týchto podmienok a uplatnenie nárokov podľa čl. XI. týchto podmienok.

f) Právo na kontakt na zástupcu CK LovecZážitkov, na ktorého sa cestujúci môže počas zájazdu obrátiť so žiadosťou o pomoc alebo podnetom. Osoba poskytujúca údaje ďalších cestujúcich musí byť oprávnená ich poskytnúť na zabezpečenie zájazdu a odovzdá im Zásady ochrany osobných údajov; spracúvanie sa neopiera o domnelý všeobecný súhlas.

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

a) Poskytnúť CK LovecZážitkov úplné a pravdivé údaje a primeranú súčinnosť potrebnú na uzatvorenie a plnenie zmluvy o zájazde a bez zbytočného odkladu oznámiť ich zmenu. Ak vedome alebo z nedbanlivosti poskytnutý nesprávny či neúplný údaj priamo spôsobí CK náklad alebo škodu, cestujúci zodpovedá iba za preukázaný, nevyhnutný a primeraný náklad alebo skutočnú škodu v príčinnej súvislosti s týmto porušením. Nezodpovedá za následok spôsobený vlastným pochybením CK alebo poskytovateľa a týmto ustanovením sa nerozširuje jeho zákonná zodpovednosť.

b) Oznámiť štátnu príslušnosť cestujúcich, ak je potrebná na overenie vstupných, tranzitných alebo iných podmienok. CK LovecZážitkov poskytne informácie, ktoré je povinná poskytnúť podľa zákona, a upozorní, ak sa podmienky líšia podľa štátnej príslušnosti. Cestujúci si individuálne požiadavky overí aj u príslušných orgánov. Neoznámenie štátnej príslušnosti možno zohľadniť iba v rozsahu, v akom preukázateľne spôsobilo nemožnosť zabezpečiť službu alebo dodatočný náklad; nezbavuje CK zodpovednosti za poskytnutie zájazdu podľa zákona ani za vlastnú nesprávnu informáciu alebo pochybenie.

c) Zaplatiť cenu zájazdu v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. V. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť;

d) V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote svoje stanovisko CK LovecZážitkov.

e) Prevziať od CK LovecZážitkov všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených, a v prípade, že zistí ich nesprávnosť, je povinný o tom bezodkladne informovať CK LovecZážitkov.

f) Dodržiavať primerané a včas oznámené pokyny CK LovecZážitkov a poskytovateľov, časy a miesta odchodov, bezpečnostné pravidlá a zabezpečiť si požadované cestovné doklady, víza, očkovania alebo iné osobné náležitosti. CK LovecZážitkov poskytne cestujúcemu informácie, ktoré jej ukladá zákon alebo zmluva; povinnosť cestujúceho overiť individuálne podmienky nezbavuje CK zodpovednosti za správnosť konkrétnej informácie, ktorú sama poskytla, ani za vlastné porušenie povinnosti.

g) Cestujúci je povinný dodržiavať primerané pokyny CK LovecZážitkov a poskytovateľov, program zájazdu, bezpečnostné pravidlá a právne predpisy navštívenej krajiny. Ak ich závažne poruší a napriek upozorneniu znemožní alebo podstatne sťaží pokračovanie zájazdu, CK môže v rozsahu dovolenom

zákonom odmietnuť konkrétnu službu alebo zmluvu ukončiť. Dôsledky musia byť primerané; CK vykoná vyúčtovanie neposkytnutých služieb, ušetrených nákladov a príjmu z náhradného predaja. Cena zájazdu neprepadá automaticky a tým nie je dotknutá zákonná povinnosť poskytnúť cestujúcemu potrebnú pomoc.

h) Niesť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil.

i) Maloletý cestujúci sa zúčastňuje so zákonným zástupcom alebo inou zodpovednou osobou, ak konkrétny poskytovateľ, dopravca, ubytovateľ alebo právny predpis neumožňuje samostatnú účasť. Vekové a sprievodné podmienky, ako aj primerané podmienky pomoci osobe, ktorej stav ju vyžaduje, musia byť oznámené pred uzatvorením zmluvy.

j) Rešpektovať bezpečnostné predpisy, primerané pokyny personálu, zákaz fajčenia a pravidlá správania počas prepravy. Ak závažné porušenie týchto povinností v priamej príčinnej súvislosti vedie k odmietnutiu prepravy alebo nemožnosti čerpať službu, jeho dôsledky sa posúdia podľa zákona, podmienok dopravcu a okolností prípadu. CK môže požadovať iba preukázané a primerané náklady alebo uplatniť zákonné právo na ukončenie zmluvy; paušálna výluka jej zodpovednosti sa neuplatní. Povinnosť poskytnúť cestujúcemu zákonnú pomoc a zodpovednosť CK za vlastné pochybenie zostávajú zachované.

VII. Povinnosti CK LovecZážitkov

1. K základným povinnostiam CK LovecZážitkov patrí najmä:

a) poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu.

b) Povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.

2. CK LovecZážitkov nezodpovedá za samostatnú službu, ktorú si cestujúci objednal priamo u tretej osoby mimo zmluvy s CK a mimo zájazdu. Ak je letecká doprava súčasťou zájazdu, zodpovednosť CK za poskytnutie zájazdu podľa § 22 a § 23 zákona č. 170/2018 Z. z. zostáva zachovaná popri právach cestujúceho voči dopravcovi podľa predpisov o leteckej doprave. Pri samostatnej letenke zodpovedá dopravca za vykonanie prepravy a LovecZážitkov za vlastné rezervačné, platobné, informačné a iné povinnosti. Klient nemusí byť pri nároku zo zájazdu odkázaný výlučne na dopravcu.

VIII. Zmena dohodnutých služieb pred začatím zájazdu

1. CK LovecZážitkov môže pred začatím zájazdu jednostranne zmeniť iba zanedbateľnú podmienku zmluvy, ak si toto právo vyhradila v zmluve a cestujúceho o zmene informuje na trvanlivom médiu. Zanedbateľnosť sa posudzuje individuálne podľa povahy, rozsahu a vplyvu zmeny na zájazd; presun do ubytovania rovnakej alebo vyššej kategórie, zmena miesta, dopravy alebo programu sa nepovažuje automaticky za zanedbateľnú zmenu.

2. Ak je CK LovecZážitkov nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona, nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) zákona alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako 8 %, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde.

V takom prípade CK LovecZážitkov bezodkladne informuje cestujúceho na trvanlivom médiu jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom 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 o zájazde bez zaplatenia odstupného,

c) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena b) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a

d) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.

Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK LovecZážitkov je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.

3. CK LovecZážitkov môže cestujúcemu, ktorý podľa odseku 2 odstúpil od zmluvy, ponúknuť náhradný zájazd, ak je to možné v rovnakej alebo vyššej kvalite ako pôvodný zájazd. Ak sa v dôsledku prijatej zmeny zmluvy alebo prijatia náhradného zájazdu má poskytnúť zájazd nižšej kvality alebo s nižšími nákladmi, cestujúci má právo na primerané zníženie ceny zájazdu.

IX. Zmena dohodnutých služieb po začatí zájazdu

1. Každá odchýlka od zmluvne dohodnutej služby po začatí zájazdu sa posudzuje podľa jej skutočného obsahu ako možný nesúlad so zmluvou; nemožno ju bez ďalšieho ospravedlniť označením „operatívna zmena“. Cestujúci ju oznámi bez zbytočného odkladu, aby CK mohla vykonať nápravu.

2. CK LovecZážitkov vykoná nápravu v primeranej lehote určenej cestujúcim, ak to nie je nemožné alebo by to vzhľadom na rozsah nesúladu a hodnotu služby spôsobilo neprimerané náklady. Ak významnú časť služieb nemožno poskytnúť podľa zmluvy, ponúkne bez dodatočných nákladov vhodné náhradné služby podľa možnosti rovnakej alebo vyššej kvality; pri nižšej kvalite ponúkne primeranú zľavu.

3. Cestujúci môže náhradné služby odmietnuť, ak nie sú porovnateľné s dohodnutými službami alebo ponúknutá zľava nie je primeraná. Ak ide o podstatný nesúlad a CK ho nenapraví, cestujúci môže za zákonných podmienok zmluvu ukončiť bez odstupného.

4. Ak je súčasťou zájazdu preprava, CK v prípadoch určených zákonom zabezpečí bezodkladnú a bezplatnú repatriáciu porovnateľnou prepravou. Tým nie sú dotknuté práva na primeranú zľavu a náhradu škody.

5. Neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti nezbavujú CK povinnosti poskytnúť primeranú pomoc ani povinností týkajúcich sa náhradných služieb, repatriácie a potrebného ubytovania v rozsahu zákona.

6. Ak prvý alebo posledný deň zájazdu slúži prevažne na dopravu alebo transfer, musí to vyplývať z konkrétneho programu a časových údajov poskytnutých pred uzatvorením zmluvy. Oprávnenosť nároku sa posudzuje podľa zmluvy a skutočne poskytnutých služieb, nie paušálnym vylúčením.

X. Odstúpenie od zmluvy o zájazde cestujúcim a odstupné

1. Cestujúci môže odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred jeho začiatkom. Odseky 2 až 10 upravujú zájazdy, ktoré organizuje DADEXtravel.com s.r.o. pod značkou LovecZážitkov. Pred uzatvorením zmluvy LovecZážitkov uvedie, kto je organizátorom, v akej úlohe vystupuje a aké odstupné alebo spôsob jeho určenia sa uplatňuje. Pri zájazde iného organizátora platí aj odsek 13.

2. Ak odstupné nie je dohodnuté v konkrétnej zmluve, vypočíta sa z dohodnutej ceny zájazdu po odpočítaní úspory nákladov za neposkytnuté služby a príjmov z ich náhradného predaja podľa § 21 ods. 1 zákona č. 170/2018 Z. z. Ak je odstupné dohodnuté, musí zohľadňovať predstih odstúpenia, očakávané úspory a očakávané príjmy z náhradného predaja. Tieto VOP neurčujú paušálne sadzby. Samotná zaplatená záloha ani nevratnosť jednej služby neurčuje výšku odstupného za celý zájazd.

3. Odstupné za ukončenie zájazdu tvorí jednu celkovú sumu. Za to isté odstúpenie sa k nej nepripočítava dodávateľské storno ani ďalší servisný či administratívny poplatok. LovecZážitkov uvedie uplatnené

odstupné a sumu na vrátenie; na žiadosť cestujúceho odôvodní výšku odstupného vrátane použitého výpočtu.

4. Cestujúci môže pred začatím zájazdu odstúpiť bez odstupného, ak v cieľovom mieste alebo jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu do cieľového miesta. Podmienky dodávateľov toto ani iné zákonné právo na odstúpenie bez odstupného neobmedzujú.

5. LovecZážitkov vráti platby po odpočítaní oprávneného odstupného bezodkladne, najneskôr do 14 dní od doručenia odstúpenia. Ak odstupné nevzniklo, vráti všetky prijaté platby bez zrážky. Lehota pri vlastnom zájazde nezávisí od toho, kedy dodávateľ vráti peniaze LovecZážitkov.

6. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta zostáva zachované osobitné právo odstúpiť do 14 dní od uzatvorenia zmluvy podľa § 21 ods. 5 zákona č. 170/2018 Z. z., vrátane výnimky určenej týmto ustanovením. Ostatné zákonné dôvody odstúpenia bez odstupného zostávajú nedotknuté.

7. Samotné nenastúpenie nie je automaticky oznámením o odstúpení. Prípadný nárok sa posúdi podľa dôvodu, času a rozsahu nečerpania, zmluvy a zákona; nenastúpenie samo osebe neznamená automatické prepadnutie celej ceny ani vznik ďalšieho poplatku. Po začatí zájazdu dobrovoľné nečerpanie riadne dostupnej služby samo osebe nezakladá nárok na vrátenie jej ceny. Práva pri vadách a neposkytnutých službách zostávajú nedotknuté.

8. Dopyt na zmenu termínu, ubytovania alebo počtu cestujúcich nie je odstúpením. Pred odsúhlasením zmeny LovecZážitkov oznámi jej dostupnosť, konečnú cenu a dopad na zostávajúcu rezerváciu. Pri jednoznačnom oznámení odstúpenia sa nečaká na dodatočné schválenie. Pri čiastočnom zrušení sa posúdi rozsah dotknutých plnení podľa zmluvy a zákona; cenu pre zostávajúcich cestujúcich nemožno jednostranne meniť bez zmluvného alebo zákonného dôvodu. Zákonné právo na postúpenie zmluvy zostáva zachované.

9. CK LovecZážitkov môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak

a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od 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 2 dní do 6 dní,

* 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo

b) neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK LovecZážitkov plniť zmluvu o zájazde a CK LovecZážitkov oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

10. Pri odstúpení CK LovecZážitkov podľa odseku 9 vráti cestujúcemu všetky prijaté platby bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia, bez odstupného; ďalšie zákonné práva zostávajú zachované.

11. Odstúpenie možno oznámiť jednoznačným vyhlásením, najmä e-mailom na reklamacie@loveczazitkov.sk alebo listom na sídlo spoločnosti. Formulár nie je povinný. Číslo rezervácie a meno objednávateľa uľahčia identifikáciu; pri čiastočnom zrušení treba označiť dotknutých cestujúcich alebo služby. Pri nejasnosti si LovecZážitkov vyžiada vysvetlenie bez automatického zrušenia celej rezervácie.

12. Pre posúdenie odstupného je rozhodujúce preukázateľné doručenie oznámenia, nie neskoršie spracovanie v pracovnom čase. LovecZážitkov prijatie bez zbytočného odkladu potvrdí. Absencia potvrdenia neruší účinky preukázateľne doručeného oznámenia a týmto pravidlom sa neskracujú zákonné lehoty.

13. Pri sprostredkovanom zájazde iného organizátora sa uplatnia podmienky uvedeného organizátora, ktoré klient dostal pred uzatvorením zmluvy, v súlade so záväznými predpismi. LovecZážitkov doručené oznámenie bezodkladne postúpi organizátorovi; zákonné účinky doručenia cez predajcu tým nie sú dotknuté. Za samotné prijatie a postúpenie oznámenia neúčtuje ďalší poplatok.

XI. Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie zájazdu, náhrada škody

1. CK LovecZážitkov zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“).

2. Ak niektorá služba cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom alebo osobitným predpisom alebo nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci túto skutočnosť bez zbytočného odkladu oznámi CK LovecZážitkov alebo jej poverenému zástupcovi. CK o oznámení vyhotoví písomný záznam a jeho kópiu odovzdá cestujúcemu na trvanlivom médiu.

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

4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

5. Ak CK LovecZážitkov nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť

a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo

b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK LovecZážitkov poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.

7. Ak CK LovecZážitkov nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, cestujúci má právo

a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK LovecZážitkov náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,

b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.

8. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde.

9. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7, všetko tohto článku. Ak CK LovecZážitkov nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.

10. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK LovecZážitkov v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

11. Ak v dôsledku neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK LovecZážitkov uhrádza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.

12. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 11 tohto článku 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 CK LovecZážitkov o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

13. CK LovecZážitkov sa nemôže odvolávať na neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 11 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

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

15. CK LovecZážitkov je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím

a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,

b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

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

16. Pri riešení nedostatku alebo nároku poskytne cestujúci CK LovecZážitkov primeranú súčinnosť, ktorá je vzhľadom na okolnosti potrebná na nápravu a obmedzenie škody. Prípadné neposkytnutie súčinnosti možno zohľadniť iba v rozsahu, v akom preukázateľne znemožnilo nápravu alebo zväčšilo škodu. Súčinnosť nie je podmienkou prijatia reklamácie, nespôsobuje automatický zánik nároku a neznamená vzdanie sa zákonných práv cestujúceho.

17. Cestujúci má 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 CK LovecZážitkov.

18. CK LovecZážitkov sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde 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.

19. 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 CK LovecZážitkov. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK LovecZážitkov.

20. Ak sa strany v konkrétnej zmluve dohodnú na obmedzení náhrady škody, limit nesmie byť nižší ako trojnásobok celkovej ceny zájazdu a nesmie sa vzťahovať na zranenie ani na škodu spôsobenú úmyselne alebo z nedbanlivosti. Obmedzenia podľa medzinárodných dohovorov tým nie sú dotknuté.

21. Právo na náhradu škody alebo na primeranú zľavu, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK LovecZážitkov bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

XII. Záverečné ustanovenia, Spojené služby cestovného ruchu a ochrana proti úpadku

1. Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK LovecZážitkov.

2. Komunikácia medzi CK LovecZážitkov a cestujúcim prebieha na dohodnutých kontaktoch. Právne významné informácie a dokumenty sa poskytnú na trvanlivom médiu. Správa objednávky môže slúžiť ako doplnkové úložisko iba vtedy, ak si cestujúci môže dokumenty stiahnuť a ich znenie sa po uzatvorení zmluvy nemení.

