

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky Travelstories, s.r.o., so sídlom Župné námestie 1, 949 01 Nitra, IČO: 54 971 942, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra I, odd. Sro, vložka č. 58567/N (ďalej len ako „VOP“) platia pre všetky zájazdy a služby cestovného ruchu, ktorú sú poskytované a organizované cestovnou kanceláriou Travelstories, s.r.o. (ďalej len ako „Travelstories“). Tieto VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde a zmluvy na poskytnutie iných služieb cestovného ruchu, (ďalej aj ako len „zmluva“), ktorú Travelstories uzatvára s objednávateľom – cestujúcim.

1.2 Objednávateľom je akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela zmluvu písomnou alebo inou vhodnou formou uvedenou v týchto VOP s Travelstories (ďalej len ako „objednávateľ a/alebo cestujúci“).

1.3 V prípade ak je objednávateľ fyzickou osobou, ktorá pri uzatvorení a plnení zmluvy s Travelstories nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti, ide zároveň o spotrebiteľa (ďalej len ako „spotrebiteľ“).

1.4 Uzavretím zmluvy v zmysle čl. 3 týchto VOP objednávateľ potvrdzuje, že sa s týmito VOP oboznámil a s ich obsahom súhlasí.

1.5 Zákonom sa v zmysle týchto VOP rozumie 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 (ďalej len „zákon“).

1.6 Zájazdom sa v zmysle týchto VOP rozumie definícia vymedzená v § 3 zákona (ďalej len ako „zájazd“).

1.7 Službami sa v zmysle týchto VOP rozumejú služby ponúkané Travelstories v súvislosti s cestovným ruchom (ďalej len ako „služby“)

2. Predzmluvné informácie

2.1 Travelstories poskytuje cestujúcemu pred uzatvorením zmluvy alebo pred zaslaním ponuky, ktorej prijatie môže viesť k uzatvoreniu zmluvy, predzmluvné informácie v nasledovnom rozsahu:

2.2 Predzmluvné informácie pred uzatvorením zmluvy o zájazde.

2.3 Predzmluvné informácie pred sprostredkovaním služieb.

3. Objednanie zájazdu a vznik zmluvného vzťahu

3.1 Objednávka vzniká výberom zájazdu (alebo služby) objednávateľom na stránke Travelstories (www.travelstories.sk) alebo prostredníctvom zverejnenej ponuky na sociálnych sieťach a vyplnením a zaslaním objednávkového formuláru. Pre korektné vytvorenie objednávky je potrebné vyplniť požadované údaje v objednávkovom formulári a udeliť súhlas s týmito VOP.

3.2 Zaslaním objednávky objednávateľ potvrdzuje pravdivosť a správnosť vyplnených údajov. Odoslanie objednávky sa považuje za návrh na uzatvorenie zmluvy s Travelstories.

3.3 Objednávka je následne dokončená cez elektronický systém Travelstories, pričom dochádza k vygenerovaniu elektronickej zmluvy resp. k potvrdeniu o uzatvorení zmluvy, na základe údajov zaslaných v rámci objednávkového procesu a k zaslaniu zmluvy na e-mailovú adresu objednávateľa. Zaslaním elektronickej zmluvy na základe údajov v objednávke objednávateľovi, vzniká medzi objednávateľom a Travelstories zmluvný vzťah (uzatvorenie zmluvy). Elektronickej zmluva sa považuje za platnú a účinnú dňom úhrady zálohy za zájazd podľa objednávky resp. zmluvy.

3.4 V prípade, že zmluva bola uzavretá písomnou formou (t.j. bez využitia elektronickej zmluvy) nadobúda zmluva platnosť a účinnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami.

3.5 E-mailová adresa objednávateľa uvedená v objednávke bude použitá na doručovanie informácií objednávateľovi a považuje sa za trvanlivý nosič v zmysle § 2 písm. g) zákona.

3.6 V prípade, že objednávateľ objedná zájazd (resp. služby) aj pre iné osoby, sú objednávateľ spolu s ďalšími osobami uvedenými v zmluve, oprávnení a povinní zo všetkých práv a povinností spoločne a nerozdielne. Objednávateľ ručí za splnenie povinností osôb uvedených v zmluve.

