

# PRO BONO

## PRÁVNÁ ÚPRAVA ZÁJAZDOV

### ULC ČARNOGURSKÝ

SLOVENSKO - BRATISLAVA | TALIANSKO - BRESCIA

ULC ČARNOGURSKÝ

Slovensko

Jelenia 4, PO Box 21

814 99 Bratislava 1

Slovensko

Tel.: +421-2-57201717, Fax: +421-2-57201777

<http://www.ulclegal.com/>, skype: ulcbratislava

email: [office@ulclegal.com](mailto:office@ulclegal.com)

ULC ČARNOGURSKÝ

Taliansko

Via Val Giudicarie 4

25 123 Brescia

Taliansko

Tel/Fax: +39-030-307 313

email: [cambalova@ulclegal.com](mailto:cambalova@ulclegal.com)



# ŠPECIÁL

V týchto dňoch sa mnohí zaujímajú o svoje práva a povinnosti, ktoré vám prináležia počas letných dovolení v prípade, ak si objednáte zájazd s cestovnou kanceláriou. Preto Vám ULC Čarnogurský prináša informácie, ktoré Vám v nastávajúcej letnej sezóne pomôžu zorientovať sa v platnej právnej úprave vyhnúť sa počas dovolenky nechceným problémom.

Základom pre právnu úpravu zájazdov, kde môžete nájsť ďalšie informácie a odpovede na vaše otázky, je [zákon č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr](#) (ďalej len „zákon“). Posledná novela zákona nadobudla účinnosť 1. júna 2006.



A EUROPEAN ORGANIZATION OF ATTORNEYS EWIV

Júl/2006



## CESTOVNÁ KANCELÁRIA ALEBO CESTOVNÁ AGENTÚRA?

Zákon rozlišuje poskytovanie služieb cestovnými kancelárkami a prevádzkovateľmi cestovných agentúr. Rozdiel spočíva predovšetkým v tom, že **cestovná agentúra nie je oprávnená predávať zájazd** – kombináciu aspoň dvoch zo služieb v oblasti dopravy, ubytovania a iných služieb (napríklad stravovanie, zabezpečenie sprievodcu, spoločensko – kultúrny alebo rekreačno – športový program) **vo svojom mene**. Nie je teda oprávnená uzatvárať zmluvy vo svojom mene, ale iba v mene cestovnej kancelárie, ktorá zájazd organizuje.

Zákon o zájazdoch umožňuje podnikateľ v oblasti obstarania zájazdov cestovným kanceláriám a cestovným agentúram. Prevádzkovanie cestovných kancelárií (CK) a cestovných agentúr (CA) je pritom v zmysle živnostenského zákona **ohlasovacou viazanou živnosťou**, teda CK, prípadne CA musia najprv získať oprávnenie podnikateľ. Či toto oprávnenie majú, si môžete vždy overiť na stránkach [www.zrsr.sk](http://www.zrsr.sk) a [www.orssr.sk](http://www.orssr.sk).

Zo zákona sú CK i CA oprávnené najmä:

- ponúkať a predávať na základe indi-

viduálnej objednávky jednotlivé služby alebo ich kombinácie,

- sprostredkovať predaj jednotlivých služieb pre inú cestovnú kanceláriu, cestovnú agentúru alebo iné právnické osoby a fyzické osoby (dopravcov, prevádzkovateľov ubytovacích zariadení, usporiadateľov kultúrnych, športových a iných spoločenských podujatí),
- sprostredkovať predaj zájazdov pre inú cestovnú kanceláriu
- predávať veci súvisiace s cestovným ruchom, najmä vstupenky, mapy, plány, prospekty, cestovné poriadky, vytlačených sprievodcov a spomienkové predmety.

Od 1. júna 2006 **novela doplnila predmet oprávnenia** CK a CA o možnosť:

- organizovať, ponúkať a predávať jednotlivé služby alebo ich kombinácie, ktoré sa neposkytujú dlhšie ako 24 hodín a nezahŕňajú ubytovanie na celú noc
- poskytovať činnosť sprievodcu v cestovnom ruchu.