3. Pred uzatvorením zmluvy o zájazde poskytne CK LovecZážitkov cestujúcemu zákonom vyžadované predzmluvné informácie, príslušný formulár a tieto VOP jednoznačne, zrozumiteľne, určito a čitateľne. Bezodkladne po uzatvorení zmluvy mu odovzdá jej vyhotovenie alebo potvrdenie na trvanlivom nosiči v rozsahu vyžadovanom zákonom. Potvrdenie cestujúceho o oboznámení sa s dokumentmi nenahrádza splnenie informačných povinností CK, nevytvára nevyvrátiteľnú domnienku individuálneho dojednania a neznamená vzdanie sa zákonných práv. V pochybnostiach sa obsah spotrebiteľskej zmluvy vykladá spôsobom priaznivejším pre spotrebiteľa.

4. Ak CK LovecZážitkov uľahčí klientovi samostatný výber a samostatnú platbu najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu pre tú istú cestu alebo dovolenku a nie sú splnené znaky zájazdu, môže ísť o spojené služby cestovného ruchu podľa zákona č. 170/2018 Z. z., najmä ak klient služby vyberie počas jednej návštevy alebo v rámci jedného kontaktu s predajným miestom, alebo ak CK cieleným spôsobom sprostredkuje obstaranie ďalšej služby od iného obchodníka a zmluva s týmto obchodníkom sa uzatvorí najneskôr 24 hodín po potvrdení objednávky prvej služby. Právna kvalifikácia sa určí podľa skutočného predajného procesu, nie iba podľa označenia vo VOP. Pred vznikom záväzku dostane klient príslušný zákonom ustanovený informačný formulár.

5. Pri spojených službách cestovného ruchu zodpovedá každý poskytovateľ výlučne za riadne poskytnutie služby, ktorú poskytuje podľa zmluvy s klientom. CK LovecZážitkov nezodpovedá za

samotné plnenie služby iného poskytovateľa, zodpovedá však za svoje vlastné informačné, rezervačné, platobné a sprostredkovateľské povinnosti a za správnosť informácií, ktoré poskytla. Týmto ustanovením sa nesmie nesprávne označiť zájazd za spojenú alebo samostatnú službu ani obmedziť práva klienta, ktoré vyplývajú zo skutočnej povahy predajného procesu.

6. Ak vzniknú spojené služby cestovného ruchu, CK LovecZážitkov poskytne ochranu pre prípad svojho úpadku v rozsahu podľa zákona č. 170/2018 Z. z., najmä pre platby, ktoré prijala za službu tvoriacu spojené služby cestovného ruchu a ktoré sa nevrátia z dôvodu jej úpadku, a ak zodpovedá za prepravu cestujúcich, aj pre repatriáciu. Táto ochrana sa nevzťahuje na úpadok iného poskytovateľa, ak CK jeho platby neprijala a zákon neurčuje inak. Klient dostane pred vznikom záväzku príslušný informačný formulár, presný rozsah ochrany a informáciu, kto zodpovedá za jednotlivé služby.

7. CK LovecZážitkov má pre obdobie od 1. 3. 2026 do 28. 2. 2027 zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku u Union poisťovne, a. s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, IČO: 31 322 051, v poistnej sume 30 000 EUR. Ak sa služba cestovného ruchu neposkytne z dôvodu úpadku CK LovecZážitkov, cestujúci môže svoj nárok uplatniť priamo u poskytovateľa ochrany. Aktuálne údaje o ochrane sú zverejnené aj v zozname cestovných kancelárií Slovenskej obchodnej inšpekcie.

Poistnú udalosť možno oznámiť Union poisťovni poštou na uvedenej adrese, elektronicky na majetok.likvidacia@union.sk alebo registracia@union.sk, prípadne prostredníctvom aktuálneho formulára na https://www.union.sk/hlasenie-poistnej-udalosti/. Nárok sa uplatní v lehote uvedenej v platnej zmluve o ochrane pre prípad úpadku; podľa aktuálnych údajov CK ide o šesť mesiacov od vzniku poistnej udalosti.

8. Ak CK LovecZážitkov prostredníctvom prepojeného online rezervačného procesu zašle ďalšiemu obchodníkovi meno a priezvisko, platobné údaje a elektronickú adresu cestujúceho a zmluva o ďalšej službe cestovného ruchu sa uzatvorí najneskôr do 24 hodín po potvrdení prvej rezervácie, kombinácia môže byť zájazdom podľa § 3 ods. 1 písm. b) piateho bodu zákona č. 170/2018 Z. z., nie spojenou službou cestovného ruchu. CK a zapojení obchodníci poskytnú predzmluvné informácie v rozsahu zákona a CK použije formulár podľa prílohy č. 1 časti C. Obchodník, ktorého zmluva vytvorila zájazd, oznámi túto skutočnosť CK a poskytne jej potrebné údaje; CK po ich získaní bezodkladne odovzdá cestujúcemu zákonom vyžadované informácie na trvanlivom médiu. Rozhoduje skutočný tok údajov a uzatvárania zmlúv, nie iba názov tlačidla alebo samostatná platba.

späť na začiatok

C. VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY PRE PREDAJ UBYTOVANIA

I. Úvodné ustanovenia a definovanie pojmov

1. Táto časť upravuje samostatné ubytovacie služby. Pred uzatvorením každej objednávky bude klientovi jednoznačne oznámené, či LovecZážitkov ubytovanie poskytuje, predáva vo vlastnom mene alebo iba sprostredkúva zmluvu s identifikovaným ubytovateľom alebo iným obchodníkom. Od tejto roly sa odvíja zmluvná strana, spôsob platby, zodpovednosť a vybavenie reklamácie.

2. Pojem "Objednávka" znamená objednanie alebo rezerváciu ubytovania bez ohľadu na počet osôb, ak konkrétna ponuka neurčí osobitný režim skupiny.

3. Pojem "Skupinová objednávka" znamená objednávku, ktorú konkrétne ubytovacie zariadenie podľa vopred oznámeného počtu osôb alebo iného objektívneho kritéria posudzuje ako skupinovú.

II. Spôsob vytvorenia objednávky a platby

1. LovecZážitkov ponúka ubytovanie podľa kritérií zadaných klientom. Klient má skontrolovať údaje v potvrdení a nezrovnalosť oznámiť bez zbytočného odkladu. Tým nie je vylúčená zodpovednosť LovecZážitkov za vlastnú chybu, nesprávne prenesenie údajov alebo zanedbanie odbornej starostlivosti.

2. Odoslanie objednávky ubytovania je návrhom klienta na uzatvorenie zmluvy, ak objednávkové rozhranie výslovne a zrozumiteľne neurčuje okamžité prijatie. Zmluva vznikne prijatím návrhu subjektom označeným pred objednávkou ako zmluvná strana. Automatické potvrdenie prijatia objednávky nie je potvrdením rezervácie, ak táto skutočnosť a následný spôsob prijatia boli klientovi jasne oznámené.

3. Pred potvrdením platby dostane klient konečnú cenu, identitu zmluvnej strany a informáciu, či je rezervácia už potvrdená poskytovateľom. Ak poskytovateľ rezerváciu za oznámenú cenu nepotvrdí, LovecZážitkov bez súhlasu klienta nevykoná objednávku za inú cenu; klient môže prijať novú ponuku alebo dostať všetky prijaté platby bez zbytočného odkladu späť.

4. V prípade, že cestujúcim vybrané ubytovanie v požadovanej cenovej hladine je vypredané, nedôjde k potvrdeniu objednávky. LovecZážitkov cestujúceho o tejto skutočnosti informuje hneď, ako to je možné a vráti klientovi bez zbytočného odkladu prijaté finančné plnenie rovnakou formou, akou bola hradená samotná objednávka, pokiaľ sa nedohodnú inak.

5. Hranicu skupinovej objednávky a jej osobitné podmienky určuje konkrétne ubytovacie zariadenie a musia byť klientovi oznámené pred záväznou objednávkou. Viaceré objednávky možno posúdiť ako jednu skupinu iba na základe objektívnych súvislostí; klient dostane odôvodnenie a primeranú možnosť objednávku upraviť. Storno poplatok, vyššiu sadzbu alebo iný náklad možno požadovať iba podľa vopred oznámených podmienok poskytovateľa a v preukázanej výške. LovecZážitkov zodpovedá za správnosť vlastných informácií a pri zrušení vykoná transparentné vyúčtovanie prijatých platieb.

6. Ak objektívne okolnosti nasvedčujú duplicitnej, technicky nemožnej alebo zneužívajúcej rezervácii, LovecZážitkov klientovi oznámi konkrétny dôvod a poskytne mu primeranú lehotu na vysvetlenie alebo nápravu. Objednávku možno zrušiť iba v nevyhnutnom rozsahu, na základe transparentného kritéria a po oznámení výsledku; prijaté platby za neposkytnuté plnenie sa vrátia bez zbytočného odkladu, ak zákon alebo platne dohodnutá podmienka neurčuje inak.

7. Klient poskytne úplné a správne údaje, najmä meno, titul a dátum narodenia v súlade s cestovným dokladom, a nezrovnalosť v potvrdení objednávky oznámi bez zbytočného odkladu. Ak oprava údaja zadaného klientom vyvolá poplatok poskytovateľa alebo nevyhnutný náklad, LovecZážitkov pred vykonaním úkonu oznámi jeho dôvod a konečnú výšku. Klient znáša iba preukázané, primerané náklady v priamej príčinnej súvislosti s nesprávnym údajom; zodpovednosť LovecZážitkov za vlastnú chybu alebo nesprávny prenos údajov tým nie je dotknutá.

III. Voucher

1. LovecZážitkov vystaví klientovi voucher s rezervačným číslom na trvanlivom médiu. Po zrušení objednávky sa elektronický voucher deaktivuje; papierový voucher klient vráti iba vtedy, ak to ubytovateľ preukázateľne vyžaduje. Klient nesmie vedome použiť neplatný voucher a zodpovedá iba za škodu spôsobenú vlastným úmyselným alebo nedbanlivým zneužitím. Zodpovednosť LovecZážitkov za vlastné technické alebo organizačné pochybenie zostáva zachovaná.

2. Cena ubytovania sa určí podľa počtu nocí a podmienok potvrdených klientovi pred objednávkou. Ak sa voucher, potvrdenie objednávky a platobné podklady rozchádzajú, LovecZážitkov nezvolí automaticky vyšší údaj, ale nezrovnalosť bez zbytočného odkladu preverí, opraví a klientovi zašle jednoznačné potvrdenie. Pri predčasnom odchode sa refundácia alebo poplatok riadia podmienkami konkrétneho ubytovateľa oznámenými pred objednávkou a kogentnými právami klienta; zadržaná suma musí byť

transparentne vyúčtovaná s prihliadnutím na ušetrené náklady a príjem z náhradného predaja, ak to vyžaduje zákon. Písomné potvrdenie ubytovateľa o skoršom odchode sa odporúča ako dôkaz, jeho absencia však sama osebe nespôsobuje zánik nároku.

3. Na vouchri môže byť okrem detailov pobytu, uvedené i meno miestneho zástupcu a referenčné číslo riadiaceho zástupcu.

4. Požiadavky na uvedenie mien cestujúcich, počet voucherov a formu ich predloženia sa riadia podmienkami konkrétneho ubytovateľa a rezervácie. LovecZážitkov ich klientovi oznámi pred objednávkou alebo bez zbytočného odkladu po ich potvrdení poskytovateľom; všeobecné pravidlá pre celú krajinu sa nepoužijú. Ak ubytovateľ vyžaduje voucher, LovecZážitkov ho klientovi doručí na trvanlivom médiu a uvedie akceptovanú elektronickú alebo papierovú formu. Klientovi sa pobyt neúčtuje duplicitne iba preto, že nemal papierový voucher, ak rezerváciu možno spoľahlivo overiť iným spôsobom.

5. Ak klient nepredloží požadovaný voucher a rezerváciu nemožno spoľahlivo overiť iným spôsobom, ubytovateľ môže podľa svojich podmienok dočasne požadovať priamu úhradu. LovecZážitkov poskytne klientovi bezodkladnú súčinnosť pri overení rezervácie; prípadná duplicitná platba sa transparentne vyúčtuje a v neoprávnenej časti bez zbytočného odkladu vráti.

IV. Informácie

1. LovecZážitkov vynaloží primeranú odbornú starostlivosť na správnosť informácií o ubytovaní a uvedie ich zdroj a čas aktualizácie, ak je to podstatné. Nezodpovedá za nepredvídateľnú zmenu, ktorú mu poskytovateľ neoznámil a ktorú nemohol primerane zistiť; zodpovednosť za vlastnú nesprávnu alebo zavádzajúcu informáciu tým nie je vylúčená.

V. Zodpovednosť

1. Zodpovednosť LovecZážitkov sa určí podľa roly oznámenej pri konkrétnej objednávke. Ak je iba sprostredkovateľom, poskytovateľ ubytovania zodpovedá za samotné ubytovanie; LovecZážitkov však zodpovedá za riadne splnenie vlastných povinností, správne vykonanie rezervácie a informácie, ktoré poskytol. Zodpovednosť, ktorú nemožno podľa zákona vylúčiť, zostáva zachovaná.

2. Ak ubytovateľ nemôže poskytnúť potvrdenú rezerváciu, práva klienta sa určia podľa toho, kto je jeho zmluvnou stranou a či je ubytovanie súčasťou zájazdu. LovecZážitkov v rozsahu svojej zmluvnej úlohy bezodkladne zabezpečí nápravu alebo súčinnosť: ponúkne porovnateľné náhradné ubytovanie bez dodatočných nákladov, pri nižšej kvalite primeranú zľavu, alebo vráti cenu neposkytnutého plnenia. Zákonné práva na odstúpenie, zľavu a náhradu škody zostávajú zachované.

3. Hviezdičkové alebo iné hodnotenie ubytovacieho zariadenia vychádza zo systému používaného v krajine ubytovania alebo zo systému uvedeného v konkrétnej ponuke. Nemusí byť porovnateľné so slovenským klasifikačným systémom; klient bude pred objednávkou informovaný o zdroji a povahe hodnotenia.

VI. Rezervácia hotela

1. Doplňujúca požiadavka na ubytovanie, napríklad susediace alebo prepojené izby, typ lôžka alebo nefajčiarska izba, sa považuje za nepotvrdenú, kým ju ubytovateľ výslovne nepotvrdí. Pri požiadavkách na bezbariérovosť alebo inú osobitnú potrebu LovecZážitkov vyžiada od ubytovateľa konkrétny opis dostupnosti a vybavenia a klientovi ho odovzdá pred uzatvorením zmluvy alebo pred jej záväznou zmenou. Požiadavka, ktorú CK prijala ako podstatnú a potvrdila na trvanlivom médiu, sa stáva súčasťou zmluvy.

2. Ak klient požaduje dodatočnú noc alebo inú zmenu potvrdenej rezervácie, podá žiadosť cez dostupný kontaktný kanál. LovecZážitkov pred jej potvrdením oznámi dostupnosť, konečnú cenu, vplyv na pôvodnú rezerváciu a podmienky zmeny; bez súhlasu klienta pôvodnú rezerváciu nezruší.

3. Renovačné práce sa posudzujú podľa rozsahu, času a vplyvu na dohodnuté ubytovanie. Ak podstatne znižujú kvalitu alebo použiteľnosť služby a klient o nich nebol vopred informovaný, môže uplatniť nároky podľa zmluvy a zákona; reklamácia sa neodmietne paušálne.

4. Ak sa LovecZážitkov dozvie o renovačných prácach alebo inej podstatnej zmene, bez zbytočného odkladu ju oznámi klientovi. Nezodpovedá za neoznámenú zmenu, ktorú pri primeranej starostlivosti nemohol zistiť; zodpovedá však za vlastné oneskorenie alebo nesprávne informovanie.

5. Čas check-inu, check-outu a podmienky neskorého príchodu sa riadia konkrétnou ponukou a potvrdením ubytovania. Klient oznámi predpokladaný neskorý príchod; ubytovateľ môže rezerváciu zrušiť iba podľa podmienok, ktoré boli klientovi oznámené pred objednávkou.

6. Maximálna obsadenosť izby, počet a typ lôžok, možnosť prístelky a prípadný doplatok sa riadia podmienkami konkrétneho ubytovacieho zariadenia. Tieto údaje sa klientovi uvedú pred objednávkou; označenie dvoj-, troj- alebo štvorlôžkovej izby samo osebe nezaručuje konkrétny počet ani typ lôžok, ak nebol výslovne potvrdený. Dodatočný poplatok možno požadovať iba vtedy, ak bol jeho dôvod a výpočet oznámený pred objednávkou alebo ho klient následne výslovne odsúhlasil. Statické pravidlá pre celé krajiny sa v týchto VOP nepoužijú.