3.7 Uzavretím zmluvy sa Travelstories zaväzuje poskytnúť objednávateľovi objednaný zájazd (resp. služby) v rozsahu a kvalite dohodnutom medzi zmluvnými stranami.

3.8 Neplnoleté osoby sa môžu zájazdu zúčastniť len v sprievode zákonného zástupcu, resp. v sprievode plnoletej osoby, ktorej bolo udelené písomné plnomocnenstvo od zákonných zástupcov neplnoletej osoby. Zákonní zástupcovia resp. osoba, ktorej bolo udelené plnomocnenstvo od zákonných zástupcov, sú plne zodpovední za zverenú neplnoletú osobu.

3.9 V prípade ak je objednávateľom zájazdu (resp. služieb) zahraničná osoba, táto sa v plnom rozsahu podriaďuje právnomu poriadku Slovenskej republiky.

4. Cena zájazdu a platobné podmienky

4.1 Cena zájazdu (alebo služby) je určená dohodou medzi Travelstories a objednávateľom. Závazná cena zájazdu (alebo služby) je cena uvedená v zmluve + ďalšie poplatky, ktoré môžu

vzniknúť najneskôr do 20 dní pred začiatkom zájazdu, na ktoré Travelstories nemá žiaden dosah a nemôže ich ovplyvniť (napr. nové poplatky za vstupné a výstupné povolenia vyrubované zo strany príslušných štátnych orgánov). Ceny uvedené v cenníku resp. na webe Travelstories sú len orientačnými cenami, ktoré sa môžu v niektorých parametroch líšiť.

4.2 Travelstories je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k zvýšeniu:

- ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie
- výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, alebo
- výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu

V prípade jednostranného zvýšenia ceny zájazdu sa Travelstories zaväzuje zaslať objednávateľovi jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak Travelstories nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene. Objednávateľ je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v oznámení o zvýšení ceny zájazdu, v opačnom prípade je CK oprávnená odstúpiť od zmluvy a postupovať spôsobom uvedeným v čl. 8 (zaplatenie odstúpného) týchto VOP.

4.3 Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa ods. 4.2 tohto článku prekročí 8 % ceny zájazdu, má objednávateľ možnosť odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia odstúpného (čl. 8. týchto VOP) v prípade, že tak objednávateľ urobí v lehote určenej Travelstories v oznámení o zmene ceny.

4.4 Travelstories nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu, alebo nečerpал služby, z dôvodov za ktoré nezodpovedá Travelstories.

4.5 Objednávateľ má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 4.2 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy do začatia zájazdu.

4.6 Travelstories je oprávnená požadovať zaplatenie celkovej ceny zájazdu (alebo služby) v lehote stanovenej Travelstories, pred začatím zájazdu (alebo služby). Ak v zmluve nie je stanovené niečo iné, je objednávateľ povinný zaplatiť cenu zájazdu nasledovne:

- pri vzniku zmluvného vzťahu (t.j. do 3 dní od uzavretia zmluvy) sa objednávateľ zaväzuje zaplatiť 50 % ceny zájazdu (alebo služby),
- zvyšnú časť ceny objednaných služieb sa objednávateľ zaväzuje zaplatiť najneskôr 60 dní pred začiatkom zájazdu (alebo služby) ako doplatok do celkovej ceny objednaných služieb
- pri vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 60 dní pred začatím zájazdu (alebo služby), sa objednávateľ zaväzuje zaplatiť celkovú cenu zájazdu (alebo služby), najneskôr do 3 dní od uzavretia zmluvy.

4.7 Objednávateľ môže vykonať platbu jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a. platba prevodom na bankový účet Travelstories alebo
- b. vkladom, prevodným príkazom

(do správy pre prijímateľa objednávateľ uvádza svoje priezvisko a názov objednanej služby)

4.8 Objednávateľ a ďalšie osoby uvedené v zmluve, majú nárok na poskytnutie objednaných služieb len po zaplatení celej ceny objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ nezaplatí cenu objednaných služieb spôsobom a v lehote uvedenej v zmluve alebo v týchto VOP je Travelstories oprávnená požadovať zaplatenie odstúpného podľa článku 8. týchto VOP a odstúpiť od uzavretej zmluvy. Právo Travelstories na náhradu škody zostáva nedotknuté.