## VAŠE PRÁVO NA INFORMÁCIE

Pri hľadaní zájazdu, ktorý vyhovuje našim požiadavkám, spravidla každý z nás najprv zisťuje ponuky niekoľkých CA a CK. **Katalóg** alebo iná písomná forma ponuky alebo dopĺňajúcej informácie o zájazde sa považujú neskôr za **súčasť zmluvy o zájazde**, ak si zmluvné strany písomne nedohodli iné podmienky. V tomto predzmluvnom štádiu zákon pomerne prísne určuje CK, ktoré informačné povinnosti nemôže pri ponúkaní zájazdov v katalógoch, prípadne v iných písomných materiáloch opomenúť.

CK je povinná **presne, jasne, pravdi-**

**vo, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať** o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu. Informovať musí **najmä** o:

- termíne začatia a skončenia zájazdu,
- cene zájazdu vrátane časového rozvrhu platieb a výške preddavku,
- prípadoch, keď je objednávateľ povinný zaplatiť CK zmluvnú pokutu pri odstúpení od zmluvy o zájazde, a o výške tejto zmluvnej pokuty ustanovenej v závislosti od času odstúpenia,

- cieľovom mieste a mieste pobytu,
- druhu dopravného prostriedku, úrovni jeho vybavenosti, kvality a triedy,
- type ubytovania, jeho polohe, kategórii, stupni vybavenosti a o hlavných charakteristických znakoch,
- rozsahu stravovania a o jeho forme,
- trase cesty, predpokladaných časoch a o miestach zastávok,
- všeobecných údajoch týkajúcich sa pasových a vízových požiadaviek pre občanov Slovenskej republiky a o zdravotných formalitách, ktoré sú nevyhnutné na cestu a pobyt, ako aj o zvyčajných cenách a lehotách na ich vybavenie,
- tom, či sa pre zájazd požaduje minimálny počet účastníkov zájazdu vrátane termínu, kedy najneskôr pred odchodom sa musí objednávateľovi oznámiť, že sa nedosiahol minimálny počet účastníkov zájazdu a CK zájazd zrušuje,
- rozsahu a podmienkach povinného zmluvného poistenia zájazdu, o rozsahu poistného plnenia, o podmienkach na plnenie nároku objednávateľa, o poisťiteľovi, s ktorým má CK uzatvorené povinné zmluvné poistenie zájazdu,
- programe v mieste pobytu,
- lehote, v ktorej môže objednávateľ oznámiť, že sa zájazdu namiesto neho zúčastní iná osoba, ak sú dôvody na jej určenie, a o podmienkach, ktoré musí účastník poskytovaného zájazdu spĺňať, ak sú dôvody na ich ustanovenie,
- možnosti uzatvoriť individuálne poistenie objednávateľa na cestu a pobyt vrátane poistenia pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o zájazde v prípade nehody alebo ochorenia,
- rozsahu a kvalite všetkých ostatných plnení, ktoré sú obsahom zájazdu.

Pred uzatvorením zmluvy o zájazde sa takéto údaje môžu zmeniť len v odôvodnených preukázateľných prípadoch, za predpokladu, že si CK v katalógu toto právo v konkrétnych prípadoch vyhradila alebo ak sa na ich zmene dohodla so záujemcom o kúpu zájazdu. V ostatných prípadoch sú pre CK záväzné.

## POVINNÉ ZMLUVNÉ POISTENIE ZÁJAZDU

CK je zo zákona povinná dohodnúť [povinné zmluvné poistenie zájazdu](#), na ktorého základe vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie. Doklady o poistení je CK povinná vám odovzdať súčasne so zmluvou o zájazde.

Právo na poistné plnenie má objednávateľ v prípade, ak:

- CK z dôvodu svojho [úpadku](#) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do SR, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,
- CK nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil,

- CK nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, že bol zájazd poskytnutý sčasti.

Poskytnúť poistné plnenie musí poisťiteľ [ihneď](#), [najneskôr](#) však [do 24 hodín](#) po overení pravdivosti oznámenia poistnej udalosti. [Poisťovňa](#) tiež [nie je oprávnená odmietnuť](#) alebo [znižovať poistné plnenie](#), ak sa po poistnej udalosti [dozvedela](#), že CK poskytla [nepravdivé](#) alebo [neúplné podklady](#), ktoré boli podstatné pre uzatvorenie povinného zmluvného poistenia zájazdu. [Poisťovňa](#) sa môže domáhať sa náhrady škody, ale len zo strany CK.