7. Objednávka sa vyhotoví na skutočné meno hosťa podľa požiadaviek ubytovateľa. Ak klient úmyselne uvedie fiktívny údaj a náprava už nie je možná, následky sa určia podľa vopred oznámených podmienok poskytovateľa a transparentného vyúčtovania; poplatok za nečerpanie nevzniká automaticky.

8. Pri ponuke typu DayUse sa pred objednávkou uvedie presný čas použitia izby, zahrnuté služby, konečná cena a následok prekročenia dohodnutého času. Raňajky ani plná nočná sadzba sa nepredpokladajú automaticky bez konkrétnej podmienky ponuky.

VII. Sadzby a poplatky

1. Cena uvedená spotrebiteľovi je konečná a zahŕňa DPH, dane, servisné a všetky ďalšie povinné poplatky, ktoré možno vopred určiť. Cena musí uvádzať, či sa vzťahuje na izbu alebo osobu a ktoré stravovanie zahŕňa. Poplatok splatný priamo na mieste sa uvedie pred objednávkou vrátane jeho výšky alebo spôsobu výpočtu.

2. Odlišná cena počas veľtrhu, sviatku alebo iného osobitného obdobia je záväzná iba vtedy, ak bolo obdobie a konečná cena jednoznačne uvedené v konkrétnej ponuke pred objednávkou.

3. Veková kategória dieťaťa, maximálna obsadenosť, typ lôžka alebo prístelky, zahrnutá strava a cena sa určujú podľa konkrétneho ubytovateľa a musia byť uvedené pred objednávkou. Všeobecná veková hranica ani cena troch dospelých sa bez konkrétnej podmienky neuplatní.

4. Povinný poplatok za energiu, pobyt, rezort alebo inú službu, ktorý je pri uzatvorení zmluvy známy alebo vypočítateľný, musí byť uvedený pred objednávkou v konečnej cene alebo osobitne ako suma splatná na mieste. Neoznámený povinný poplatok nemožno preniesť na klienta iba všeobecným odkazom v týchto VOP.

5. Voliteľné služby čerpané klientom priamo v ubytovacom zariadení hradí klient podľa cenníka ubytovateľa. Povinné poplatky sa riadia predchádzajúcim odsekom.

6. Zľavová alebo propagačná ponuka sa počas osobitného obdobia neuplatní iba vtedy, ak bolo toto obmedzenie jednoznačne uvedené v podmienkach konkrétnej akcie pred objednávkou.

7. Cena potvrdená v zmluve sa nemení iba preto, že ubytovateľ alebo iný predajca neskôr ponúkne nižšiu alebo vyššiu verejnú cenu. To neplatí, ak bola výslovne dohodnutá cenová garancia alebo ak klient uplatňuje právo z nesprávne uvedenej ceny.

8. Ubytovateľ môže pri príchode požadovať vopred oznámenú zábezpeku a klient hradí dobrovoľné vedľajšie služby, ktoré si na mieste objedná. LovecZážitkov nezodpovedá za samostatné služby hotela, zodpovedá však za nesprávnu alebo neúplnú informáciu, ktorú sám poskytol.

9. Cena potvrdená v objednávke platí pre účel a osoby uvedené v ponuke. Osobitná korporátna sadzba dohodnutá priamo medzi hotelom a treťou spoločnosťou sa uplatní iba podľa tejto osobitnej dohody a nie je automatickou súčasťou objednávky cez LovecZážitkov. Ak môže účel pobytu ovplyvniť cenu, klient musí byť na túto podmienku jasne upozornený pred objednávkou. LovecZážitkov zodpovedá za nesprávnu cenu alebo informáciu, ktorú sám poskytol alebo nesprávne preniesol.

VIII. Individuálne podmienky miesta a ubytovacieho zariadenia

1. Vekové, registračné, pobytové a iné miestne podmienky sa uvádzajú pri konkrétnom ubytovaní podľa aktuálnych pravidiel ubytovateľa a právnych predpisov miesta pobytu. Klient ich dostane pred objednávkou; všeobecné tvrdenia o celej krajine alebo regióne sa nepoužijú.

IX. Osobitné obdobia

1. Za osobitné obdobie sa považuje obdobie výslovne označené v konkrétnej ponuke, napríklad veľtrh, sviatok alebo významná udalosť. Odlišná cena alebo storno podmienky sú záväzné iba vtedy, ak boli klientovi jednoznačne oznámené pred objednávkou.

2. Po potvrdení objednávky nemožno klientovi dodatočne uložiť povinný poplatok, ktorý bolo možné oznámiť pred jej uzatvorením. Zmenu ceny alebo podmienok možno vykonať iba so súhlasom klienta alebo v prípadoch výslovne dovolených zákonom.

3. Zmenu už potvrdenej rezervácie na osobitné obdobie možno vykonať iba vtedy, ak ju ubytovateľ akceptuje. Toto obmedzenie, postup zmeny a prípadný poplatok musia byť klientovi jasne oznámené pred odoslaním objednávky; zamietnutie zmeny neobmedzuje práva, ktoré klientovi priznáva zákon.

4. Požiadavka minimálnej dĺžky pobytu počas veľtrhu alebo inej udalosti je záväzná iba vtedy, ak bola uvedená pred objednávkou. Zrušenie sa riadi konkrétnou, vopred oznámenou storno podmienkou a kogentnými právami klienta; nárok na refundáciu nemožno vylúčiť paušálne.

X. Storno/Zrušenie Objednávky

Tento článok sa vzťahuje iba na samostatne objednané ubytovanie. Pri ubytovaní zahrnutom v zájazde sa uplatní zmluva o zájazde a časť B, nie súčet samostatných poplatkov. Pred objednaním LovecZážitkov uvedie poskytovateľa, zmluvnú stranu, svoju úlohu a príslušnú storno podmienku vrátane rozhodujúceho času a časového pásma, ak sa uplatňujú. Neskoršia zmena podmienok dodávateľa sa na už uzatvorenú rezerváciu automaticky nepoužije.

1. LovecZážitkov po prijatí žiadosti o zrušenie bez zbytočného odkladu zašle potvrdenie. Ak ho klient nedostane, má kontaktovať LovecZážitkov; samotné nedoručenie potvrdenia nespôsobuje automaticky vznik poplatku za nečerpanie služby, ak klient vie odoslanie žiadosti preukázať.

2. Pri dobrovoľnom zrušení sa účtuje iba konkrétny storno poplatok poskytovateľa a prípadný samostatný poplatok LovecZážitkov za skutočne vykonaný úkon, ak boli oba oznámené pred objednávkou. Za ten istý dôvod sa nesmú kumulovať všetky straty, minimálna noc, náhrada škody a administratívny poplatok.

3. Storno podmienky osobitného obdobia sa uplatnia iba na noci a služby, pre ktoré boli v ponuke výslovne uvedené. Rozšírenie osobitnej podmienky na ďalšie noci je možné len vtedy, ak to vyplýva z konkrétnej podmienky poskytovateľa oznámenej klientovi pred objednávkou.

4. Lehota a výška storno poplatku pri každom ubytovaní sa uvedú v ponuke a v potvrdení objednávky. Pri zrušení alebo nečerpaní služby LovecZážitkov predloží transparentné vyúčtovanie. Uhradený zostatok po odpočítaní oprávneného poplatku vráti bez zbytočného odkladu; zákonné práva klienta zostávajú zachované.

5. Ak po vystavení dobropisu poskytovateľ doloží, že klient službu predsa čerpal, LovecZážitkov môže žiadať iba preukázanú sumu na základe položkového vyúčtovania, s primeranou lehotou na úhradu a poučením o možnosti namietať. Predchádzajúci dobropis nemožno jednostranne zrušiť bez vysvetlenia a dôkazu.

XI. Strava

1. Strava je zahrnutá iba v rozsahu výslovne uvedenom v konkrétnej ponuke a potvrdení objednávky. Jedlo alebo nápoj objednaný klientom navyše môže ubytovateľ účtovať podľa svojho vopred sprístupneného cenníka.

2. Druh, rozsah a forma stravy zahrnutej v cene sa uvedú pri konkrétnom ubytovaní pred objednávkou a zopakujú v potvrdení. Všeobecné názvy typu kontinentálne raňajky, bufet alebo americké raňajky majú iba orientačný význam a nezaručujú pevné zloženie, ak konkrétna ponuka výslovne neurčí inak. Informácia poskytnutá LovecZážitkov musí zodpovedať údajom konkrétneho ubytovateľa.

XII. Všeobecné ustanovenia

1. Zmluva sa spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky. Táto voľba nesmie spotrebiteľa zbaviť ochrany, ktorú mu poskytujú kogentné ustanovenia práva, ktoré by sa uplatnili bez tejto voľby. Príslušnosť súdu sa určí podľa kogentných vnútroštátnych a európskych predpisov.

2. Pri neodvrátiteľnej a mimoriadnej udalosti LovecZážitkov postupuje podľa svojej roly, konkrétnej zmluvy a kogentných právnych predpisov. Vynaloží primerané úsilie na náhradné riešenie a bez zbytočného odkladu vráti sumu za neposkytnuté plnenie, ak zákon alebo zmluva neurčuje inak. Zodpovednosť za vlastné zavinené konanie alebo opomenutie tým nie je vylúčená.

XIII. Niektoré osobitné podmienky platné pre apartmány a vily

1. Ak ubytovacie zariadenie nemá oficiálnu klasifikáciu, prípadné orientačné hodnotenie musí uvádzať svoj zdroj, dátum a skutočnosť, že nejde o oficiálnu hotelovú kategóriu. LovecZážitkov ho nebude prezentovať ako rovnocenné hviezdičkovej klasifikácii a vynaloží primeranú odbornú starostlivosť na správnosť vlastného opisu. Klient dostane rozhodujúce vlastnosti konkrétneho ubytovania pred objednávkou.

2. Za škodu na apartmáne, vile alebo ich vybavení zodpovedá osoba, ktorá ju spôsobila, v rozsahu určenom zákonom. Poskytovateľ musí preukázať príčinu a skutočnú výšku škody a transparentne vyúčtovať prípadnú zábezpeku. Objednávateľ nezodpovedá automaticky za konanie inej osoby bez zákonného alebo platne dohodnutého zmluvného dôvodu a bez preukázanej príčinnej súvislosti. Úhradu pri odchode možno požadovať iba na základe zrozumiteľného vyúčtovania; tým nie je dotknuté právo klienta nárok namietať.

3. Cestujúci dodržiava primerané pravidlá ubytovateľa, ktoré mu boli sprístupnené včas a ktoré neodporujú zmluve ani kogentným právnym predpisom. Dôsledok porušenia musí byť primeraný jeho závažnosti.

4. Celkový počet osôb (vrátane mladistvých a detí) využívajúcich ubytovanie nesmie presiahnuť maximálny počet osôb uvedených v informáciách poskytnutých klientom spoločnosti LovecZážitkov. V opačnom prípade prichádzajúcim hosťom môže byť odmietnutý prístup k ubytovaniu alebo môžu byť dodatočne spoplatnení.

5. Klient hradí iba povinný poplatok za energie, bielizeň, vybavenie alebo inú službu, ktorý bol pred záväznou objednávkou jednotlivo uvedený spolu s konečnou sumou alebo spôsobom výpočtu, menou, príjemcom a spôsobom úhrady. Poplatok, ktorý takto oznámený nebol, nemožno požadovať, ak jeho dodatočný vznik nespôsobil klient svojou osobitnou objednávkou alebo preukázaným porušením povinnosti.

6. Ak ubytovateľ požaduje zábezpeku, klient musí pred objednávkou dostať informáciu o jej výške alebo spôsobe výpočtu, forme úhrady, podmienkach použitia, lehote a spôsobe uvoľnenia. Zo zábezpeky možno odpočítať iba preukázanú a transparentne vyúčtovanú sumu; bezdôvodný zostatok sa vráti bez zbytočného odkladu.

7. Pôdorys alebo schéma ubytovania vychádza z údajov poskytovateľa a má orientačný charakter. Podstatná odchýlka vo veľkosti, dispozícii, vybavení alebo vlastnostiach ubytovania sa posudzuje ako možný nedostatok plnenia; tým nie sú dotknuté práva klienta na nápravu, primeranú zľavu, odstúpenie alebo náhradu škody podľa okolností a zákona.

XIV. Niektoré ustanovenia o storno podmienkach a doplnenie podmienok platné pre vily a apartmány

1. Pri samostatnej rezervácii apartmánu alebo vily sa použijú podmienky konkrétnej rezervácie oznámené pred objednaním, pokiaľ nie sú v rozpore so záväzným právom. Pred objednaním sa uvedie nevratnosť sadzby alebo lehota na bezplatné zrušenie, následky zrušenia alebo nenastúpenia a pravidlá čiastočného zrušenia, ak je možné. Pri ubytovaní v zájazde sa uplatní časť B.

2. Pri sprostredkovaní LovecZážitkov spracuje refundáciu v rozsahu, ktorý vyplýva z právnych predpisov, zmluvy alebo potvrdeného rozhodnutia poskytovateľa. Vyúčtovanie oddelí príjemcu a dôvod každej zadržanej sumy a zohľadní nárok klienta na nižší poplatok alebo refundáciu. Zodpovednosť LovecZážitkov za vlastné plnenie a povinné práva klienta tým nie sú dotknuté.

3. Žiadosť o zníženie počtu osôb, apartmánov alebo nocí sama osebe nemení ani neruší rezerváciu. Pred odsúhlasením čiastočnej zmeny sa klientovi oznámi jej dostupnosť, poplatok, refundácia alebo doplatok a prípadná zmena ceny zostávajúcej rezervácie.

4. Predĺženie pobytu závisí od dostupnosti a novej ponuky ubytovateľa. LovecZážitkov oznámi konečnú cenu a prípadný servisný poplatok pred potvrdením zmeny; pevná trojdňová hranica sa neuplatní, ak nebola súčasťou konkrétnej ponuky.

späť na začiatok

D. DOPLNKOVÉ A SPROSTREDKOVANÉ SLUŽBY

I. Sprostredkovanie poistenia

1. CK LovecZážitkov ponúka ako voliteľnú doplnkovú službu výlučne cestovné poistenie Union poisťovne, a. s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, IČO: 31 322 051 (ďalej len „Union“). Účastníkom zahraničných zájazdov organizovaných alebo predávaných CK LovecZážitkov ponúka poistenie účastníkov zájazdu Unionu. Klientovi, ktorý si u CK LovecZážitkov objedná samostatnú cestovnú službu a nie je účastníkom zájazdu, môže ako doplnok tejto služby ponúknuť individuálne cestovné poistenie Unionu. Konkrétny druh poistenia, rozsah a poistné sa klientovi oznámia pred jeho voľbou. Poistenie nevzniká automaticky ani predvoleným výberom; klient si ho musí aktívne zvoliť. Union je v oboch prípadoch poisťovateľom cestovného poistenia. Toto postavenie je odlišné od postavenia Unionu ako poskytovateľa ochrany CK LovecZážitkov pre prípad úpadku podľa časti B týchto VOP.

2. Poistná zmluva vzniká priamo medzi klientom a Unionom. Union splnomocnil CK LovecZážitkov uzatvárať príslušné poistenie v jeho mene a na jeho účet a inkasovať poistné. Klient môže poistné uhradiť CK LovecZážitkov na účet uvedený v platobných pokynoch; CK LovecZážitkov mu vystaví doklad o zaplatení a poistné vyúčtuje a odvedie Unionu podľa mandátnej zmluvy. Zobrazenie poistenia v rezervačnom systéme samo osebe nenahrádza uzatvorenie poistnej zmluvy. Poistná zmluva sa uzatvára v online aplikácii Unionu pre cestovné kancelárie alebo iným spôsobom výslovne povoleným Unionom. Okamih vzniku poistenia a účinky zaplatenia určuje poistná zmluva a poistné podmienky. Tým nie je dotknutá zodpovednosť CK LovecZážitkov za vlastné pochybenie pri distribúcii poistenia, prijatí alebo odovzdaní platby, uzatvorení zmluvy alebo odovzdaní dokladov.