4.9 Travelstories nie je platcom DPH.

5. Práva a povinnosti objednávateľa

5.1 Základné práva objednávateľa sú:

- a. právo na riadne poskytnutie objednaných a zaplatených služieb (zájazdu)
- b. právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa objednaných a zaplatených služieb (zájazdu), ktoré sú Travelstories známe, ako i oboznámenie sa so zmenami objednaných služieb, o ktorých sa Travelstories dozvedela neskôr, ako bola zaplatená cena zájazdu (alebo služby). Informačná povinnosť v zmysle čl. 2 týchto VOP týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá
- c. právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania objednaných služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku 7. a 8. týchto VOP
- d. právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. 8. týchto VOP
- e. právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom 9. týchto VOP
- f. právo na upresnenie údajov ohľadom objednaných služieb (pokiaľ nie sú uvedené priamo v zmluve) týkajúce sa napr.: ďalších poplatkov za služby, ktoré nie sú zahrnuté v objednanej službe, názov ubytovacieho zariadenia, jeho poloha, kategória a trieda, druh dopravy, spôsob a rozsah stravovania, harmonogram/program zájazdu.
- g. podrobnosti o možnosti kontaktu na neplnoletú osobu alebo zástupcu Travelstories v mieste pobytu neplnoletej osoby ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je neplnoletá osoba
- h. právo na kontakt na zástupcu Travelstories, na ktorého sa objednávateľ môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie.
- i. právo na informácie o cestovnom poistení v zahraničí, resp. o možnosti uzavrieť také cestovné poistenie
- j. právo byť bezodkladne informovaný o prípadných zmenách programu zájazdu, rozsahu služieb a ceny
- k. pred začatím zájazdu má objednávateľ právo na trvanlivom nosiči oznámiť Travelstories, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky

dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zároveň musí tretia osoba v oznámení vyhlásiť, že spĺňa všetky podmienky účasti na zájazde. Toto právo však môže objednávateľ uplatniť iba v lehote do 7 dní pred začiatkom zájazdu, po uplynutí tejto lehoty toto právo objednávateľa zaniká. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.

5.2 Základné povinností objednávateľa sú:

- a. poskytnúť Travelstories súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené.
- b. nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade Travelstories nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám
- c. zabezpečiť u nepľnoletých osôb sprevádzanie a dohľad plnoletej osoby v priebehu zájazdu, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný resp. psychický stav to vyžaduje
- d. zaplatiť cenu zájazdu a objednaných služieb v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. 4. týchto VOP
- e. v prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko
- f. prevziať od Travelstories podklady a doklady potrebné k čerpaniu objednaných služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených
- g. pri čerpaní objednaných služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami Travelstories alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie objednaných služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.)
- h. riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu Travelstories, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov objednaných služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a ubytovacieho zariadenia (najmä ubytovací a prepravný poriadok); uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil v ubytovacom alebo stravovacom zariadení, v dopravnom prostriedku alebo na pamiatke, múzeu/galérii atď. počas trvania zájazdu
- i. počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných cestujúcich, poskytovateľov objednaných služieb a tretích osôb; uhradiť škodu, ktorú spôsobil svojím konaním pri čerpaní objednaných služieb
- j. dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči poskytovateľom služieb podľa týchto VOP
- k. oznamovať Travelstories akúkoľvek zmenu údajov v zmluve resp. objednaných službách (ako napr. osobné údaje, kontaktná osoba, e-mail, telefonický kontakt); pričom objednávateľ znáša v celom rozsahu všetky náklady, ktoré Travelstories v

súvislosti s akoukoľvek zmenou (napr. zmena priezviska, zmena cestovného dokladu a pod.) vzniknú.

