

Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch

Znenie pre zájazdy sezóny 2027 · vydané 20. októbra 2026

Upozornenie: Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch sú záväzné pre klientov, ktorí si objednali zájazd organizovaný cestovnou kanceláriou PAXTOUR Slovakia s.r.o. Zájazdy našej cestovnej kancelárie sú ponúkané aj inými CK a cestovnými agentúrami. V prípade, ak uzavriete zmluvu o zájazde prostredníctvom inej CK alebo cestovnej agentúry, sú pre Vás záväzné tieto všeobecné podmienky.

Cestovná kancelária PAXTOUR Slovakia s.r.o. so sídlom Hronská 18, 821 07 Bratislava, IČO 45309345, organizuje zájazdy štandardné a forfaitové (na základe individuálnej objednávky, pre skupinovú klientelu aj pre jednotlivcov).

Najdôležitejšie lehoty a pravidlá na prvý pohľad

Záloha pri podpise Zmluvy	minimálne 50 % ceny zájazdu (bod 3.2)
Doplatok	najneskôr 21 dní pred nástupom na zájazd (bod 3.3)
Zvýšenie ceny	len z dôvodov uvedených v bode 2.4; oznámenie najneskôr 20 dní pred začiatkom zájazdu; pri zvýšení nad 8 % môžete bezplatne odstúpiť (body 2.5, 2.6)
Zrušenie zájazdu zo strany CK pre nízky počet účastníkov	najneskôr 20 dní (zájazd dlhší ako 6 dní), 7 dní (zájazd od 2 do 6 dní), 48 hodín (zájazd kratší ako 2 dni) pred začiatkom (bod 5.5)
Odstúpenie cestujúceho	kedykoľvek pred začiatkom zájazdu; odstúpné podľa tabuľky v bode 6.3
Vrátenie platieb pri bezplatnom odstúpení alebo zrušení zájazdu	najneskôr do 14 dní (body 2.6, 5.9, 6.6, 6.11)
Reklamácia	nedostatok oznámte ihneď sprievodcovi; písomne v CK bez zbytočného odkladu po skončení zájazdu (článok 7)

Prehľad je len orientačný; rozhodujúce je plné znenie podmienok nižšie.

1. Vznik zmluvného vzťahu

- 1.1 Zmluvnými stranami zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „Zmluva“) sú Cestovná kancelária PAXTOUR Slovakia s.r.o. (ďalej len „CK“) a objednávateľ, fyzická alebo právnická osoba spôsobilá na právne úkony, jej splnomocnený zástupca alebo tretia osoba, v prospech ktorej bola Zmluva uzavretá. Zmluvný vzťah vzniká na základe objednávateľom podpísanej písomnej Zmluvy, prijatej a potvrdenej CK alebo jej splnomocneným zástupcom. Práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy sa vzťahujú aj na všetky ďalšie osoby v nej uvedené. Objednávateľ ručí za plnenie zmluvných záväzkov uvedených osôb.
- 1.2 Obsah Zmluvy sa určuje najmä podľa katalógu, dodatočných ponúk CK, ako sú napr. akciové ponuky, a dodatočných informácií, vrátane týchto Všeobecných podmienok.
- 1.3 Pri forfaitových zájazdoch sa uzatvorenie zmluvy riadi konkrétnymi podmienkami uvedenými v objednávateľom potvrdenej objednávke.
- 1.4 Zmluvou sa CK zaväzuje, že objednávateľovi obstará zájazd a objednávateľ sa zaväzuje za obstaranie zájazdu riadne a včas zaplatiť cenu zájazdu v súlade s podmienkami uvedenými v Zmluve a v týchto Všeobecných podmienkach.
- 1.5 Povinnosť záväznej rezervácie zájazdu a objednanej služby pre objednávateľa vzniká CK okamihom splnenia nasledovných podmienok zo strany objednávateľa:
 - podpísaním riadne vyplnenej Zmluvy a jej potvrdením CK,
 - vyhlásením, že objednávateľ je plne oboznámený s týmito Všeobecnými podmienkami,
 - vyhlásením, že s nimi súhlasí a zaplacením 50 % zálohy z ceny zájazdu.
- 1.6 Zmluva sa riadi zákonom č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o zájazdoch“). Pred uzavretím Zmluvy CK poskytne objednávateľovi formulár štandardných informácií a ďalšie predzmluvné informácie požadované zákonom o zájazdoch na trvanlivom nosiči (v listinnej podobe alebo elektronicky). Tieto informácie sú súčasťou Zmluvy.
- 1.7 Ustanovenia týchto Všeobecných podmienok, ktoré by boli v neprospech cestujúceho v rozpore s kogentnými ustanoveniami zákona o zájazdoch, neplatia a uplatní sa zákon. Práva cestujúceho vyplývajúce zo zákona nie sú týmito Všeobecnými podmienkami dotknuté.