3. Pred uzatvorením poistnej zmluvy CK LovecZážitkov zistí požiadavky, ciele a potreby klienta, poskytne mu primerané odporúčanie a informuje ho o rozsahu krytia, možnostiach pripoistenia, poistnom, hlavných výlukách, trvaní poistenia a postupe pri poistnej udalosti. Klientovi na trvanlivom médiu sprístupní dokumentáciu určenú Unionom, najmä informačný dokument o poistnom produkte, aktuálne poistné podmienky a poistnú knižku. Ak sa poistenie uzatvára neskôr než v deň objednania zájazdu, klient bude pred uzatvorením osobitne upozornený na prípadnú čakaciu dobu poistenia storna podľa aktuálnych podmienok Unionu. CK LovecZážitkov klienta informuje aj o postupe pri sťažnosti, možnosti obrátiť sa na Národnú banku Slovenska a o mimosúdnom riešení sporu; sťažnosť, ktorú od klienta prevezme, postúpi Unionu do dvoch pracovných dní. Pri poistení uzatváranom na diaľku sa uplatní aj zákon č. 311/2025 Z. z. Klient po uzatvorení dostane potvrdenie o poistnej zmluve a dokumenty určené Unionom.

4. LovecZážitkov uplatňuje výnimku podľa § 1 ods. 3 písm. b) zákona č. 186/2009 Z. z. iba pri poistnom produkte, ktorý je doplnkom cestovania objednaného u LovecZážitkov a kryje nevyužitie tejto služby, poškodenie alebo stratu batožiny alebo iné riziká spojené s týmto cestovaním, pričom poistné neprevyšuje 600 EUR vypočítaných pomerne z ročného základu; ak trvanie doplnkovej služby nepresahuje tri mesiace, poistné na jednu osobu neprevyšuje 200 EUR. Produkt nespĺňajúci podmienky tejto výnimky možno distribuovať iba v súlade s príslušnou registráciou alebo iným zákonným oprávnením.

II. Sprostredkovanie víz

1. Spoločnosť LovecZážitkov v rámci svojich poskytovaných služieb sprostredkováva služby spojené so zabezpečením a vybavením turistických víz. V prípade záujmu klienta o vybavenie víz, klient zašle svoju požiadavku e-mailom na adresu viza@loveczazitkov.sk. LovecZážitkov následne oboznámi klienta elektronicky s podmienkami pre vybavenie víz a výškou poplatku za služby spojené so zabezpečením víz (ďalej ako "podmienky vybavenia víz"). V prípade záujmu klienta o zabezpečenie víz na základe podmienok pre vybavenie víz, je klient je povinný spoločnosti LovecZážitkov e-mailom zaslať svoj súhlas s podmienkami vybavenia víz. V prípade záujmu o doručenie vybavených víz kuriérom, bude o podmienkach doručovania klient vopred informovaný. Na základe súhlasu klienta, LovecZážitkov klientovi zašle Podklady na úhradu e-mailom a klient je povinný uhradiť v lehote splatnosti uvedenej na Podkladoch na úhradu. Po úhrade poplatku za služby spojené s vybavením víz LovecZážitkov zašle klientovi doklad o predaji. Expresné vybavenie sa ponúkne iba vtedy, ak je pre konkrétnu krajinu a typ víza aktuálne dostupné. Pred objednávkou klient dostane reálnu predpokladanú lehotu a konečnú výšku príplatku; LovecZážitkov negarantuje rozhodnutie ani termín vydania víza príslušným orgánom.

2. Klient vykoná úhradu poplatkov za služby LovecZážitkov a poplatok príslušnej ambasády za vystavenie víz bezhotovostným prevodom na bankový účet, vkladom na účet, o ktorom klienta informuje LovecZážitkov, resp. platobnou kartou.

3. Osobné údaje a doklady potrebné na vybavenie víz sa spracúvajú na právnom základe primeranom konkrétnemu účelu, najmä na vykonanie opatrení pred uzatvorením zmluvy alebo na jej plnenie; všeobecný súhlas sa nevyžaduje, ak nie je vhodným právnym základom. Klient dostane informáciu o účele, príjemcoch vrátane orgánov tretej krajiny, bezpečnom odovzdaní a lehote uchovávania dokladov.

4. Klient odovzdá iba doklady potrebné na konkrétne vízové konanie spôsobom, ktorý LovecZážitkov označil ako bezpečný. Osobné odovzdanie je možné iba na vopred potvrdenom kontaktnom mieste a proti preberaciemu protokolu; pošta alebo kuriér sa použijú po oznámení ceny, zodpovednosti a spôsobu sledovania zásielky.

5. O udelení víza rozhoduje príslušný orgán; LovecZážitkov výsledok ani lehotu negarantuje. Pred objednávkou oddelene oznámi vlastný servisný poplatok, konzulárny poplatok a cenu doručenia, ako aj okamih, od ktorého sa jednotlivé sumy stávajú nevratnými. Pri zrušení vráti časť ceny za nevykonanú vlastnú službu a poplatky, ktoré ešte neboli odvedené alebo sú vratné. Zodpovedá za riadne odovzdanie dokladov a vlastnú odbornú starostlivosť.

III. Predaj cestovných lístkov na transfery

1. Transfer – prepravná služba osoby a prípadne jej osobnej batožiny prostredníctvom autobusového, vlakového, lodného či automobilového dopravného prostriedku, na ktorú spoločnosť LovecZážitkov sprostredkováva predaj cestovných lístkov.

2. Podmienky prepravy vrátane časového rozvrhu transferu určuje konkrétny prepravca, ktorý transfer zabezpečuje.

3. Pri samostatnom cestovnom lístku je zmluvnou stranou prepravy identifikovaný dopravca a LovecZážitkov zodpovedá za riadne sprostredkovanie, správne vystavenie lístka a informácie, ktoré poskytol. Dopravca zodpovedá za vykonanie spoja a zákonné práva cestujúceho; tieto práva nemožno obmedziť VOP LovecZážitkov.

4. Ak si klient objedná transfer a nadväzujúci let alebo inú službu samostatne, má zohľadniť oznámené časy a primeranú rezervu; za vykonanie samostatnej prepravy zodpovedá príslušný dopravca podľa použiteľných predpisov. LovecZážitkov klientovi poskytne údaje o transfere, ktoré má k dispozícii, a primeranú súčinnosť pri uplatnení nároku. Ak transfer a nadväzujúca služba tvoria jeden zájazd, spojenú

službu cestovného ruchu alebo nadväznosť zostavila či výslovne potvrdila spoločnosť LovecZážitkov, zodpovednosť a práva klienta sa posúdia podľa tejto roly a príslušných predpisov. Zodpovednosť LovecZážitkov za vlastnú nesprávnu informáciu, rezerváciu alebo iné pochybenie sa nevylučuje.

5. Platnosť, zmena, storno a refundácia cestovného lístka sa riadia aktuálnymi podmienkami konkrétneho dopravcu, ktoré boli klientovi sprístupnené pred objednávkou. Statické kontakty a pravidlá jednotlivých dopravcov sa v týchto VOP nepoužívajú.

IV. Predaj parkovacích kariet

1. Pri každej parkovacej službe bude pred objednávkou uvedený prevádzkovateľ parkoviska, miesto, presná doba parkovania, prípadný transfer, konečná cena, forma potvrdenia, podmienky zmeny a storna a rozdelenie zodpovednosti medzi prevádzkovateľa a LovecZážitkov. LovecZážitkov zodpovedá za vlastné sprostredkovateľské povinnosti a informácie, ktoré poskytol.

2. Potvrdenie parkovania môže byť elektronické alebo listinné podľa konkrétnej ponuky. Požiadavka na tlač, evidenčné číslo vozidla, čas príchodu a iné podmienky musia byť oznámené pred objednávkou a uvedené v potvrdení.

3. Klient zodpovedá za správnosť údajov, ktoré zadal, a za dodržanie oznámeného času parkovania. Prevádzkovateľ môže účtovať prekročenie času podľa vopred oznámeného cenníka. LovecZážitkov nevylučuje zodpovednosť za chybu pri prenose údajov alebo vystavení potvrdenia.

4. Doručenie listinného potvrdenia, ak sa používa, sa riadi konkrétnou ponukou. Poplatok za opätovné doručenie možno účtovať iba v konečnej výške oznámenej vopred a len ak bolo prvé doručenie neúspešné z dôvodu na strane klienta.

5. Pravidlá jednorazového alebo viacnásobného použitia a prípadného zostatku musia byť uvedené v konkrétnej ponuke a na potvrdení parkovania; zostatok neprepadne, ak to nebolo pred objednávkou jasne dohodnuté a nejde o neprijateľnú podmienku.

6. Pri nefunkčnom potvrdení parkovania má klient právo na nápravu, náhradné plnenie alebo vrátenie ceny podľa okolností a zákona. Tým nie je vylúčený nárok na náhradu škody spôsobenej porušením povinnosti LovecZážitkov alebo prevádzkovateľa.

7. Ak potvrdená rezervácia nezaručuje konkrétny sektor, musí to byť zreteľne uvedené pred objednávkou. Prevádzkovateľ môže vozidlo presmerovať iba na primeranú náhradnú plochu bez zníženia dohodnutej služby; inak sa uplatnia práva klienta z vadného alebo neposkytnutého plnenia.

8. Klient má nedostatok podľa možnosti oznámiť ihneď prevádzkovateľovi parkoviska a uchovať dôkaz. Dodatočnú reklamáciu môže uplatniť aj u LovecZážitkov spôsobom podľa časti E článku V; absencia záznamu z miesta sama osebe nespôsobuje zánik jeho práv.

9. Storno a zmena parkovania sa riadia podmienkami oznámenými pred objednávkou. Poplatok musí zodpovedať podmienke prevádzkovateľa a skutočne vykonanému úkonu LovecZážitkov; nesmie dôjsť k dvojitému účtovaniu. Ak sa súvisiaci let alebo zájazd zruší zo strany poskytovateľa a parkovanie sa preto nevyužije, LovecZážitkov bezplatne preverí zmenu alebo refundáciu a oznámi klientovi výsledok.

V. Prenájom vozidiel

1. Ak je klient presmerovaný na externú platformu prenájmu vozidiel, zmluvu uzatvára s obchodníkom identifikovaným v externom rezervačnom rozhraní. Pred presmerovaním musí byť zreteľné, že LovecZážitkov poskytuje iba odkaz alebo sprostredkovanie, kto prijíma platbu a kto vybavuje reklamáciu. LovecZážitkov zodpovedá za správnosť vlastného odkazu a informácií, nie za plnenie tretej strany, ak sa na objednávke nepodieľa inak.

VI. Online check-in

1. LovecZážitkov môže k letenke ponúknuť doplnkovú službu online check-inu. Dostupnosť, presný rozsah služby, požadované údaje a prípadné voliteľné funkcie, napríklad výber sedadla, sa zobrazia pred objednávkou; ak služba pri konkrétnom lete dostupná nie je, nemožno ju záväzne objednať.

Služba sa vykoná v časovom okne umožnenom konkrétnym dopravcom. Konečná cena vrátane servisného poplatku LovecZážitkov a prípadného poplatku dopravcu sa oznámi pred objednávkou.

2. K správnemu dodaniu služby je nevyhnutné, aby klient uviedol správne údaje ku všetkým cestujúcim, pre ktorých službu objednáva. Ide o nasledovné údaje:

a) Meno a priezvisko

b) Pohlavie

c) Dátum narodenia

d) Štátna príslušnosť

e) Typ a číslo cestovného dokladu

f) Krajina vydania a dátum expirácie cestovného dokladu

Údaje sa musia zhodovať s cestovným dokladom. Ak nesprávny alebo neúplný údaj poskytnutý klientom vyvolá potrebu opravy, klient znáša iba preukázané, nevyhnutné a primerané náklady dopravcu alebo LovecZážitkov v priamej príčinnej súvislosti s týmto údajom. Pred vykonaním spoplatnenej opravy dostane konečnú cenu. Klient nezodpovedá za chybu LovecZážitkov, dopravcu ani rezervačného systému; zákonné práva pri odmietnutí prepravy zostávajú zachované.

3. Pri službe online check-in objednanej na diaľku sa uplatní právo na odstúpenie, ak nejde o zákonnú výnimku. Poskytovanie pred uplynutím lehoty sa začne iba na výslovnú žiadosť klienta. Právo na odstúpenie zanikne až po úplnom poskytnutí služby, ak klient vopred výslovne súhlasil a potvrdil, že bol o následku poučený.

4. Doplnkové funkcie online check-inu, napríklad výber sedadla alebo batožina, sú súčasťou služby iba vtedy, ak boli pri konkrétnej objednávke výslovne zobrazené, vybrané a potvrdené. Ich cena a podmienky sa oznámia pred objednávkou.

5. Pri zmene alebo storne letenky sa poplatok dopravcu riadi jeho podmienkami. Poplatok LovecZážitkov možno ponechať iba za skutočne a riadne vykonanú službu; ak check-in nebol vykonaný alebo bol vykonaný vadne, klient má právo na primeranú refundáciu a ďalšie zákonné nároky.

6. Ak objednanú službu nemožno ani po primeraných pokusoch poskytnúť pre technický problém na strane dopravcu alebo jeho systému, LovecZážitkov klienta bez zbytočného odkladu informuje a vráti celú cenu za neposkytnutú službu. Prípadný nárok na ďalšiu škodu sa posúdi podľa zákona a okolností prípadu; tým nie je vylúčená zodpovednosť LovecZážitkov za vlastné oneskorenie, nesprávny postup, nesplnenie informačnej povinnosti alebo iné porušenie povinnosti.

VII. Priority Boarding

1. Ak je pri konkrétnej letenke dostupná služba priority boarding, LovecZážitkov pred objednaním uvedie dopravcu, presný rozsah služby, prípadnú batožinu, konečnú cenu, termín objednania a podmienku potvrdenia dopravcom. Službu nemožno garantovať pred jej potvrdením.

2. Zmena alebo storno potvrdenej služby priority boarding sa riadi podmienkami dopravcu a zákonnými právami klienta. Podmienka nevratnosti musí byť oznámená pred objednávkou a neuplatní sa, ak služba nebola poskytnutá.

3. Ak priority boarding pri konkrétnej tarife zahŕňa aj inú službu, napríklad ďalšiu príručnú batožinu, jej presný rozsah a obmedzenia sa klientovi zobrazia pred objednaním a uvedú v potvrdení.

4. Poplatok LovecZážitkov možno ponechať iba za riadne vykonaný úkon. Ak potvrdená služba nebola poskytnutá, klient má právo na refundáciu podľa podmienok dopravcu a zákona; zodpovednosť za vlastné pochybenie LovecZážitkov zostáva zachovaná.

VIII. Darčekové poukážky

Darčekovú poukážku možno zakúpiť v hodnotách a spôsobmi uvedenými v aktuálnej ponuke. Pred platbou klient dostane jej hodnotu, cenu, platnosť, prenosnosť, spôsob a počet použití, zahrnuté a vylúčené produkty a podmienky zostatku a refundácie.

Darčekovú poukážku možno použiť na produkty výslovne uvedené v ponuke a na poukážke. Obmedzenia použitia musia byť zreteľne oznámené pred jej zakúpením; neskorší všeobecný zákaz nemôže odporovať rozsahu sľúbenému pri predaji.

Darčekovú poukážku možno uplatniť online, ak to aktuálny objednávkový proces umožňuje, alebo cez zákaznícky servis. Pred potvrdením objednávky klient vidí započítanú hodnotu a prípadný doplatok. Ak systém kód neprijme alebo zobrazí nesprávnu sumu, klient objednávku nemusí dokončiť a môže požiadať o preverenie.

Ak darčekovú poukážku nemožno použiť pre uplynutie jej platnosti, nesprávny kód, nedostatočný zostatok alebo obmedzenie oznámené pri jej kúpe, LovecZážitkov o tom klienta informuje pred potvrdením objednávky a umožní mu zvoliť iný spôsob úhrady alebo objednávku nedokončiť. Vyššiu cenu možno uplatniť iba po jej jasnom oznámení a výslovnom súhlase klienta. Tým nie je dotknutá zodpovednosť LovecZážitkov za technickú chybu, nesprávnu informáciu alebo iné vlastné pochybenie pri uplatnení poukážky.

Klient môže darčekovú poukážku uplatniť aj pri objednávke vybavovanej zákazníckym servisom. Presný spôsob, prevádzkový čas a lehota potrebná na uplatnenie poukážky musia byť oznámené ešte pred vytvorením časovo obmedzenej rezervácie. Ak klient požiada o použitie poukážky neskoro a rezerváciu už nemožno udržať, LovecZážitkov mu oznámi novú ponuku; cenu nezvýši a objednávku nevykoná bez jeho výslovného súhlasu. Zlyhanie interného procesu alebo včas oznámenej požiadavky na strane LovecZážitkov nemožno preniesť na klienta.

Cena vybranej služby sa môže do jej potvrdenia dodávateľom zmeniť. LovecZážitkov objednávku za vyššiu cenu nevykoná bez výslovného súhlasu klienta. Ak klient novú cenu ani ponúknutú alternatívu neprijme, peňažná časť sa vráti a použitá hodnota poukážky sa obnoví bez zbytočného odkladu, ak zákon nevyžaduje peňažnú refundáciu.