6. Povinnosti Travelstories

6.1 K základným povinnostiam Travelstories patrí najmä

- a. Travelstories je povinná pred uzatvorením zmluvy informovať objednávateľa o rozsahu poskytovaných služieb, ktoré môžu mať vplyv na uzatvorenie zmluvy
 - b. Travelstories nie je povinná poskytnúť objednávateľovi (ani ďalším osobám, v prospech ktorých sa zmluva uzavrela) plnenie nad rozsah objednaných a zaplatených služieb.
 - c. Travelstories je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch úpadku Travelstories ak táto:
 - o neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu
 - o nevráti objednávateľovi zaplatenú zálohu alebo cenu zaplatenú za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil, alebo nevráti platby prijaté za služby sprostredkované Travelstories a tieto neboli poskytnuté,
 - o nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu alebo čiastočne poskytnutej služby, ak bol zájazd alebo služba sprostredkovaná Travelstories, poskytnutá len sčasti.
-

7. Zmena dohodnutých podmienok a zrušenie zájazdu

7.1 Travelstories je oprávnená jednostranne zmeniť podmienky zájazdu uvedené v zmluve za predpokladu, že sa jedná o zanedbateľnú zmenu a Travelstories informuje o tejto zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči.

7.2 Ak je Travelstories nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov objednanej služby t.j. informácie uvedené v súlade s čl. 2 týchto VOP, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky objednávateľa uvedené v objednávke, s ktorými Travelstories súhlasila alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. V takom prípade Travelstories bezodkladne informuje objednávateľa jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o

- a. navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,
- b. práve objednávateľa navrhované zmeny v určenej primeranej lehote (ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní) prijať alebo odstúpiť od zmluvy bez zaplataenia odstupného,
- c. skutočnosti, že ak objednávateľ v lehote podľa písmena b) neprijme navrhované zmeny zmluvy, zmluva zanikne, a
- d. cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd objednávateľovi ponúknutý.

7.3 Ak objednávateľ odstúpi od zmluvy a neprijme ponuku náhradného zájazdu, Travelstories je povinná vrátiť objednávateľovi všetky platby uskutočnené objednávateľom bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. V prípade, že objednávateľ s ponukou náhradného zájazdu súhlasí, uzatvorí sa nová zmluva a všetky platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy sa považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena náhradného zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je Travelstories povinná tento rozdiel objednávateľovi bezodkladne vrátiť.

7.4 Travelstories si vyhradzuje právo zrušiť zájazd a odstúpiť od zmluvy, ak nebol prihlásený minimálny počet účastníkov („výhrada minimálneho počtu účastníkov“), za podmienok dohodnutých v týchto VOP. Rozhodnutie, či sa zájazd koná, je výlučne v kompetencii Travelstories. V prípade, že Travelstories zruší zájazd a odstúpi od zmluvy z dôvodu nenaplnenia minimálneho počtu účastníkov, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi bez zbytočného odkladu oznámiť, najneskôr v lehote:

- 20 dní pred začiatkom 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.

7.5 Travelstories si ďalej vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností. V prípade, že Travelstories zruší zájazd z tohto dôvodu, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi bez zbytočného odkladu pre začatím zájazdu oznámiť.

7.6 V prípade, že Travelstories odstúpi od zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začatím, môže poskytnúť objednávateľovi náhradný zájazd. Na danú situáciu sa primerane použijú ustanovenia bodu 7.3 týchto VOP.

7.7 Počas čerpania služieb a zájazdu je Travelstories:

- oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré Travelstories nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť,

7.8 Travelstories nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany Travelstories).

7.9 Objávateľ berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

8. Odstúpenie od zmluvy o zájazde

8.1 Travelstories je oprávnená pred začiatkom zájazdu od zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. Túto skutočnosť oznámi Travelstories na trvanlivom nosiči v súlade s čl. 7. Týchto VOP.

8.2 Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začiatkom zájazdu nasledujúcim spôsobom:

- bez udania dôvodu
- ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy (náhradný zájazd) v zmysle článku 7. ods. 7.3 týchto VOP
- z dôvodu porušenia povinností Travelstories vyplývajúcich zo zmluvy alebo zákona

8.3 Objednávateľ je povinný oznámenie o odstúpení od zmluvy vykonať písomne a zaslať na adresu Travelstories doporučenou poštou prípadne iným preukázateľným spôsobom doručiť na adresu Travelstories. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy na adresu Travelstories.