2. Ceny zájazdov

- 2.1 Orientačné ceny zájazdov a ďalších služieb poskytovaných CK sú uvedené v katalógu alebo v priloženom cenníku. Záväzná cena zájazdu je celková cena dohodnutá medzi CK a objednávateľom, ktorá je uvedená v Zmluve. Cena obvykle zahŕňa dopravu, na mieste pobytu transfer z letiska do hotela a späť, ubytovanie, resp. stravovanie, prípadný ďalší program počas zájazdu, služby kvalifikovaného sprievodcu, resp. delegáta CK, prípadne aj iné ďalšie služby, ak v charakteristike zájazdu nie je uvedené inak, iné služby dojednané v zmluve o obstaraní zájazdu alebo služby v rámci ponuky ubytovacích zariadení. Rozsah služieb zahrnutých v cene zájazdu je spresnený pri každej cenovej ponuke v katalógu alebo v inej propagačnej forme. Cena doplnkových služieb je uvedená v Zmluve. Cena zájazdu nezahŕňa zvláštne zľavy poskytované CK. Skutočne vzniknutými nákladmi sa rozumie prevádzkové náklady CK a zmluvne dojednané, alebo právnym predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb.
- 2.2 Pri zľavách poskytovaných CK má objednávateľ nárok na tie z nich, ktoré sú ku dňu vzniku zmluvného vzťahu v platnosti, a ktoré si objednávateľ zájazdu k tomuto dňu preukázateľne uplatní. Kumulácia jednotlivých zliav nie je možná. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu.
- 2.3 **Cenová garancia PAXTOUR Slovakia s.r.o.** Ceny zájazdov pre sezónu 2027 sú kalkulované v EUR ku dňu uvedenému v príslušnej ponuke zájazdu (katalóg, webová stránka CK).
- 2.4 CK si vyhradzuje právo zvýšiť cenu zájazdu po uzavretí Zmluvy, a to výlučne v dôsledku zmeny: (a) ceny prepravy cestujúcich, ktorá vyplýva z ceny pohonných hmôt alebo iných zdrojov energie, (b) výšky daní alebo poplatkov za služby zahrnuté v zájazde, ktoré neukladá ani nevyberá CK (napr. letiskové, prístávacie, prístavné, diaľničné poplatky), (c) výmenných kurzov relevantných pre daný zájazd. Zvýšenie ceny nesmie presiahnuť skutočnú zmenu týchto nákladov odo dňa kalkulácie ceny. Cena fakultatívneho výletu, ktorý nie je súčasťou zájazdu, sa môže zmeniť v prípade zmeny okolností, ktoré nepriaznivo vplývajú na jeho cenu.
- 2.5 O zvýšení ceny zájazdu je CK povinná informovať cestujúceho jasným a zrozumiteľným oznámením na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny. Oznámenie musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začiatkom zájazdu; po tejto lehote už cenu zvýšiť nemožno.
- 2.6 Ak zvýšenie ceny presiahne 8 % ceny zájazdu, môže cestujúci od Zmluvy bez odstúpeného odstúpiť, alebo prijať náhradný zájazd, ak mu ho CK ponúkne. Cestujúci svoje rozhodnutie oznámi v primeranej lehote určenej CK v oznámení o zvýšení ceny. V prípade odstúpenia CK vráti všetky platby bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od odstúpenia.
- 2.7 Ak sa náklady uvedené v bode 2.4 po uzavretí Zmluvy a pred začiatkom zájazdu znížia, má cestujúci nárok na zodpovedajúce zníženie ceny zájazdu. CK môže od zníženia odpočítať skutočné administratívne náklady a na žiadosť cestujúceho ich preukázať.