Platnosť darčekovej poukážky a pravidlá jej použitia sú uvedené v ponuke a na poukážke. Pri kúpe univerzálnej hodnotovej poukážky na diaľku sa uplatní právo spotrebiteľa na odstúpenie, ak nejde o zákonnú výnimku. Poukážka sa nevymieňa za hotovosť počas platnosti, tým však nie sú dotknuté práva na vrátenie platby pri odstúpení, vadnom plnení alebo zrušení služby.

Klient môže poukážku použiť jednorazovo alebo opakovane podľa podmienok uvedených pri jej kúpe. Ak je povolené čiastočné čerpanie, nevyčerpaný zostatok zostáva použiteľný do konca platnosti.

Ak je cena služby nižšia než hodnota poukážky a podmienky umožňujú čiastočné čerpanie, rozdiel zostáva ako zostatok. Ak je cena vyššia, klient doplatí rozdiel spôsobom dohodnutým pred potvrdením objednávky.

Klient chráni kód darčekovej poukážky pred neoprávneným použitím a zistené zneužitie bezodkladne oznámi. LovecZážitkov nezodpovedá za použitie kódu treťou osobou, ak nebolo spôsobené porušením

jeho bezpečnostnej alebo inej povinnosti; zodpovednosť za vlastné technické alebo organizačné pochybenie zostáva zachovaná.

Konkrétne vylúčené produkty musia byť uvedené v ponuke a na poukážke pred jej zakúpením. Ak vylúčenie uvedené nebolo, nemožno ho doplniť až pri uplatnení poukážky na úkor klienta.

a. Mimoriadne darčekové poukážky

1. Špeciálna online darčeková poukážka

Spoločnosť LovecZážitkov môže klientom ponúknuť špeciálnu online darčekovú poukážku ako jednu z možných foriem refundácie.

Ak klientovi pri zrušení letu vznikol nárok na peňažnú refundáciu, poukážku možno vystaviť iba ako dobrovoľnú alternatívu po jasnom informovaní o podmienkach a po výslovnom súhlase klienta. Použitie poukážky nesmie byť vynútené ani spôsobiť stratu zákonného nároku bez informovaného súhlasu.

Ak klient prijal špeciálnu poukážku iba ako dobrovoľnú alternatívu k peňažnej refundácii, možnosť žiadať peniaze, lehota a následky použitia poukážky musia byť uvedené v dohode s klientom. Poukážka nesmie odložiť alebo zrušiť už existujúci zákonný nárok na peňažnú refundáciu bez jeho výslovného a informovaného súhlasu.

Ak LovecZážitkov ponúkne k peňažnej refundácii dobrovoľný propagačný bonus, podmienky jeho hodnoty, platnosti a použitia oznámi vopred. Bonus sa nevypláca v hotovosti, ak zaň klient neposkytol protihodnotu; tým nesmie byť znížená, nahradená ani podmienená peňažná refundácia alebo iný zákonný nárok klienta.

Ostatné ustanovenia týchto VOP v časti D článku VIII Darčekové poukážky sa na špeciálne online darčekové poukážky použijú primerane.

2. Voucher za zrušenú cestu

Spoločnosť LovecZážitkov môže klientom vystaviť Voucher za zrušenú cestu viazaný na formu refundácie za zrušený let poskytnutý leteckou spoločnosťou. Realizátorom vouchera je letecká spoločnosť, na ktorú bola pôvodná letenka vystavená a ktorá lety zrušila.

Konkrétne podmienky a možnosti využitia vouchera stanovuje letecká spoločnosť, na nákup produktov a služieb ktorej je Voucher za zrušenú cestu určený. Voucher za zrušenú cestu je viazaný na podmienky a možnosti využitia stanovené leteckou spoločnosťou.

Podmienky vouchera za zrušenú cestu určuje jeho emitent a klient ich dostane na trvanlivom médiu pred súhlasom s voucherom. Musia uvádzať hodnotu, platnosť, prenosnosť, počet použití a produkty, na ktoré ho možno použiť. Tieto podmienky nesmú obmedziť zákonné právo klienta na peňažnú refundáciu bez jeho informovaného súhlasu.

Emitent zodpovedá za možnosť a rozsah použitia vouchera podľa podmienok účinných pri jeho vystavení. Podmienky nemožno po vystavení jednostranne meniť v neprospech klienta, ak to výslovne nedovoľuje zákon. Už uplatnený voucher nemožno použiť opakovane; klientovi sa poskytne zrozumiteľné vyúčtovanie jeho čerpania.

Ostatné ustanovenia týchto VOP v časti D článku VIII Darčekové poukážky sa na Voucher za zrušenú cestu použijú primerane.

b. Zľavový kód

Spoločnosť LovecZážitkov môže klientovi ponúknuť zľavu prostredníctvom zľavového kódu. Pred jeho použitím klient dostane hodnotu alebo spôsob výpočtu zľavy, platnosť, oprávnené produkty, prenosnosť, počet použití, minimálnu cenu a ostatné obmedzenia.

Zľavový kód môže byť súčasťou marketingovej kampane, partnerskej ponuky, dobrovoľného vybavenia podnetu alebo objednanej doplnkovej služby. Jeho prijatie nesmie nahradiť, obmedziť ani odložiť zákonný nárok klienta bez jeho osobitného, výslovného a informovaného súhlasu.

Platnosť, spôsob použitia konkrétneho druhu a hodnota zľavového kódu je bližšie špecifikovaná klientovi pri poskytnutí zľavového kódu. Zľavový kód nie je možné použiť na nákup darčekovej poukážky.

Bezodplatný propagačný zľavový kód sa nevymieňa za hotovosť. Ak bol kód získaný za odplatu alebo predstavuje uloženú peňažnú hodnotu, uplatnia sa pravidlá pre hodnotovú poukážku a zákonné práva spotrebiteľa; nemožno ho bez ďalšieho označiť za nerefundovateľný.

Storno alebo zmena služby uhradenej zľavovým kódom sa riadi podmienkami konkrétnej služby oznámenými pred objednávkou. Osud nepoužitej hodnoty kódu musí byť vopred jasne uvedený; pri odplatnom kóde alebo odstúpení, zrušení či vadnom plnení sa rešpektujú zákonné práva klienta a kód nemožno paušálne označiť za nevratný.

Klient chráni zľavový kód pred neoprávneným použitím a zistené zneužitie bezodkladne oznámi. LovecZážitkov nezodpovedá za použitie kódu treťou osobou, ak nebolo spôsobené porušením jeho bezpečnostnej alebo inej povinnosti; zodpovednosť za vlastné technické alebo organizačné pochybenie zostáva zachovaná.

Ostatné ustanovenia týchto VOP v časti D článku VIII Darčekové poukážky sa na zľavové kódy použijú primerane.

IX. Prémiové asistenčné služby

1. Ak je pri konkrétnej objednávke ponúknutá Prémiová asistenčná služba, jej trvanie, rozsah, komunikačné kanály, prevádzkové hodiny, reakčný čas, cena a podmienky využitia musia byť klientovi zobrazené pred objednaním a zopakované v potvrdení. VOP samy nevytvárajú nárok na neobjednanú službu.

a) Rozšírená dostupnosť zákazníckeho servisu sa poskytuje iba v presných hodinách a s reakčným časom uvedeným v konkrétnej ponuke. Neoverený pevný čas alebo sľub spätného volania sa neuplatní.

b) Zľava zo servisného poplatku pri prvej dobrovoľnej zmene, storne alebo VOID sa uplatní iba v rozsahu potvrdenom v ponuke; poplatky dopravcu a zákonné refundácie sa uvádzajú oddelene.

c) Online check-in je zahrnutý iba pri letoch, pri ktorých ho dopravca povoľuje a klient včas poskytne potrebné údaje. Forma a termín doručenia palubného lístka sa riadia konkrétnym letom.

d) Zabezpečenie osobitnej služby podlieha potvrdeniu dopravcom; klient pred objednaním dostane rozsah, konečnú cenu a informáciu, ktorá časť prípadného poplatku je alebo nie je krytá Prémiovou službou.

e) Ak služba zahŕňa zľavový kód na budúcu objednávku, jeho hodnota, platnosť, produkty, minimálna cena a ostatné obmedzenia sa uvedú pred objednaním Prémiovej služby. Neskoršie podmienky nesmú byť pre klienta menej výhodné.

2. Pri Prémiovej asistenčnej službe objednanej na diaľku sa právo na odstúpenie posúdi podľa skutočného predmetu zmluvy a zákonných výnimiek. Poskytovanie pred uplynutím lehoty sa začne iba na výslovnú žiadosť klienta; pri platnom odstúpení klient uhradí iba pomernú cenu skutočne poskytnutého plnenia. Právo zanikne až po úplnom poskytnutí služby s predchádzajúcim výslovným súhlasom a poučením, ak zákon tieto podmienky vyžaduje.

X. Externé ubytovacie platformy

1. Ak odkaz LovecZážitkov presmeruje klienta do rezervačného systému externej ubytovacej platformy, zmluva a platba prebiehajú s obchodníkom identifikovaným v tomto externom systéme. Pred presmerovaním musí byť zreteľné, či LovecZážitkov poskytuje iba affiliate odkaz alebo sprostredkovanie, či má prístup k objednávke a kto vybavuje reklamáciu. LovecZážitkov zodpovedá za vlastný odkaz, informácie a úkony; rozsah jeho zodpovednosti sa určuje podľa skutočnej úlohy v konkrétnej objednávke.

XI. Externé atrakcie a výlety

1. Ak LovecZážitkov odkazuje na externú platformu s atrakciami alebo výletmi, pred presmerovaním jasne uvedie, či ide iba o affiliate odkaz alebo sprostredkovanie.

2. Predávajúci alebo organizátor, zmluvná strana, príjemca platby, konečná cena, storno podmienky a reklamačný kontakt musia byť identifikované v externom rozhraní pred platbou.

3. Externý obchodník zodpovedá za svoje plnenie; LovecZážitkov zodpovedá za vlastný odkaz, informácie a sprostredkovateľské úkony a nemôže svoju skutočnú rolu zmeniť iba označením vo VOP.

XII. Vstupenky a podujatia

1. Vstupenka – je cenina a potvrdenie o zakúpení vstupu na konkrétne podujatie, ktorej predaj na žiadosť klienta spoločnosť LovecZážitkov sprostredkuje.

2. Pred objednávkou vstupenky LovecZážitkov oznámi úplnú identitu predávajúceho, usporiadateľa, prípadného sprostredkovateľa a subjektu prijímajúceho platbu. Klient dostane konečnú cenu, podmienky vstupu, storna a refundácie a reklamačný kontakt na trvanlivom médiu. Objednávka sa vykoná až po potvrdení týchto údajov klientom.

3. Podstatné podmienky vstupu a uplatniteľné podmienky usporiadateľa sa klientovi sprístupnia pred objednávkou spôsobom umožňujúcim ich uloženie a uvedú sa aj v potvrdení alebo v priloženom dokumente. Samotný všeobecný odkaz na web usporiadateľa túto povinnosť nenahrádza.

4. Ak je LovecZážitkov iba sprostredkovateľom, za uskutočnenie podujatia zodpovedá identifikovaný usporiadateľ. LovecZážitkov zodpovedá za správne vykonanie objednávky, spracovanie platby, doručenie vstupenky a vlastné informácie. Pri zrušení alebo zmene podujatia zostávajú zachované zákonné a zmluvné práva klienta na refundáciu alebo náhradné plnenie.

5. Reklamáciu vybavuje subjekt, ktorý podľa konkrétnej zmluvy zodpovedá za namietané plnenie. Ak je LovecZážitkov iba sprostredkovateľom, podnet bez zbytočného odkladu postúpi identifikovanému predávajúcemu alebo usporiadateľovi a poskytne klientovi súčinnosť; za vlastné pochybenie zodpovedá priamo.

XIII. Predaj cestovných dátových eSIM

1. Cestovná dátová eSIM môže byť predaná ako samostatný produkt, ako voliteľná doplnková služba k inej objednávke alebo môže byť výslovne zahrnutá v cene zájazdu. Konkrétny režim, hlavné vlastnosti, cena a zmluvná strana musia byť klientovi jasne uvedené pred odoslaním záväznej objednávky. Platená doplnková eSIM sa pridá iba po aktívnom výbere klienta; eSIM môže byť automatickou súčasťou zájazdu iba vtedy, ak je vopred zreteľne označená ako zahrnuté plnenie bez neoznámeného príplatku.

2. Vo vzťahu k predaju eSIM a zákazníckej podpore vystupuje DADEXtravel.com s.r.o. ako autorizovaný zmluvný predajca produktov AirGSM Pte. Ltd. (značka Airalo), nie iba ako poskytovateľ odkazu. LovecZážitkov nie je prevádzkovateľom mobilnej siete a neposkytuje vlastnú sieťovú konektivitu; Airalo zabezpečuje prístup do sietí prostredníctvom miestnych mobilných operátorov a iných poskytovateľov siete.

3. Použitie Airalo a miestnych poskytovateľov nezbavuje LovecZážitkov zodpovednosti voči klientovi za vlastné zmluvné a zákonné povinnosti, najmä za správnosť ponuky, prijatie platby, riadne pridelenie a doručenie eSIM, zákaznícku podporu a vybavenie reklamácie. Klient môže reklamáciu, žiadosť o výmenu alebo refundáciu uplatniť priamo u LovecZážitkov.

4. Podrobné pravidlá predaja, aktivácie, používania, odstúpenia, reklamácie a ochrany osobných údajov sú uvedené v Prílohe 2. Ak je eSIM súčasťou zájazdu, Príloha 2 sa použije na jej technickú a prevádzkovú stránku; práva cestujúceho zo zmluvy o zájazde a kogentné pravidlá zákona č. 170/2018 Z. z. zostávajú nedotknuté.

späť na začiatok

E. SPOLOČNÉ USTANOVENIA VŠEOBECNÝCH ZMLUVNÝCH PODMIENOK PLATNÝCH PRE PREDAJ LETENIEK, ZÁJAZDOV, UBYTOVANIA, SPROSTREDKOVANIE POISTENIA, PREDAJ CESTOVNÝCH eSIM A OSTATNÝCH PRODUKTOV/SLUŽIEB

I. Doručovanie dokumentov a potvrdení

1. Letenky, vouchery, potvrdenia a ostatné dokumenty sa po splnení podmienok konkrétnej zmluvy doručia bez zbytočného odkladu na dohodnutom trvanlivom médiu. Platba je podmienkou vystavenia iba v rozsahu a lehote oznámených pred uzatvorením zmluvy.

2. Elektronický dokument sa doručí na e-mail alebo do úložiska, z ktorého si ho klient môže stiahnuť a uchovať v nezmenenom znení. LovecZážitkov oznámi jeho sprístupnenie a zodpovedá za správne odoslanie. Pri eSIM sa elektronicky sprístupní najmä QR kód alebo iný aktivačný údaj, návod a potvrdenie s parametrami objednaného balíka. Samotné doručenie aktivačného údaja neznamená automaticky aktiváciu eSIM ani automatický zánik práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy.

3. Listinné alebo kuriérske doručenie sa použije iba vtedy, ak ho vyžaduje povaha dokumentu alebo si ho klient zvolí. Pred objednávkou sa uvedie poskytovateľ, konečná cena, územie, predpokladaná lehota a spôsob sledovania zásielky.

4. Za samotnú prepravu zásielky zodpovedá kuriér podľa použiteľných predpisov. LovecZážitkov zodpovedá za správne a včasné odovzdanie zásielky, voľbu a pokyny kuriérovi a za vlastné informácie. Ak omeškanie ohrozuje čerpanie služby, poskytne klientovi bezodkladnú súčinnosť a dostupnú náhradnú elektronickú formu.

5. Klientovi sa odporúča sledovať aktuálny stav letu priamo u dopravcu. Za zmenu času alebo zrušenie letu zodpovedá dopravca v rozsahu použiteľných predpisov. Ak LovecZážitkov dostane informáciu týkajúcu sa konkrétnej rezervácie, odovzdá ju klientovi bez zbytočného odkladu a poskytne primeranú súčinnosť pri uplatnení práv cestujúceho. Zodpovednosť LovecZážitkov za vlastné oneskorenie, nesprávne odovzdanie informácie alebo iné porušenie povinnosti tým nie je vylúčená.

6. Klient sa dostaví na letisko v čase uvedenom v itinerári, potvrdení objednávky alebo aktuálnych pokynoch dopravcu či letiska a dodrží z nich najprísnejší údaj. Ak konkrétny čas uvedený nie je, klient si ponechá primeranú rezervu podľa druhu letu, letiska, bezpečnostných kontrol a požiadaviek cieľovej alebo tranzitnej krajiny. Všeobecné odporúčanie nenahrádza záväzný pokyn dopravcu alebo letiska.