8.4 Ak objednávateľ odstúpi od zmluvy bez uvedenia dôvodu (i) alebo ak dôvodom odstúpenia nie je porušenie povinností Travelstories (ii) alebo ak Travelstories odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľa vyplývajúcich zo zmluvy, zaväzuje sa objednávateľ zaplatiť odstupné v nasledovnej výške:

- 61 a viac dní - skutočne vzniknuté náklady, min. 10% z ceny zájazdu
- 60 až 45 dní - skutočne vzniknuté náklady, min. 30% z ceny zájazdu
- 44 až 30 dní - skutočne vzniknuté náklady, min. 50% z ceny zájazdu
- 29 až 15 dní - skutočne vzniknuté náklady, min. 80% z ceny zájazdu
- 14 a menej – 100% z ceny zájazdu

(uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku)

8.5 V prípade, že objednávateľ nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať objednané služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu za nečerpané služby.

8.6 Pri určení počtu dní pre výpočet výšky odstupného je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do tohto počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba – deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd.

8.7 Travelstories má právo odrátať výšku odstupného od zaplatenej zálohy alebo zaplatenej ceny dosiaľ objednaných služieb. Travelstories je zároveň povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy.

8.8 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy pred začiatkom poskytovania zájazdu bez zaplata odstupného:

- ak v cieľovom mieste alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti (napríklad ak existujú vážne bezpečnostné problémy v destinácii), ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu objednávateľa do určeného miesta. V takom prípade odstúpenia od zmluvy má objednávateľ nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za zájazd zaplatil;
- ak objednávateľ za seba zabezpečí náhradníka v súlade s čl. 5. ods. 5.1 písm k) týchto VOP (cena uhradená pôvodným objednávateľom sa započíta na zájazd objednaný novým objednávateľom, čo pôvodný objednávateľ výslovne berie na vedomie. V prípade, ak nebola uhradená zo strany pôvodného objednávateľa celková cena zájazdu, nový objednávateľ je v lehote určenej zo strany Travelstories povinný doplatiť rozdiel medzi sumou uhradenou pôvodným objednávateľom a celkovou cenou zájazdu).
- z dôvodu odstúpenia objednávateľa od zmluvy o zájazde z dôvodu zmeny ceny zájazdu o viac ako 8 % podľa článku 7. bod 7.2 týchto VOP (za predpokladu, že tak objednávateľ urobí v lehote určenej Travelstories v oznámení o zmene ceny)
- pri zrušení zájazdu zo strany Travelstories

8.9 Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je objednávateľ oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy. V danom prípade je Travelstories povinná postupovať spôsobom uvedeným v čl. 7. bod 7.3 týchto VOP. Oprávnenie objednávateľa podľa tohto bodu VOP sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy a vylúčenia práva objednávateľa odstúpiť od zmluvy podľa prvej vety.

9. Zodpovednosť za poskytovanie zájazdu, náhrada škody a reklamácia

9.1 Ak zájazd alebo niektorá služba nie je poskytnutá v súlade so zmluvou a na základe oznámenia objednávateľa nedôjde k náprave (resp. Travelstories vyhlási, že nápravu nevykoná), ponúkne Travelstories objednávateľovi náhradné služby cestovného ruchu. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako náhradnými službami nižšej kvality, než sú dohodnuté v zmluve, je Travelstories povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a náhradnými službami.

9.2 Ak náhradné služby nemožno zabezpečiť alebo ich objednávateľ neprijme, je Travelstories povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je Travelstories povinná poskytnúť objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým objednávateľ súhlasí.

9.3 Ak Travelstories nevykoná nápravu ani nezabezpečí objednávateľovi náhradné služby cestovného ruchu, objednávateľ má právo

- vykonať nápravu sám a požadovať od Travelstories náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených

- odstúpiť od zmluvy 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.