## ZMLUVA O OBSTARANÍ ZÁJAZDU

Zmluva o obstaraní zájazdu predstavuje základ právneho vzťahu, a preto jej treba venovať náležitú pozornosť. CK sa ňou zaväzuje, že objednávateľovi obstará vopred ponúkanú kombináciu služieb cestovného ruchu (zájazd) a objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu. Zmluva musí mať **písomnú formu**.

Aby zmluva nebola neplatná, **musí vždy obsahovať**:

- označenie zmluvných strán,
- charakteristiku zájazdu, najmä termín jeho začatia a skončenia, uvedenie všetkých poskytovaných služieb, ktoré sú zahrnuté do ceny zájazdu, miesto a čas ich trvania (vymedzenie zájazdu možno nahradiť odkazom na číslo zájazdu alebo iné označenie v katalógu iba v tom prípade, ak katalóg obsahuje všetky tieto informácie a bol odovzdaný objednávateľovi),
- cenu zájazdu, vrátane časového rozvrhu platieb a výšky preddavku,
- lehotu a spôsob, akým má objednávateľ uplatniť nároky plynúce z porušenia právnej povinnosti CK,
- výšku zmluvných pokút, ktoré je povinný objednávateľ uhradiť CK pri odstúpení od zmluvy v prípadoch určených zákonom.

Súčasťou zmluvy sú aj ďalšie dojednané podmienky a informácie o zájazde, ktoré je treba vždy vyžadovať a sledovať, či sú jednoznačné a či im dobre rozumiete. Ak nie je jasné, čo presne niektorá zmluvná položka obsahuje, treba žiadať jej spresnenie, a to priamo v zmluve. K takýmto informáciám patria:

- informácie o ďalších platbách za služby, ktorých cena nie je zahrnutá v cene zájazdu a o údajoch o počte a výške týchto ďalších platieb, ak sú súčasťou zájazdu,

- informácie o ubytovaní, jeho názve, polohe, kategórii a triede, stupni vybavenosti a hlavných charakteristických znakoch, ak je súčasťou zájazdu,
- informácie o druhu, charakteristike a kategórii dopravného prostriedku a o trase cesty, ak je súčasťou zájazdu doprava,
- informácie o spôsobe a rozsahu stravovania, ak je súčasťou zájazdu,
- ak je realizácia zájazdu podmienená dosiahnutím minimálneho počtu účastníkov zájazdu, výslovné uvedenie tejto skutočnosti a lehoty, v ktorej najneskôr musí cestovná kancelária objednávateľa písomne informovať o zrušení zájazdu a o odstúpení od zmluvy z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov zájazdu,
- ak sú dôvody na určenie podmienok, ktoré musí objednávateľ spĺňať, uvedenie týchto podmienok a lehotu, v ktorej môže objednávateľ oznámiť, že sa zájazdu namiesto neho zúčastní iná osoba,
- ďalšie skutočnosti, na ktorých sa zmluvné strany dohodnú.

CK je povinná **najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu** poskytnúť objednávateľovi písomne **ďalšie podrobné informácie** o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú jej známe, ak nie sú obsiahnuté už v zmluve alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný. K týmto údajom patria i:

- podrobnosti o možnosti kontaktu na neplnoletú osobu alebo zástupcu CK v mieste pobytu neplnoletej osoby, ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je neplnoletá osoba,
- meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo zástupcu CK, na ktorého sa objednávateľ v ťažkostiach v priebehu zájazdu

môže obrátiť so žiadosťou o pomoc a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie objednávateľa počas zájazdu,

- uvedenie všetkých potrebných dokladov, ktoré potrebuje objednávateľ na poskytovanie obstaraných služieb (napríklad letenku, poukaz pre hotel na poskytnutie dohodnutého

ubytovania a stravovania, doklad pre zástupcu cestovnej kancelárie v mieste pobytu na poskytnutie fakultatívnych výletov).