II. Podmienky úhrady ceny poskytovaných služieb

1. Klient môže letenky a ostatné produkty/služby uhradiť spoločnosti LovecZážitkov nasledovným spôsobom:

(i) BANKOVÝM PREVODOM ALEBO VKLADOM NA ÚČET – podľa platobných pokynov zaslaných na trvanlivom médiu. Platba je prijatá pripísaním na účet; správny variabilný symbol umožňuje jej rýchle priradenie. Ak platbu nemožno pre nesprávny údaj identifikovať, LovecZážitkov ju po získaní potrebných údajov bez zbytočného odkladu preverí. Čas ručnej identifikácie nemení späťne čas pripísania na bankový účet.

(ii) PLATOBNÝMI TLAČIDLAMI ALEBO ONLINE BANKOVOU PLATBOU - iba metódami aktuálne zobrazenými v objednávkovom rozhraní. Pred potvrdením platby sa uvedie poskytovateľ platobnej služby a prípadný poplatok.

Platba sa považuje za prijatú po jej potvrdení poskytovateľom platobnej služby alebo po pripísaní na účet LovecZážitkov. Ak sa klient po platbe nevráti do objednávkového rozhrania alebo nedostane potvrdenie, má kontaktovať LovecZážitkov; prijatá platba sa preverí a nemožno ju považovať za neuskutočnenú iba pre technické zlyhanie presmerovania.

(iii) PLATOBNOU KARTOU - kartami aktuálne podporovanými platobnou bránou. Klient použije kartu, ktorú je oprávnený používať. Ak sa platba skladá z dvoch transakcií, pred potvrdením sa osobitne uvedie identita každého príjemcu, suma, mena a účel každej transakcie. Neúspešná čiastková transakcia sa rieši po informovaní klienta; zodpovednosť za zneužitie karty a reklamáciu platby sa riadi zákonom a pravidlami poskytovateľa platobnej služby, nie paušálnym prenesením všetkej škody na klienta.

(iv) INÝMI PLATOBNÝMI METÓDAMI, napríklad Apple Pay alebo Google Pay, ak sú aktuálne dostupné. Platba sa overí podľa potvrdenia platobnej brány alebo pripísania na účet. LovecZážitkov zodpovedá za vlastnú integráciu a spracovanie platby; tým nie je dotknutá zodpovednosť banky alebo platobnej brány za ich službu.

(v) Darčekovou poukážkou spoločnosti LovecZážitkov, bližšie špecifikované v časti D VIII týchto VOP.

2. Pri online objednávke s povinnosťou zaplatiť cenu musí byť posledné tlačidlo alebo obdobná funkcia označená ľahko čitateľným slovným spojením „OBJEDNÁVKA S POVINNOSŤOU PLATBY“ alebo rovnako jednoznačnou formuláciou. Bez splnenia tejto požiadavky spotrebiteľovi nevzniknú zo zmluvy záväzky. Pred odoslaním objednávky musí byť zobrazená konečná cena, hlavné vlastnosti, zmluvná strana a všetky povinné poplatky.

3. Vznik zmluvy a zmluvná strana sa posudzujú podľa druhu produktu a postavenia LovecZážitkov. Pri samostatnej letenke je objednávka návrhom klienta a prepravná zmluva s dopravcom vzniká vystavením letenky. Pri zájazde organizovanom CK LovecZážitkov vzniká zmluva o zájazde prijatím návrhu cestujúceho. Pri zájazde iného organizátora vzniká zmluva s týmto označeným organizátorom a LovecZážitkov vystupuje ako predajca alebo sprostredkovateľ. Pri presmerovaní na externú affiliate platformu vzniká zmluva s obchodníkom označeným v externom rozhraní. Pri vlastnej doplnkovej službe LovecZážitkov vzniká zmluva jej výslovným potvrdením podľa konkrétnej ponuky. Pred odoslaním záväznej objednávky klient dostane podstatné podmienky na trvanlivom médiu a aktívne ich potvrdí; samotná úhrada nenahrádza oboznámenie. Pri rozpore má prednosť kogentný právny predpis, potom konkrétna zmluva alebo potvrdenie objednávky, povinný informačný formulár, konkrétne podmienky dodávateľa sprístupnené pred objednávkou a napokon tieto VOP; toto poradie nemožno použiť na obmedzenie zákonných práv klienta.

4. Rekreačný poukaz možno použiť iba na oprávnené výdavky v rozsahu aktuálne dovolenom § 152a Zákonníka práce a pravidlami jeho vydavateľa. Pred platbou bude uvedená akceptovaná suma a prípadný doplatok inou metódou. Statický ročný limit alebo zoznam vydavateľov sa v týchto VOP nepoužíva, ak nie je aktuálne overený.

Klient môže použiť iba rekreačný poukaz, ktorý je oprávnený používať. Pri storne LovecZážitkov najprv prijme a spracuje žiadosť v zákonnej alebo zmluvnej lehote; jej vykonanie nesmie podmieniť predchádzajúcim zaplatením sporného poplatku. Oprávnený poplatok možno po transparentnom vyúčtovaní započítať alebo uhradiť inou metódou v súlade s pravidlami vydavateľa poukazu.

5. Klient uhradí objednávku spôsobom a v lehote uvedenými v pokynoch. Ak platba nepríde včas, LovecZážitkov klienta informuje a podľa povahy rezervácie poskytne primeranú dodatočnú lehotu. Ak rezerváciu nemožno udržať, objednávka sa zruší a prijaté platby sa transparentne vyúčtujú; zodpovednosť LovecZážitkov za vlastné pochybenie tým nie je vylúčená.

6. Pri neskorej, neúplnej alebo omylom vyššej platbe LovecZážitkov vráti nealokovaný zostatok bez zbytočného odkladu. Za samotné vrátenie preplatku sa spotrebiteľovi neúčtuje zmluvná pokuta ani paušálny administratívny poplatok; možno odpočítať iba preukázaný náklad, ak to výslovne dovoľuje zákon.

7. Pokyny k platbe sa poskytujú e-mailom alebo na inom trvanlivom médiu. Platba sa priradí ku konkrétnej objednávke a položkám transparentne podľa pokynov k platbe; bez osobitnej dohody sa nezapočíta prednostne na neurčité príslušenstvo na úkor hlavnej služby.

8. LovecZážitkov môže v zákonom dovolenom rozsahu pozastaviť spracovanie platby alebo objednávky, ak má po primeranom preverení dôvodné podozrenie na neoprávnené použitie platobného prostriedku alebo na porušenie predpisov proti legalizácii príjmov z trestnej činnosti.

Klienta v rozsahu dovolenom zákonom informuje o ďalšom postupe. Ak zmluva nevznikne a právny predpis nevyžaduje ďalšie zadržanie prostriedkov, prijatú platbu vráti bez zbytočného odkladu. Zodpovednosť za neodôvodnený alebo nedbanlivý postup LovecZážitkov tým nie je vylúčená.

9. Refundácia sa poskytne podľa právneho dôvodu nároku a pôvodnej formy úhrady, pričom zákonné právo klienta na peňažnú refundáciu má prednosť pred pravidlom o vrátení rovnakým platobným prostriedkom.

Ak osobitný právny predpis priznáva klientovi peňažnú refundáciu, najmä pri zrušení letu, nárok sa vyplatí peňažne. Poukážku možno namiesto peňazí použiť iba na základe samostatného, výslovného a informovaného súhlasu klienta.

Ak samostatný zákonný nárok na peňažnú refundáciu nevznikol a služba bola zaplatená darčekovou poukážkou, možno nevyčerpanú hodnotu obnoviť vo forme poukážky s podmienkami najmenej rovnako výhodnými ako pri pôvodnej poukážke, ak sa strany nedohodnú pre klienta výhodnejšie.

Pri kombinovanej úhrade sa peňažná časť vráti peňažne a časť uhradená poukážkou sa obnoví ako poukážka, iba ak osobitný predpis alebo dohoda nevyžaduje peňažnú refundáciu celej nárokovateľnej sumy.

III. Osobné údaje

1. Prevádzkovateľom osobných údajov je DADEXtravel.com s.r.o., Konvalinková 6395/3, 900 27 Bernolákovo, IČO: 50 253 905. Osobné údaje spracúva najmä na vykonanie predzmluvných opatrení, plnenie zmluvy, splnenie zákonných povinností a ochranu oprávnených záujmov; súhlas používa iba vtedy, ak je vhodným a dobrovoľným právnym základom. Podrobnosti musia byť uvedené v samostatných Zásadách ochrany osobných údajov.

2. Údaje sa poskytujú iba príjemcom potrebným na objednanú službu, najmä dopravcom, ubytovateľom, organizátorom zájazdu, poisťovateľom, platobným, vízovým, kuriérskym a IT poskytovateľom a príslušným orgánom. Ak sa údaje prenášajú mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, Zásady ochrany osobných údajov uvedú právny mechanizmus a primerané záruky alebo nevyhnutnú výnimku pre konkrétny prenos.

Pri predaji eSIM môžu byť spoločnosti AirGSM Pte. Ltd. a príslušným poskytovateľom siete odovzdané iba údaje potrebné na pridelenie, aktiváciu, prevádzku, technickú podporu, bezpečnosť a reklamáciu, najmä identifikátor objednávky, kontaktné a technické údaje, údaje o zariadení, aktivácii a čerpaní. Ak miestny právny predpis alebo poskytovateľ siete vyžaduje overenie totožnosti, klient dostane ešte pred objednávkou informáciu o potrebných údajoch, príjemcovi a bezpečnom postupe. Konkrétne postavenie strán, príjemcovia, lehoty, prípadný prenos mimo Európskeho hospodárskeho priestoru a použité záruky sa uvedú v Zásadách ochrany osobných údajov.

3. Spracúva sa iba rozsah údajov nevyhnutný pre konkrétnu službu. Údaj o zdraví alebo iná osobitná kategória údajov sa spracuje iba vtedy, ak je splnená všeobecná podmienka zákonnosti podľa článku 6 GDPR a zároveň konkrétna výnimka podľa článku 9 ods. 2 GDPR, napríklad výslovný súhlas alebo nevyhnutnosť na uplatnenie právneho nároku. Samotné plnenie zmluvy podľa článku 6 nestačí. Klient dostane bezpečný spôsob odovzdania, účel, príjemcov a lehotu uchovávania.

4. Objednávateľ, ktorý poskytuje údaje ďalších cestujúcich, vyhlasuje, že je oprávnený ich poskytnúť na zabezpečenie objednanej služby, a zaväzuje sa odovzdať im Zásady ochrany osobných údajov. Marketingový súhlas nesmie byť podmienkou uzatvorenia zmluvy. Ponuky doplnkových služieb sa zasielajú iba na vhodnom právnom základe a s jednoduchou možnosťou namietať alebo súhlas odvolať.

5. Ak sa hovor nahráva, volajúci je o tom informovaný na jeho začiatku spolu s účelom a základnými údajmi o spracúvaní. Nahrávanie sa nepovažuje za dohodnuté iba všeobecným súhlasom s VOP.

Nahrávka sa použije iba na oznámený účel, sprístupní sa len oprávneným osobám a uchová sa počas konkrétnej lehoty uvedenej v Zásadách ochrany osobných údajov. Ak právny základ nahrávanie neumožňuje, klientovi sa ponúkne primeraný nenahrávaný komunikačný kanál.

6. Lehoty uchovávania sa určia osobitne podľa účelu a kategórie údajov, napríklad podľa trvania zmluvy, reklamačných, účtovných a premlčacích lehôt. Po uplynutí príslušnej lehoty sa údaje vymažú alebo anonymizujú, ak osobitný predpis nevyžaduje ďalšie uchovanie.

Spracúvanie sa riadi nariadením (EÚ) 2016/679 (GDPR), zákonom č. 18/2018 Z. z. a ďalšími použiteľnými predpismi.

7. Otázky a žiadosti týkajúce sa ochrany osobných údajov možno zaslať na dpo@loveczazitkov.sk alebo na adresu sídla prevádzkovateľa. Označenie a kontakty zodpovednej osoby sa uvedú iba vtedy, ak bola riadne určená.

8. Dotknutá osoba má za podmienok GDPR právo na prístup k údajom, opravu, vymazanie, obmedzenie spracúvania, prenosnosť, namietanie a odvolanie súhlasu bez vplyvu na zákonnosť spracúvania pred odvolaním.

Klient poskytne úplné a správne údaje a zmenu oznámi bez zbytočného odkladu. Ak nesprávny údaj znemožní poskytnutie služby alebo vyvolá náklady, klient zodpovedá iba za preukázaný následok svojho porušenia; LovecZážitkov zodpovedá za vlastnú chybu pri spracovaní alebo prenose údajov.

9. Uplatnenie práv sa posudzuje podľa článkov 12 až 22 GDPR a príslušných ustanovení zákona č. 18/2018 Z. z. Žiadosť sa vybaví bez zbytočného odkladu v zákonnej lehote a odpoveď sa poskytne zrozumiteľne.

Dotknutá osoba má právo podať sťažnosť Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky; tým nie je dotknuté jej právo na inú správnu alebo súdnu ochranu.

10. Pri spracúvaní založenom na oprávnenom záujme môže dotknutá osoba namietať z dôvodov týkajúcich sa jej konkrétnej situácie. Proti spracúvaniu na účely priameho marketingu môže namietať kedykoľvek; po námietke sa údaje na tento účel ďalej nespracúvajú.

11. Súhlas s elektronickým marketingom alebo profilovaním musí byť samostatný, konkrétny, dobrovoľný a preukázateľný. Možno ho kedykoľvek jednoducho odvolať. Doba uchovávania a rozsah profilovania sa uvedú pri získavaní súhlasu; tým nie sú dotknuté pravidlá elektronických komunikácií a priameho marketingu.

12. LovecZážitkov môže poveriť spracúvaním len sprostredkovateľa poskytujúceho primerané záruky a uzatvorí s ním zmluvu podľa článku 28 GDPR. Kategórie sprostredkovateľov a príjemcov sú uvedené v Zásadách ochrany osobných údajov.

13. Kópia alebo sken úradného dokladu sa nevyžaduje paušálne. Vyhotoví sa iba vtedy, ak je to pre konkrétnu službu preukázateľne nevyhnutné a nemožno použiť menej invazívny spôsob; klient dostane informáciu o účele, právnom základe, príjemcovi, zabezpečení a lehote vymazania kópie.

IV. Vyhlásenia klienta

1. Klient je viazaný iba konkrétnymi prepravnými a tarifnými podmienkami, ktoré mu boli jasne sprístupnené pred objednávkou spôsobom umožňujúcim ich uloženie a ktoré aktívne prijal. Toto ustanovenie nevytvára domnienku oboznámenia so všetkými podmienkami dopravcu, nepreukazuje individuálne dojednanie jednotlivých ustanovení a neznamená vzdanie sa zákonných práv klienta.

2. Za vykonanie prepravy a zákonné nároky pri meškaní, zrušení, odmietnutí nástupu alebo problémoch s batožinou zodpovedá príslušný dopravca. LovecZážitkov poskytne klientovi informácie a primeranú súčinnosť a zodpovedá za vlastné rezervačné, platobné, informačné alebo iné pochybenie.

3. Nahrávanie hovorov sa riadi článkom III ods. 5 tejto časti a Zásadami ochrany osobných údajov; samotný súhlas s týmito VOP nenahrádza informovanie na začiatku hovoru ani potrebný právny základ.

V. Reklamačné konanie

1. Reklamáciou je uplatnenie práv z vadného alebo neposkytnutého plnenia. Postup sa riadi týmito VOP, zákonom č. 108/2024 Z. z., Občianskym zákonníkom a podľa druhu služby aj osobitnými predpismi o zájazdoch, preprave, poistení alebo iných službách. Osobitná úprava má prednosť pred všeobecným reklamačným postupom.

Spoločnosť LovecZážitkov prijíma reklamácie:

A) prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovej adrese reklamacie@loveczazitkov.sk

B) v písomnej forme na adrese sídla spoločnosti LovecZážitkov

C) osobne iba na vopred potvrdenom kontaktnom mieste

D) telefonicky

Reklamácia má obsahovať údaje potrebné na identifikáciu objednávky a zrozumiteľný opis nedostatku a požadovanej nápravy. Neúplnosť, ktorú možno odstrániť, nie je dôvodom na automatické odmietnutie; LovecZážitkov klienta vyzve na primerané doplnenie.