9.4 V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia ako bolo dohodnuté v zmluve, vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu, ktorú je povinný uplatniť v zmysle nasledovných podmienok:

- a. Objednávateľ musí uplatniť právo na odstránenie vadne poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služieb alebo u povereného zástupcu Travelstories tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava.
- b. Ak nie je možné zjednať okamžitú nápravu a vybaviť reklamáciu, spíše objednávateľ s Travelstories (resp. s povereným zástupcom) písomný záznam s označením zájazdu, objednávateľa a predmetu reklamácie. Záznam o reklamácií podpíše zástupca Travelstories alebo dodávateľ služby a objednávateľ, ktorý obdrží jeden exemplár.
- c. Objednávateľ 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
- d. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je Travelstories povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie. Za dôvod k reklamácií sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy, ktoré spadajú do poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy (napr. úraz) alebo také, ktoré sú z rozsahu poistného krytia vyňaté.
- e. Ak Travelstories nepreukáže, že porušenie zmluvy spôsobil objednávateľ, je povinná objednávateľovi do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy; tým nie je dotknuté právo objednávateľa požadovať náhradu škody v zmysle zákona.
- f. Travelstories vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

9.5 Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe Travelstories alebo okolnosti na strane objednávateľa, na základe ktorých objednávateľ úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a Travelstories zabezpečené služby, nevzniká objednávateľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

9.6 Travelstories nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená objednávateľom, treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností.

9.7 Travelstories upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov z dôvodu poveternostnej situácie, zhoršenia zjazdnosti ciest, zaťaženia hraničných priechodov, organizácie leteckej dopravy, prípadne z technických a prevádzkových dôvodov. Travelstories nenesie zodpovednosť za škodu spôsobenú meškaním dopravných prostriedkov. Z dôvodu meškania dopravných prostriedkov nemá objednávateľ právo odstúpiť od zmluvy.

9.8 Travelstories nenesie žiadnu zodpovednosť za škody, náklady alebo iné ujmy, ktoré objednávateľovi vzniknú v dôsledku toho, že si v prípade zrušenia letu alebo jeho meškania,

odopretia vstupu na palubu lietadla atď. neuplatnil svoje práva voči konkrétnemu leteckému dopravcovi.

9.9 Náhrada škody podľa týchto VOP nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Obmedzenie rozsahu náhrady škody sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nebanlivosti.

10. Cestovné poistenie a ostatné služby

10.1 Travelstories odporúča objednávateľovi pri cestách do zahraničia mať uzatvorené platné komplexné cestovné poistenie. Poistenie si objednávateľ zabezpečuje buď sám alebo môže využiť služby kooperujúcej poisťovne Union poisťovňa, a. s.

10.2 Objednávateľ týmto berie na vedomie, vo vzťahu k dotknutej poisťovni je len v pozícii sprostredkovateľa možnosti na uzatvorenie poistnej zmluvy a akákoľvek komunikácia ohľadom poistnej zmluvy, prípadnej v súvislosti s poistnou udalosťou už bude prebiehať priamo s poisťovňou a objednávateľom a Travelstories nenesie žiadnu zodpovednosť za likvidáciu poistnej udalosti prípadne iné nároky z poistnej zmluvy.

10.3 Objednávateľ berie na vedomie, že Travelstories umožňuje iným podnikateľom (ďalej len „poskytovateľ“), aby mohli cez webovú stránku (www.travelstories.sk) poskytovať svoje služby a mali príležitosť uzatvárať s tretími osobami (ďalej len „zákazník“) zmluvy na využitie služieb poskytovateľa (jedná sa najmä o služby zabezpečovania víz, predaja leteniek atď.).

10.4 Travelstories len umožňuje poskytovateľom prostredníctvom webovej stránky (www.travelstories.sk) uzatvárať so zákazníkmi zmluvy. Dodávateľom služby (t.j. poskytovateľom) je osoba odlišná od Travelstories, pričom zákazník kliknutím na požadovanú službu poskytovateľa služby bude presmerovaný na stránku poskytovateľa, kde dokončí svoju prípadnú objednávku a uzatvorí zmluvu.

10.5 Zákazník potvrdzuje, že sa pred prvým použitím webovej stránky (www.travelstories.sk), ako aj pred zaslaním objednávky služieb poskytovateľovi, riadne oboznámil s aktuálnym znením VOP, tieto akceptuje a zaväzuje sa nimi riadiť a tieto dodržiavať.