Ak je zmluva uzatvorená v čase kratšom ako 7 dní pred začatím zájazdu, musí CK túto svoju povinnosť splniť pri uzatváraní zmluvy.



## CENA ZÁJAZDU

V zmluve možno dohodnúť, že CK môže jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu, ak je súčasne **presne určený spôsob výpočtu zvýšenia ceny**. Cena zájazdu uvedená v zmluve sa **nesmie** jednostranne **zvýšiť v priebehu 20 dní pred začiatkom zájazdu**.

Cenu zájazdu možno zvýšiť len v zákonoch predvídaných prípadoch, a to ak dôjde:

- k zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
- k zvýšeniu platieb spojených s do-

pravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,

- k zmene kurzu slovenskej koruny použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.

**Písomné oznámenie o zvýšení ceny** sa musí objednávateľovi **odoslať najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu**, inak CK nevznikne právo na zaplataenie rozdielu v cene zájazdu.



## ZMENA PODSTATNÝCH PODMIENOK ZMLUVY

Ak je CK nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, nemôže takúto podmienku zmluvy zmeniť svojvoľne, naopak, musí vám vždy **navrhnuť zmenu zmluvy**. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu **nová cena uviesť**. Keď CK navrhne takúto zmenu zmluvy, má objednávateľ **právo rozhodnúť**, či so **zme-**

**nou zmluvy súhlasí** alebo či **od zmluvy odstúpi**. Ak takto odstúpite od zmluvy, nemôže od vás CK vymáhať **zaplatenie akýchkoľvek zmluvných pokút** z dôvodu odstúpenia od zmluvy. Vaše rozhodnutie o tom, či so zmluvou súhlasíte alebo či od nej naopak odstupujete, však musíte cestovnej kancelárii **písomne oznámiť** v lehote, ktorú CK v návrhu určí.



## ZMENA V OSOBE OBJEDNÁVATEĽA ZÁJAZDU

Pred začatím zájazdu môže objednávateľ písomne CK oznámiť, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní **iná osoba uvedená v oznámení**. Objed-

návateľ tak môže urobiť len lehote, ktorú na to CK určila, pričom jeho oznámenie musí obsahovať aj **vyhlásenie nového objednávateľa**, že sú-

hlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. **Dňom doručenia oznámenia** sa v ňom uvedená osoba **stáva objednávateľom**. Pôvodný objed-

návateľ a nový objednávateľ **spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov**, ktoré CK v súvislosti so zme- nou objednávateľa vzniknú.

## ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

CK môže pred začatím zájazdu od zmluvy odstúpiť **len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia povinností objednávateľom**, ktoré boli zmluvne dohodnuté. Ak CK zruší zájazd v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začatia, objednávateľ má právo na **primeranú náhradu škody**.

Objednávateľ môže odstúpiť od zmluvy **pre zmenu podstatných podmienok zmluvy**. Ak takto objednávateľ od zmluvy odstúpi alebo ak CK odstúpi od zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začatím, má objednávateľ právo žiadať, aby mu CK na základe novej zmluvy poskytla **iný zájazd najmenej v kvalite**, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve za predpokladu, že CK môže takýto zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej zmluvy sa potom platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je CK povinná tento **rozdiel bezodkladne** objednávateľovi **vrátiť**.

Objednávateľ môže od zmluvy odstúpiť aj vtedy, ak **CK porušila svoju povinnosť** ustanovenú zmluvou o zájazde alebo v zákone. Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK určené zmluvou alebo zákonom, je CK povinná **bezodkladne vrátiť** objednávateľovi **celú sumu**, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ **nie je povinný zaplatiť CK zmluvné pokuty**. Právo objednávateľa na náhradu škody týmto nie je dotknuté.

Ak nie je dôvodom odstúpenia od zmluvy objednávateľa porušenie povinností CK, ktoré sú určené zmluvou alebo týmto zákonom, alebo ak CK odstúpi od zmluvy pred začatím zájazdu z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ **povinný zaplatiť CK zmluvné pokuty** v dohodnutej výške a cestovná kancelária je povinná **vrátiť** objednávateľovi bezodkladne **zostatok z uhradenej ceny** zájazdu podľa zrušenej zmluvy.