3. Platobné podmienky

- 3.1 CK má právo na zaplatenie objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný cenu zájazdu pred poskytnutím CK zaplatiť.
- 3.2 CK je oprávnená požadovať pri podpise Zmluvy zálohu vo výške minimálne 50 % z celkovej ceny zájazdu (vrátane doplnkových služieb).
- 3.3 Zostávajúcu časť ceny zájazdu (rozdiel medzi cenou zájazdu a zaplatenou zálohou) je objednávateľ povinný uhradiť CK najneskôr 21 dní pred nástupom na zájazd (ak nie je dohodnuté inak).
- 3.4 V prípade uzavretia Zmluvy v lehote kratšej ako 21 dní pred dňom nástupu na zájazd, je objednávateľ povinný zaplatiť dohodnutú cenu v plnej výške už pri podpise Zmluvy.
- 3.5 Pri akciách typu first moment, last minute a iných prezentovaných akciách je CK oprávnená požadovať od objednávateľa zaplatenie dohodnutej ceny v plnej výške už pri podpise Zmluvy.
- 3.6 V prípade omeškania objednávateľa s úplným zaplatením ceny zájazdu je CK oprávnená bez ďalšieho upozornenia odstúpiť od Zmluvy a zájazd zrušiť alebo obsadiť takto uvoľnené miesto iným objednávateľom. Objednávateľ je povinný uhradiť náklady spojené so zrušením zájazdu, resp. odstúpením od Zmluvy (tzv. stornopoplatky). Právo na náhradu škody tým nie je dotknuté. V prípade, že CK od Zmluvy neodstúpi ani nezruší zájazd, má právo od objednávateľa požadovať celkovú cenu zájazdu v plnom rozsahu a to bez ohľadu na skutočnosť, či poskytnuté služby čerpal alebo nie. Objednávateľ je v tomto prípade povinný požadovanú sumu CK uhradiť.
- 3.7 Poplatky za zmeny Zmluvy, vykonané na žiadosť objednávateľa, a odstúpené podľa bodu 6.3 sú splatné ihneď po splnení podmienok na ich uplatnenie.
- 3.8 Objednávateľ, vrátane ostatných účastníkov zájazdu uvedených v Zmluve (ďalej len „účastník zájazdu“), má právo na poskytnutie služieb len v prípade úplného zaplatenia ceny zájazdu.

4. Práva a povinnosti účastníka zájazdu

4.1 K základným právam účastníka zájazdu patrí najmä:

- a) právo na riadne a včasné poskytnutie potvrdených služieb. Pokiaľ bez zavinenia CK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na ich náhradu,
- b) právo na dodatočné informácie, pokiaľ neboli uvedené v katalógu,
- c) právo byť oboznámený so zmenami zájazdu, rozsahom služieb a ceny zájazdu,
- d) právo zrušiť svoju účasť v zájazde kedykoľvek pred jeho začatím, formou odstúpenia od zmluvy, za podmienok uvedených v bode 6 (storno podmienky),
- e) právo písomne oznámiť CK najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu, že sa namiesto neho na zájazde zúčastní iná osoba, za podmienky, že súčasťou oznámenia je vyhlásenie nového účastníka zájazdu, že spĺňa podmienky účasti na zájazde a súhlasí s podmienkami Zmluvy. Pôvodný a nový účastník zájazdu zodpovedajú spoločne a nerozdielne za zaplatenie nedoplatku ceny zájazdu a za skutočné náklady spojené s touto zmenou, ktoré CK na požiadanie preukáže; tieto náklady nesmú presiahnuť skutočne vynaložené náklady,
- f) právo na reklamáciu v súlade s článkom 7 (reklamácie),
- g) právo na ochranu osobných údajov, ktoré poskytuje pre účely obstarania zájazdu v Zmluve a v ďalších dokumentoch, pred neoprávnenými zásahmi zo strany tretích osôb,
- h) právo obdržať spolu so Zmluvou aj doklad o povinnom poistení cestovnej kancelárie pre prípad úpadku, obsahujúci označenie poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poistnej udalosti.