Klient priloží doklady, ktoré má k dispozícii a ktoré sú primerane potrebné. Záznam poskytovateľa z miesta je užitočný, ale jeho absencia sama osebe nespôsobuje zánik reklamácie alebo nároku. Pri zájazde klient oznámi nedostatok bez zbytočného odkladu, aby mohla CK vykonať nápravu.

2. LovecZážitkov zodpovedá podľa roly pri konkrétnom produkte a za všetky vlastné povinnosti. Ako organizátor zájazdu zodpovedá za jeho poskytnutie aj pri plnení inými poskytovateľmi; ako sprostredkovateľ zodpovedá najmä za riadne sprostredkovanie, rezerváciu, platbu a informácie, ktoré poskytol.

3. Pri vytknutí vady spotrebiteľskej služby podľa zákona č. 108/2024 Z. z. poskytne LovecZážitkov bezodkladne písomné potvrdenie a uvedie primeranú lehotu na odstránenie vady, ktorá nesmie presiahnuť 30 dní odo dňa vytknutia vady. Pri zájazde sa uplatní osobitný postup, dvojročná lehota na reklamáciu a zákonné lehoty podľa zákona č. 170/2018 Z. z. Výsledok sa poskytne na trvanlivom médiu.

Pri eSIM prijíma a vybavuje reklamáciu voči klientovi LovecZážitkov. Na technické posúdenie môže využiť Airalo alebo príslušného poskytovateľa siete, klienta však neodkáže iba na tretiu osobu. Aktivácia eSIM sama osebe nevylučuje práva z vadného alebo neposkytnutého plnenia. Klient poskytne iba primeranú súčinnosť potrebnú na diagnostiku, napríklad opis problému, nastavenia zariadenia alebo snímku chybového hlásenia; požiadavka nesmie byť neprimeraná ani znemožniť uplatnenie práva.

4. Spotrebiteľ sa môže obrátiť na LovecZážitkov so žiadosťou o nápravu na reklamacie@loveczazitkov.sk, ak nie je spokojný s vybavením reklamácie alebo sa domnieva, že boli porušené jeho práva. Ak LovecZážitkov žiadosť zamietne alebo na ňu neodpovie do 30 dní, spotrebiteľ môže podať návrh na alternatívne riešenie sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. Aktuálny zoznam subjektov a formulár SOI sú dostupné na https://www.soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.

5. Alternatívne riešenie sporu je určené spotrebiteľovi - fyzickej osobe, ktorá nekoná v rámci podnikania, zamestnania alebo povolania. Konanie pred orgánom alternatívneho riešenia sporov, vrátane SOI, je bezodplatné. Oprávnená právnická osoba môže podľa svojich zverejnených pravidiel požadovať poplatok najviac 5 EUR vrátane DPH.

6. LovecZážitkov môže klienta po využití objednaných služieb osloviť so žiadosťou o hodnotenie týchto služieb za účelom získania prehľadu o spokojnosti s ich kvalitou a spôsobom poskytovania. Ak sa klient rozhodne hodnotenie zaslať, toto hodnotenie nie je považované za podanie reklamácie.

VI. Záverečné ustanovenia

1. Písomnosti sa doručujú na kontakty dohodnuté v zmluve. Elektronická správa sa považuje za doručenú, keď sa dostane do elektronickej schránky adresáta tak, že sa s ňou môže oboznámiť; odosielateľ znáša dôkaz o odoslaní a podľa okolností aj doručení. Rovnaké pravidlo sa uplatní na obe strany. Tým nie sú dotknuté osobitné zákonné pravidlá pre odstúpenie, reklamáciu a iné oznámenia spotrebiteľa ani zákonné fikcie doručenia.

2. Cestujúci je povinný overiť si cestovné doklady a vstupné alebo tranzitné podmienky podľa svojej štátnej príslušnosti. Občania Slovenskej republiky použijú aktuálne informácie na https://www.mzv.sk a informácie príslušných orgánov cieľovej a tranzitnej krajiny. LovecZážitkov negarantuje udelenie víza ani rozhodnutie pohraničných orgánov, zodpovedá však za správnosť konkrétnej informácie, ktorú klientovi sám poskytol, a za riadne vykonanie objednanej vízovej služby.

3. Pred dokončením objednávky LovecZážitkov klientovi sprístupní tieto VOP tak, aby ich mohol otvoriť, uložiť a oboznámiť sa s nimi, a vyžiada si jeho aktívne potvrdenie súhlasu. Potvrdenie preukazuje prijatie riadne sprístupnených VOP, nepreukazuje však samo osebe individuálne dojednanie jednotlivých ustanovení a neznamená vzdanie sa práv, ktoré klientovi priznáva zákon.

4. Názov a adresa orgánu dozoru alebo dohľadu: Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava

5. Ak LovecZážitkov zobrazuje vlastné recenzie alebo AI súhrny recenzií, uplatnia sa nasledujúce pravidlá. Ak takáto funkcia nie je aktívna, tieto ustanovenia nevytvárajú dojem, že recenzie existujú.

Recenzie od našich klientov

Recenzie označené ako overené pochádzajú od osôb, ktorých rezerváciu alebo využitie služby LovecZážitkov prepojil s evidenciou objednávky. Samotná zhoda e-mailovej adresy bez ďalšieho overenia sa nepovažuje za dostatočný dôkaz využitia služby. LovecZážitkov zrozumiteľne vysvetlí, či a ako overenie vykonáva.

Klient môže byť po využití služby požiadaný o hodnotenie cez komunikačný kanál uvedený v objednávke. Pri zobrazení sa zrozumiteľne vysvetlí spôsob zoradenia, overenia a moderovania. Moderácia sa vykoná podľa obsahovo neutrálnych pravidiel; kritické hodnotenie sa neodmietne iba preto, že je negatívne. Oprava alebo skrátenie nesmie zmeniť význam a skrátenie sa zreteľne označí.

Pri súhrnnom hodnotení sa uvedie zdroj, počet hodnotení, rozhodné obdobie, spôsob výpočtu a použitá stupnica vrátane významu jej krajnej hodnoty. Označenie „aritmetický priemer“ sa použije iba vtedy, ak systém preukázateľne počíta priemer podľa vopred zverejnených pravidiel.

AI recenzie

AI súhrn recenzií musí byť viditeľne označený, uvádzať zdrojové platformy, obdobie zdrojových recenzií, dátum vytvorenia a základný spôsob výberu a sumarizácie. Nesmie vytvárať dojem, že ide o overené recenzie klientov LovecZážitkov, ak to nie je preukázané.

LovecZážitkov overí aspoň to, že použitý zdroj existuje a súhrn podstatne neskresľuje jeho obsah; hodnovernosť jednotlivých zdrojových autorov sa označí ako neoverená, ak ju nemožno preukázať.

6. Právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku sa posudzuje osobitne podľa druhu produktu:

a) Na zmluvu o preprave osôb sa § 14 až 22 zákona č. 108/2024 Z. z. nevzťahujú okrem § 17 ods. 3 až 6. Na zmluvu o zájazde sa nevzťahujú okrem § 17 ods. 1 druhej vety a ods. 3 až 6. Zrušenie, zmena a refundácia sa preto riadia osobitnými predpismi a konkrétnou zmluvou; pri zájazde uzatvorenom mimo predajného miesta sa uplatní aj § 21 ods. 5 zákona č. 170/2018 Z. z.

b) Pri ubytovaní, nájme automobilu, stravovaní alebo službe voľného času poskytovanej v presne dohodnutom čase alebo lehote spotrebiteľ spravidla nemá právo odstúpiť podľa § 19 ods. 1 písm. l) zákona č. 108/2024 Z. z.; výnimka sa posúdi podľa skutočného predmetu zmluvy.

c) Pri ostatných službách má spotrebiteľ právo odstúpiť v zákonnej lehote, ak neplatí konkrétna výnimka. Ak na jeho výslovnú žiadosť začne služba pred uplynutím lehoty, pri odstúpení uhradí iba pomernú cenu skutočne poskytnutého plnenia. Právo zanikne až po úplnom poskytnutí služby s predchádzajúcim výslovným súhlasom a poučením, ak zákon vyžaduje tieto podmienky. Pri eSIM sa samotné doručenie QR kódu alebo aktivačných údajov nepovažuje bez ďalšieho za úplné poskytnutie služby; žiadosť o začatie plnenia pred uplynutím lehoty musí byť samostatná a aktívna a nenahrádza ju všeobecné prijatie týchto VOP.

d) Na finančné služby vrátane poistenia sa § 14 až 22 zákona č. 108/2024 Z. z. nevzťahujú okrem § 16 a § 20a. Pri finančnej službe uzatvorenej na diaľku sa právo na odstúpenie, jeho výnimky a plnenie pred uplynutím lehoty posúdia najmä podľa zákona č. 311/2025 Z. z. Právo podľa § 5 tohto zákona sa nevzťahuje na poistenie cestujúcich a batožiny ani na inú poistnú zmluvu uzatvorenú na dobu kratšiu ako jeden mesiac; rozhoduje konkrétny produkt a jeho zákonná dokumentácia.

e) Ak právo na odstúpenie existuje, LovecZážitkov pred uzatvorením zmluvy poskytne poučenie a vzorový formulár. Pri zmluve uzatvorenej na diaľku prostredníctvom online rozhrania zabezpečí počas celej lehoty zreteľnú a nepretržite dostupnú funkciu „ODSTÚPIŤ OD ZMLUVY TU“, nadväzujúce tlačidlo „POTVRDIŤ ODSTÚPENIE OD ZMLUVY“ a bezodkladné potvrdenie na trvanlivom médiu s obsahom, dátumom a časom odoslania.

f) Po platnom odstúpení LovecZážitkov vráti prijaté platby bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní, rovnakým platobným prostriedkom, ak sa so spotrebiteľom výslovne nedohodne inak a nevzniknú mu tým ďalšie náklady. Pri službe začatej na výslovnú žiadosť sa odpočíta iba zákonná pomerná cena skutočne poskytnutého plnenia.

7. Pred online objednávkou dostane klient v štátnom jazyku informáciu o krokoch uzatvorenia zmluvy, oprave chýb, jazyku a uložení alebo dostupnosti zmluvy; objednávka sa bezodkladne elektronicky potvrdí. Platený doplnok sa pridá iba po aktívnom výbere klienta. Predvolená možnosť nezakladá povinnosť zaplatiť.

8. Ak rozhranie zoraďuje ponuky viacerých osôb, ľahko dostupne vysvetlí hlavné parametre poradia a označí platené zvýhodnenie. Ak umožňuje zmluvu s treťou osobou, pred objednávkou uvedie jej postavenie obchodníka, zmluvnú stranu a deľbu povinností. Pre objednávku platí znenie VOP sprístupnené pred odoslaním; novšie znenie sa použije iba na budúce objednávky, ak zákon alebo výslovná dohoda v prospech klienta neurčí inak. LovecZážitkov archivuje použitú verziu a uvedie skutočný dátum zverejnenia a účinnosti.

F. VŠEOBECNÉ PREPRAVNÉ PODMIENKY LETECKÝCH DOPRAVCOV A PRÁVA CESTUJÚCEHO

I. Všeobecné prepravné podmienky leteckých dopravcov a práva cestujúceho

AKTUÁLNE PREPRAVNÉ PODMIENKY A PRÁVA CESTUJÚCEHO

Prepravná zmluva sa riadi podmienkami leteckého dopravcu identifikovaného na letenke a kogentnými právnymi predpismi. Podmienky dopravcu musia byť klientovi sprístupnené pred úhradou v rozsahu podstatnom pre konkrétnu tarifu.

PRÁVA PRI NARUŠENÍ LETU

1. Pri letoch patriacich do pôsobnosti nariadenia (ES) č. 261/2004 má cestujúci podľa okolností právo na starostlivosť, presmerovanie alebo refundáciu a prípadne kompenzáciu pri odmietnutí nástupu, zrušení alebo veľkom meškaní. Aktuálne znenie: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj.

2. Práva osôb so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou sa riadia najmä nariadením (ES) č. 1107/2006. Zákonná asistencia na letisku a pri lete sa poskytuje bez osobitného poplatku; platená asistenčná služba LovecZážitkov musí byť jasne oddelená a dobrovoľná. Aktuálne znenie: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj.

3. Zodpovednosť leteckého dopravcu za smrť alebo zranenie cestujúceho, omeškanie a batožinu sa pri medzinárodnej preprave posudzuje najmä podľa Montrealského dohovoru a jeho aktuálne revidovaných limitov. Statické sumy v USD sa v týchto VOP neuvádzajú, pretože sa môžu meniť.

4. Poškodenie zapísanej batožiny treba dopravcovi písomne oznámiť bezodkladne, najneskôr do siedmich dní od jej prevzatia; omeškanie batožiny najneskôr do 21 dní od jej odovzdania cestujúcemu. Ďalšie lehoty a podmienky sa riadia použiteľným predpisom a podmienkami dopravcu.

5. Pravidlá batožiny, check-inu, poradia letových úsekov, zakázaných predmetov a bezpečnostných opatrení určuje konkrétny dopravca a príslušné orgány. Klient sa pred cestou riadi aktuálnymi pokynmi dopravcu a letiska; statický zoznam nebezpečných predmetov v týchto VOP nenahrádza aktuálne bezpečnostné pravidlá.

6. Tieto podmienky dopravcu neobmedzujú zodpovednosť LovecZážitkov za jeho vlastné rezervačné, platobné, informačné alebo iné povinnosti a neobmedzujú kogentné práva cestujúceho.

späť na začiatok

G. SADZOBNÍK POPLATKOV VŠEOBECNÝCH OBCHODNÝCH PODMIENOK

I. Pravidlá účtovania servisných poplatkov

Spoločnosť LovecZážitkov si za úspešne vykonanú službu vystavenia letenky a úkony súvisiace s uzatvorením prepravnej zmluvy účtuje servisný poplatok. Jeho konečná výška je spotrebiteľovi zobrazená pred objednávkou a zahrnutá v celkovej cene. Poplatok možno ponechať iba v rozsahu riadne poskytnutej služby; nie je paušálne nevratný pri neposkytnutí alebo vadnom poskytnutí služby ani tam, kde jeho vrátenie vyžaduje zákon.

Poplatky LovecZážitkov sú oddelené od poplatkov dopravcu alebo iného dodávateľa. Každá cena určená spotrebiteľovi je konečná a zahŕňa DPH, dane a všetky povinné poplatky. Pred potvrdením objednávky sa uvedie názov služby, jednotka, príjemca poplatku, okamih vzniku nároku a podmienky refundácie. Poplatok sa účtuje iba za skutočne vykonaný úkon, nesmie sa za ten istý úkon účtovať duplicitne a nemožno ho označiť paušálne za nevratný.

II. Prehľad servisných poplatkov

Sadzobník oddeľuje servisné poplatky LovecZážitkov od odstupného za zájazd a súm dodávateľa alebo organizátora. Konečná cena úkonu sa oznámi pred jeho objednaním. Za jeden úkon sa účtuje najviac jeden servisný poplatok LovecZážitkov. Zákonné pravidlá odstupného a postúpenia zmluvy o zájazde majú prednosť.

Služba	Poplatok LovecZážitkov	Odstupné alebo iný poplatok	Podmienka
Klientom vyžiadaná zmena letenky, ak ju tarifa povoľuje	39 EUR / letenka	Poplatok dopravcu navyše	Konečná cena a výsledok overenia sa oznámia pred vykonaním zmeny.
Dobrovoľné zrušenie typu VOID v deň vystavenia, ak ho dopravca povoľuje	33 EUR / letenka	Podľa dopravcu	Pri jednom storne sa neúčtuje zároveň ďalší rovnaký storno poplatok LovecZážitkov.
Dobrovoľné storno letenky, ak ho tarifa povoľuje	33 EUR / letenka	Poplatok dopravcu navyše	Neplatí ako nový poplatok iba za postúpenie zákonného nároku po zrušení alebo zmene letu dopravcom.
Zmena alebo zrušenie letu zo strany dopravcu	0 EUR	Podľa dopravcu	Bez nového servisného poplatku za postúpenie zákonného nároku cestujúceho.
Dokúpenie batožiny	10 EUR / úkon	Cena batožiny navyše	Rozsah úkonu, let a počet kusov sa uvedú pred potvrdením.
Zabezpečenie konkrétneho sedadla	5 EUR pri low-cost; 10 EUR pri inom dopravcovi / sedadlo a úsek	Cena sedadla navyše	Účtuje sa podľa skutočne objednaného úseku, nie automaticky za oba smery.