## ZODPOVEDNOSŤ ZA PORUŠENIE ZÁVÄZKOV

CK **zodpovedá** objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy **bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK alebo iní dodávatelia** služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. Právo na odstránenie chybné poskytnutej služby však musí objednávateľ uplatniť **bezodkladne**, a to u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK. O uplatnení tohto práva je treba ihneď urobiť **pisomný záznam** v spo-

lupráci so zástupcom CK. Objednávateľ si musí písomne a bezodkladne uplatniť svoje práva aj v prípade, ak CK **nesplní povinnosti** vyplývajúce zo zmluvy alebo zo zákona **riadne a včas**, a to **najneskôr do 3 mesiacov od skončenia zájazdu**. Ak sa zájazd neuskutočnil, lehota 3 mesiacov sa počíta odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká.

CK sa môže **zbaviť zodpovednosti za**



škodu spôsobenú odstúpením od zmluvy alebo porušením povinností len vtedy, ak preukáže, že túto škodu nezavinila ani ona, ani jej dodávateľa služieb a škoda bola súčasne spôsobená:

- objednávatelom,
- treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo
- udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

Ak po začatí zájazdu CK neposkytne objednávatelovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu zmluva zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve, je CK povinná vrátiť objednávatelovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami. Ak tieto služby nemožno zabezpečiť alebo ich objednávatel neprijme, je CK povinná bezodkladne vrátiť objednávatelovi rozdiel ceny zájazdu.

V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je CK povinná poskytnúť

objednávatelovi dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým objednávatel súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v zmluve, je CK povinná vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady alebo rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.

Ak sa stane, že CK neposkytne objednávatelovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do SR, poskytne poisťiteľ poistné plnenie finančným zabezpečením dopravy z miesta pobytu do SR vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania do odchodu. CK je povinná organizačne zabezpečiť takúto dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania prostredníctvom svojho povereného pracovníka alebo prostredníctvom zmluvne dohodnutej organizácie.

Ak si objednávatel zabezpečí dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania na vlastné náklady, poisťiteľ objednávatelovi uhradí tieto náklady iba do výšky, akú by musel vynaložiť, ak by dopravu, ubytovanie a stravovanie zabezpečovala CK prostredníctvom svojho povereného pracovníka alebo prostredníctvom zmluvne dohodnutej organizácie.



## REKLAMÁCIE

Písomnú reklamáciu väd zájazdu je treba doručiť CK bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu. Ak sa zájazd nekonal, lehota plynie v troch mesiacoch odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy. Ak trojmesačná lehota márne uplynie, právo zaniká. Reklamácie je najlepšie poslať doporučené s ná-

vratkou, pričom nezabudnite k reklamácií priložiť aj písomný záznam o vade zájazdu, respektíve inú dokumentáciu.

Ak zistíte, že došlo k porušeniu zákona, obráťte sa na Slovenskú obchodnú inšpekciu a príslušný živnostenský úrad.

Informácie uvedené v bulletine nie sú poskytovaním právnych rád. Nemožno z neho odvodzovať žiadne práva a povinnosti. Materiál obsiahnutý v tomto dokumente je informatívnej povahy a aplikácia vyššie uvedených informácií bude vždy špecifická v závislosti od konkrétnych informácií. Pri konkrétnych obchodoch a iných právnych riešeníach odporúčame preto vždy konzultácie. I keď je bulletin ULC Čarnogurský Pro Bono zostavovaný s maximálnou starostlivosťou, ULC Čarnogurský nepreberá zodpovednosť za prípadné chyby či nepresnosti, ani za akékoľvek škody vzniknuté z aktivít konaných na základe informácií uvedených v tomto dokumente.

V prípade, že naďalej nechcete byť adresátom tejto služby, pošlite prosím e-mail na adresu [lenicka@ulclegal.com](mailto:lenicka@ulclegal.com) so subjektom: neodoberať. Ďakujeme.

V prípade akýchkoľvek otázok kontaktuje prosím Mgr. Lenku Lenickú: [lenicka@ulclegal.com](mailto:lenicka@ulclegal.com)

© ULC Čarnogurský, 2006