10.6 Travelstories nie je zmluvnou stranou zmluvných vzťahov založených zmluvami uzatváranými medzi zákazníkmi a poskytovateľmi. Travelstories nenesie žiadnu zodpovednosť za plnenie zmlúv poskytovateľmi, ani nenesie zodpovednosť za prípadnú škodu vzniknutú zákazníkovi na základe alebo v súvislosti so zmluvou s poskytovateľom.

11. Alternatívny spôsob riešenia spotrebiteľských sporov

11.1 Travelstories a objednávateľ sa budú snažiť vyriešiť prípadné spory zmierom.

11.2 Pokiaľ nedôjde k vyriešeniu sporov zmierom, je objednávateľ oprávnený riešiť spor aj alternatívnym spôsobom v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov.

11.3 Objednávateľ má právo obrátiť sa na Travelstories so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Travelstories vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Travelstories porušila jeho práva. Objednávateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Travelstories na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

11.4 Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov:

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>

11.5 Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže objednávateľ využiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 1 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov, a ktorý je dostupný aj na webovom sídle každého subjektu alternatívneho riešenia sporov (odkazy sa nachádzajú v linku uvedenom v predchádzajúcom odseku). Návrh je možné podať aj prostredníctvom nasledujúcej online platformy:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

12. Ochrana osobných údajov

XII.1 Osobné údaje objednávateľa budú spracúvané v súlade so zásadami spracúvania osobných údajov Travelstories, ktoré sú k dispozícii na webovej stránke (www.travelstories.sk) v sekcii ochrana súkromia a osobných údajov.

13. Kontakt

13.1 Objednávateľ môže kontaktovať Travelstories prostredníctvom nasledovných kontaktných údajov:

Travelstories, s.r.o.,
sídlo Župné námestie 1, 949 01 Nitra, SR
e-mail: info@travelstories.sk
Tel.: 0911 490 044

14. Orgán dozoru

14.1 Orgánom dozoru je:
Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)
Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj
Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27
Tel. č.: 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04
Fax.č.: 02/58 27 21 70
E-mail: ba@soi.sk

15. Záverečné ustanovenia

15.1 Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatvorenej medzi Travelstories a objednávateľom v zmysle čl. 3 týchto VOP. Ak by bolo niektoré z ustanovení zmluvy v rozpore s týmito VOP, má prednosť ustanovenie zmluvy.

15.2 Travelstories si vyhradzuje právo jednostranne meniť a dopĺňať tieto VOP. V prípade zmeny VOP sa zmluvný vzťah medzi Travelstories a objednávateľom riadi prostredníctvom tých obchodných podmienok, ktoré boli platné v momente odoslania objednávky objednávateľom a tieto sú prístupné na internetovej stránke Travelstories.

15.3 Ustanovenia týchto VOP týkajúce sa spotrebiteľov sa neuplatnia pri osobách, ktorý nie sú spotrebiteľom.

15.4 Tieto VOP a vzťahy z nich vyplývajúce sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä:

- a. pri objednávateľovi, ktorý je spotrebiteľom: zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov
 - b. pri objednávateľovi, ktorý nie je spotrebiteľom: zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- Odkazy v týchto VOP na právne predpisy sa považujú za odkazy aj na právne predpisy, ktoré ich z časti alebo celkom menia alebo nahrádzajú.

15.5 Pokiaľ niektoré z ustanovení týchto VOP je alebo sa stane neplatným alebo neúčinným, nebude to mať vplyv na platnosť alebo účinnosť zmluvy a ostatných ustanovení VOP. V takomto prípade bude neplatné alebo neúčinné ustanovenie nahradené platným a účinným ustanovením, ktorého ekonomický účinok bude čo najbližší pôvodnému duchu neplatného alebo neúčinného ustanovenia, alebo ktoré bude v čo najväčšej miere slúžiť účelu týchto VOP a zmluvy

15.6 Odoslaním objednávky objednávateľ potvrdzuje, že sa s týmito VOP oboznámil a súhlasí s ich znením.

15.7 Tieto VOP sú platné od 1. januára 2023 .