Služba	Poplatok LovecZážitkov	Odstupné alebo iný poplatok	Podmienka
Online check-in a doručenie palubného lístka	10 EUR / cestujúci a objednaný rozsah	Prípadný poplatok dopravcu navyše	Len za úspešne vykonanú službu; rozsah letov sa uvedie pred objednaním.
Zabezpečenie priority boardingu	10 EUR / cestujúci a objednaný rozsah	Cena dopravcu navyše	Len po potvrdení dostupnosti a presného rozsahu dopravcom.
Zabezpečenie osobitnej služby k letenke	10 EUR / úkon	Cena dopravcu navyše	Napríklad športové vybavenie alebo zviera; presná služba sa označí pred objednaním.
Prémiová asistenčná služba	19 EUR / objednávka	—	Iba ak je aktívne ponúknutá a jej rozsah a SLA sú potvrdené pred objednaním.
Odstúpenie od vlastného zájazdu	Bez ďalšieho servisného poplatku	Odstupné podľa časti B a zmluvy	Storno dodávateľov sa nepripočítava k odstupnému.
Odstúpenie od zájazdu iného organizátora	0 EUR za prijatie a postúpenie oznámenia	Podľa podmienok organizátora a zákona	Použijú sa podmienky oznámené pred uzatvorením zmluvy.
Klientom vyžiadaná zmena zájazdu	Len vopred oznámený a odsúhlasený poplatok za vykonaný úkon	Oprávnené náklady osobitne	Pri zákonnom postúpení zmluvy spolu len primerané, skutočné a preukázané náklady podľa § 18.
Dobrovoľná zmena alebo zrušenie samostatného ubytovania, parkovania alebo vízovej služby	Len vopred dohodnutý poplatok za skutočne vykonaný úkon	Podľa vopred oznámených podmienok poskytovateľa	Bez duplicitného účtovania. Poplatok nepodmieňuje uplatnenie zákonného práva.
Kuriérske alebo expresné doručenie	Cena oznámená pred objednaním	Zahrnutá v konečnej cene	Uvedie sa poskytovateľ, územie, lehota a spôsob sledovania; statické medzinárodné sadzby sa nepoužijú bez overenia.

PRÍLOHA 1 – VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

Vyplňte a zašlite tento formulár iba vtedy, ak si želáte odstúpiť od zmluvy, pri ktorej Vám právny predpis priznáva právo na odstúpenie. Použitie formulára nie je povinné.

Komu: DADEXtravel.com s.r.o., Konvalinková 6395/3, 900 27 Bernolákovo, Slovenská republika; e-mail: reklamacie@loveczazitkov.sk

Týmto oznamujem/oznamujeme, že odstupujem/odstupujeme od zmluvy o dodaní alebo poskytnutí tohto produktu/služby:

.....

Číslo objednávky alebo iný identifikátor zmluvy:

.....

Dátum objednania/dátum prijatia:

.....

Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov:

.....

Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov:

.....

E-mail alebo iný online kontakt na potvrdenie prijatia odstúpenia:

.....

Dátum:

.....

Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov (iba ak sa formulár podáva v listinnej podobe):

.....

Poznámka: Tento formulár nenahrádza povinnú online funkciu na odstúpenie podľa § 20a zákona č. 108/2024 Z. z., ak sa zmluva uzatvára na diaľku prostredníctvom online rozhrania.

PRÍLOHA 2 – OSOBITNÉ PODMIENKY PREDAJA A POUŽÍVANIA CESTOVNÝCH DÁTOVÝCH eSIM

Táto príloha tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok LovecZážitkov. Pojmy „klient“ a „LovecZážitkov“ majú význam uvedený v hlavnom texte VOP.

I. Rozsah použitia

1. Táto príloha sa vzťahuje na cestovnú dátovú eSIM predanú LovecZážitkov ako samostatný produkt, voliteľný doplnok k inej službe alebo výslovne zahrnutú súčasť zájazdu. Neupravuje hlasové hovory ani SMS, ak ich konkrétna ponuka výslovne neobsahuje.

2. Ustanovenia sa použijú spolu s hlavnou časťou VOP, konkrétnou ponukou a potvrdením objednávky. Žiadne ustanovenie tejto prílohy neobmedzuje práva, ktorých sa spotrebiteľ alebo cestujúci nemôže podľa zákona vzdať.

II. Zmluvné strany a úloha poskytovateľov

1. Pri samostatnej alebo voliteľne dokúpenej eSIM je vo vzťahu k jej predaju a zákazníckej podpore zmluvnou stranou klienta DADEXtravel.com s.r.o. ako autorizovaný predajca produktov AirGSM Pte. Ltd., prevádzkovateľa značky Airalo. Klient uhrádza cenu LovecZážitkov, ak potvrdenie objednávky výslovne a zreteľne neurčí inak.

2. Airalo vystupuje ako eSIM agregátor a konektivitu zabezpečuje prostredníctvom miestnych mobilných operátorov a iných poskytovateľov siete. LovecZážitkov neprevádzkuje mobilnú ani inú elektronickú komunikačnú sieť, neprideľuje slovenské telefónne čísla a technicky nezabezpečuje samotný prístup do mobilnej siete. Toto rozdelenie technických úloh neobmedzuje zodpovednosť LovecZážitkov za jeho vlastné povinnosti predávajúceho voči klientovi.

III. Informácie pred objednávkou

1. Pred záväznou objednávkou LovecZážitkov pri konkrétnej eSIM zreteľne uvedie najmä cieľovú krajinu alebo zónu, územné pokrytie, objem dát alebo pravidlá neobmedzeného balíka a prípadnú politiku primeraného používania, dobu platnosti, okamih začatia platnosti, podporované siete a technológiu, ak sú dostupné, možnosť hotspotu, dostupnosť hovorov a SMS, lehotu na inštaláciu alebo aktiváciu, konečnú cenu a podmienky zmeny, zrušenia a refundácie.

2. Pred objednávkou musí byť ľahko dostupný aktuálny zoznam kompatibilných a odblokovaných zariadení spolu s postupom, ako si klient kompatibilitu overí. Ak určitá vlastnosť, sieť, rýchlosť alebo 5G nie je výslovne potvrdená, nepovažuje sa za garantovaný parameter; informácia o obmedzení však musí byť jasná a nesmie byť zavádzajúca.

IV. Objednávka, vznik zmluvy a cena

1. Klient pred odoslaním objednávky vidí hlavné vlastnosti eSIM, zmluvnú stranu a konečnú cenu vrátane DPH a všetkých povinných poplatkov. Zmluva vzniká výslovným potvrdením objednávky zo strany LovecZážitkov podľa konkrétnej ponuky. Ak objednanú eSIM po prijatí platby nemožno prideliť, LovecZážitkov bezodkladne ponúkne porovnateľnú alternatívu, ktorú klient nemusí prijať, alebo vráti celú prijatú cenu.

2. Voliteľná platená eSIM sa nesmie pridať predvoleným políčkom ani bez aktívnej voľby klienta. Ak je eSIM zahrnutá v zájazde automaticky, musí byť pred uzatvorením zmluvy označená ako zahrnuté plnenie a jej zahrnutie nesmie viesť k neoznámenému zvýšeniu konečnej ceny.

V. Doručenie, inštalácia a aktivácia

1. eSIM sa doručí na dohodnuté trvanlivé médium alebo sa sprístupní v zákazníckom účte spôsobom, ktorý umožňuje uložiť QR kód alebo iný aktivačný údaj, návod a parametre balíka. Klient bez zbytočného odkladu skontroluje zhodu doručeného produktu s objednávkou; zistený rozdiel oznámi LovecZážitkov, aby bolo možné zabezpečiť nápravu.

2. Klient postupuje podľa doručeného návodu, použije stabilné internetové pripojenie a, ak to konkrétny produkt vyžaduje, aktuálnu verziu aplikácie Airalo. eSIM profil neodstráni ani neprenesie na iné zariadenie bez predchádzajúceho overenia podmienok produktu alebo pokynu zákazníckej podpory, pretože opätovná inštalácia nemusí byť technicky možná.

3. Aktivačný údaj je určený pre klienta a ním oprávneného používateľa. Klient ho chráni pred zverejnením, neoprávneným použitím alebo ďalším predajom a zistené zneužitie bezodkladne oznámi LovecZážitkov. Za bezpečnosť systému, doručenia a spracovania na svojej strane zodpovedá LovecZážitkov.

VI. Podmienky na strane klienta

1. Klient pred objednávkou overí, že jeho zariadenie podporuje eSIM, nie je blokované na jedného operátora a umožňuje použitie produktu v cieľovej krajine. Táto povinnosť sa uplatní iba v rozsahu, v akom LovecZážitkov poskytol správne, zrozumiteľné a dostupné informácie na overenie kompatibility.

2. Klient zodpovedá za správne nastavenie zariadenia podľa návodu a za primeranú ochranu svojich prístupových údajov. Nezodpovedá za nesprávny návod, chybný profil, výpadok siete, nesprávnu informáciu LovecZážitkov ani inú okolnosť, ktorú nespôsobil.

VII. Dostupnosť siete a zmeny produktu

1. Reálna dostupnosť, rýchlosť a kvalita mobilnej siete môžu závisieť od miestneho operátora, polohy, pokrytia, preťaženia siete, zariadenia a miestnych právnych alebo technických obmedzení. LovecZážitkov tieto objektívne limity uvedie pred objednávkou v rozsahu, v akom sú známe alebo rozumne predvídateľné.

2. Po vzniku zmluvy nemožno bez súhlasu klienta znížiť dohodnutý objem dát, dobu platnosti, územné pokrytie ani inú podstatnú vlastnosť. Ak sa ešte pred pridelením eSIM objednaný produkt prestane poskytovať, klient si môže zvoliť porovnateľnú náhradu alebo úplnú refundáciu. Ak sa podstatný nedostatok prejaví počas platnosti, uplatnia sa pravidlá reklamácie podľa článku IX.

VIII. Odstúpenie od zmluvy a skoršie začatie plnenia

1. Právo spotrebiteľa na odstúpenie sa posúdi podľa skutočného obsahu objednávky a zákona č. 108/2024 Z. z. Samotné doručenie QR kódu alebo aktivačných údajov LovecZážitkov nepovažuje bez ďalšieho za automatický zánik práva na odstúpenie.

2. Ak spotrebiteľ chce začať používať eSIM pred uplynutím zákonnej lehoty na odstúpenie, LovecZážitkov si od neho vyžiada samostatnú výslovnú a aktívnu žiadosť o začatie plnenia. Všeobecný súhlas s VOP, úhrada ceny ani samotné prevzatie QR kódu túto žiadosť nenahrádzajú. Spotrebiteľ dostane poučenie o následkoch ešte pred udelením žiadosti.

3. Ak spotrebiteľ platne odstúpi po začatí plnenia, ale pred jeho úplným poskytnutím, uhradí iba zákonnú pomernú cenu podľa skutočne poskytnutého rozsahu, ak sú splnené zákonné podmienky. Právo zanikne až po úplnom poskytnutí služby s predchádzajúcim výslovným súhlasom a poučením, ak zákon tieto podmienky vyžaduje. Odstúpenie pri eSIM zahrnutej v zájazde sa posúdi podľa článku X.

IX. Reklamácia, výmena a refundácia

1. Klient uplatňuje reklamáciu, žiadosť o nápravu, výmenu alebo refundáciu u LovecZážitkov spôsobmi uvedenými v časti E článku V VOP. LovecZážitkov môže na diagnostiku využiť Airalo alebo poskytovateľa siete, zostáva však kontaktným miestom klienta a poskytne mu odôvodnený výsledok na trvanlivom médiu.

2. Ak eSIM nemá dohodnuté vlastnosti, nebola doručená, nemožno ju pre chybu aktivovať alebo počas platnosti neposkytuje dohodnuté plnenie, klient má podľa zákona a okolností právo najmä na odstránenie nedostatku, nové nastavenie alebo náhradnú eSIM, primerané zníženie ceny alebo odstúpenie a refundáciu. Aktivácia eSIM ani čiastočné čerpanie dát samy osebe nevylučujú zákonné práva.

3. Klient poskytne primeranú technickú súčinnosť, ak je potrebná na určenie príčiny, najmä opis problému, čas a miesto jeho výskytu, nastavenia zariadenia a dostupné chybové hlásenia. LovecZážitkov nebude požadovať údaje alebo úkony, ktoré nie sú na posúdenie potrebné, a reklamáciu nezamietne iba preto, že klient nemá dokument, ktorý možno overiť v technických záznamoch.

4. Nad rámec zákonných práv poskytne LovecZážitkov úplnú refundáciu ceny samostatne predanej alebo voliteľne dokúpenej eSIM, ak o ňu klient požiada do šiestich mesiacov od kúpy a technické záznamy potvrdia, že eSIM nebola aktivovaná ani použitá. Toto dobrovoľné pravidlo nijako neskracuje zákonné reklamačné, premlčacie ani iné lehoty na uplatnenie práv. Pri eSIM zahrnutej v zájazde bez osobitnej ceny sa náprava posúdi podľa článku X.

X. eSIM ako súčasť zájazdu alebo doplnok k cestovnej službe

1. Ak je eSIM v ponuke a zmluve o zájazde výslovne uvedená ako zahrnuté plnenie, tvorí súčasť dohodnutého zmluvného balíka. Jej neposkytnutie alebo vada sa oznámi CK LovecZážitkov a posúdi sa aj podľa zákona č. 170/2018 Z. z.; táto príloha nemôže zúžiť právo cestujúceho na nápravu, zníženie ceny, náhradu škody alebo iný zákonný nárok.

2. Ak si klient eSIM aktívne dokúpi k samostatnej cestovnej službe alebo k zájazdu ako osobitne ocenený voliteľný doplnok, v potvrdení objednávky sa uvedie, či ide o samostatnú doplnkovú zmluvu s LovecZážitkov alebo o plnenie zahrnuté do zmluvy o zájazde. Zrušenie jednej časti automaticky neruší druhú, ak to nevyplýva zo zákona, konkrétnej zmluvy alebo povahy vzájomne závislých plnení.

XI. Osobné údaje, overenie totožnosti a podmienky Airalo

1. Na pridelenie, aktiváciu, prevádzku, technickú podporu, bezpečnosť a reklamáciu eSIM sa spracúvajú iba údaje potrebné pre konkrétny účel. Príjemcom môže byť AirGSM Pte. Ltd., miestny poskytovateľ siete alebo technický sprostredkovateľ. Podrobnosti vrátane postavenia strán, lehôt a prenosov mimo Európskeho hospodárskeho priestoru sa uvedú v Zásadách ochrany osobných údajov.

2. Ak právny predpis alebo miestny poskytovateľ siete vyžaduje overenie totožnosti používateľa, LovecZážitkov klienta pred objednávkou informuje o rozsahu údajov, príjemcovi, účele a bezpečnom spôsobe odovzdania. Kópia dokladu sa nebude vyžadovať paušálne ani bez preukázanej potreby.

3. Ak technické používanie eSIM vyžaduje prijatie aktuálnych podmienok používania alebo zásad ochrany súkromia Airalo, klient ich dostane pred aktiváciou v podobe, ktorú si môže uložiť. Tieto podmienky upravujú technické používanie služby; nenahrádzajú zmluvu klienta s LovecZážitkov a nemôžu obmedziť zákonné práva klienta ani povinnosti LovecZážitkov.

XII. Zodpovednosť

1. LovecZážitkov zodpovedá za správnosť informácií, ktoré poskytol, za riadne spracovanie objednávky a platby, za pridelenie a doručenie dohodnutej eSIM, za vlastnú zákaznícku podporu a za vybavenie reklamácie. Zapojenie Airalo alebo poskytovateľa siete túto zodpovednosť voči klientovi nevylučuje.

2. Pri posúdení dostupnosti a kvality sa zohľadnia objektívne a vopred jasne oznámené limity miestnych sietí. Tým nie sú dotknuté práva klienta, ak eSIM nezodpovedá dohodnutým vlastnostiam, oznámené obmedzenie bolo nesprávne alebo zavádzajúce, alebo LovecZážitkov porušil inú povinnosť. Zodpovednosť, ktorú podľa zákona nemožno vylúčiť alebo obmedziť, zostáva zachovaná.

XIII. Verzia podmienok a poradie dokumentov

1. Na objednávku sa použije znenie tejto prílohy, hlavnej časti VOP a produktových podmienok, ktoré boli klientovi sprístupnené pred odoslaním objednávky. Neskoršia zmena podmienok Airalo alebo LovecZážitkov sa bez výslovnej dohody v prospech klienta nepoužije spätne na už uzatvorenú zmluvu.

2. Pri rozpore má prednosť kogentný právny predpis, potom konkrétna zmluva a potvrdenie objednávky, táto príloha a napokon všeobecná časť VOP. Pri eSIM zahrnutej v zájazde majú pre práva cestujúceho prednosť kogentné pravidlá pre zájazdy a zmluva o zájazde. Poradie dokumentov nemožno použiť na zúženie zákonných práv klienta.