4.2 K základným povinnostiam účastníka zájazdu patrí:

- a) uvádzať pravdivé údaje v Zmluve a predložiť doklady, ktoré CK požaduje pre účely obstarania zájazdu,
- b) poskytnúť CK potrebnú súčinnosť na riadne zabezpečenie zájazdu a s tým súvisiacich služieb, najmä uvádzať pravdivé a úplné údaje v Zmluve a predložiť doklady, ktoré CK požaduje,
- c) poskytnúť vhodné kontaktné údaje za účelom poskytnutia včasných a úplných informácií súvisiacich s obstaraním zájazdu,
- d) zabezpečiť osobám mladším ako 15 rokov sprievod dospelého účastníka a taktiež zabezpečiť sprievod osobám, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,
- e) zaplatiť celú cenu zájazdu v súlade s článkom 3 týchto podmienok v lehotách podľa pokynov CK a zaplatenie preukázať dokladom, v opačnom prípade vzniká CK právo odstúpiť od Zmluvy a právo požadovať zaplatenie sankčných poplatkov. Právo na náhradu škody, ktorá vznikla CK porušením povinností účastníka zájazdu, týmto nie je dotknuté,
- f) prevziať si od CK písomné pokyny pre účasť na zájazde najneskôr 7 dní pred odchodom, riadne sa s nimi oboznámiť a riadiť sa nimi,
- g) dostaviť sa v stanovenom čase na stanovené miesto zrazu účastníkov zájazdu, so všetkými dokladmi požadovanými podľa pokynov,
- h) dodržiavať pasové, colné, zdravotné a ďalšie predpisy krajiny, do ktorej sa zájazd uskutočňuje alebo cez ktorú sa vykonáva transfer. Cudzí štátni príslušníci sú povinní informovať sa ohľadne vízovej povinnosti domovského štátu na zastupiteľstvách krajín, ktorých návšteva je súčasťou zájazdu. Náklady vzniknuté porušením tohto ustanovenia znáša objednávatel, resp. účastník zájazdu,
- i) vopred oznámiť čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne a včasné zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Cudzí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie potrebných náležitostí, ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí potrebné,
- j) nahradiť škodu, ktorá vznikla zavinením účastníka zájazdu počas zájazdu v dopravnom prostriedku, alebo v ubytovacom zariadení, pri čerpaní poskytnutých služieb podľa Zmluvy alebo v priamej súvislosti s ním,
- k) pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami poskytnutými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, dodržiavať časy a miesta odchodov, zabezpečiť všetky potrebné cestovné doklady a splniť včas a riadne podmienky potrebné pre čerpanie služieb a zabezpečenie riadneho priebehu zájazdu (pas, víza, doklady o poistení, povinné očkovanie a pod.),
- l) prečítať si aj Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch spoluorganizátorov zájazdov, ktoré sa nachádzajú na webovej stránke CK PAXTOUR Slovakia. Až po ich prečítaní, v prípade súhlasu s nimi, zašle CK PAXTOUR Slovakia Zmluvu o zájazde. Spoluorganizátor zájazdu je označený kódom zájazdu a pridelené kódy si môže klient pozrieť na webovej stránke www.paxtour.sk – infoservis,
- m) dodržiavať termíny zrazov a odjazdov dopravných prostriedkov a dodržiavať vopred určený a stanovený čas odchodu, vyhlásený sprievodcom zájazdu pri jednotlivých zastaveniach a tiež dodržiavať jeho ďalšie organizačné

pokyny. Ak účastník svojím správaním ohrozí program a priebeh zájazdu, obťažuje ostatných účastníkov, alebo inak poruší tieto Všeobecné podmienky pre účasť na zájazdoch, platný právny poriadok SR alebo právne predpisy navštíveného cudzieho štátu, je CK oprávnená odoprieť účastníkom zájazdu poskytnutie služieb podľa Zmluvy, čím účastník zájazdu stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužívané služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.

4.3 Objednávateľ, resp. účastník zájazdu zodpovedá za škodu, ktorá vznikla porušením povinností uvedených v bode 4.2.

5. Zmeny dohodnutých služieb a ich právne následky, zrušenie zájazdu

- 5.1 Pre rozsah zmluvne dojednaných služieb je rozhodujúci popis služieb uvedený v Zmluve a odvodený z katalógovej, resp. webovej ponuky na stránke CK PAXTOUR Slovakia. CK nezodpovedá za chybné údaje ponuky svojich zájazdov na webových stránkach svojich predajov. Rozšírenie alebo dohodnuté zmeny služieb nad rámec ponuky musia byť taxatívne písomne uvedené v Zmluve alebo jej dodatku, potvrdené CK a uhradené pred ich poskytnutím.
- 5.2 Zmeny a odchýlky v charaktere a poskytovaní jednotlivých služieb CK od dohodnutého obsahu Zmluvy sú v určitých prípadoch prípustné. Zmeny sa môžu týkať druhu dopravy, leteckej spoločnosti, typu autobusu/lietadla, trasy a termínu, prípadne programu v priebehu zájazdu. Podstatné zmeny pred začiatkom zájazdu sa riadia bodom 5.9.
- 5.3 CK nezodpovedá za prípadné meškanie a upozorňuje na možnosť jeho vzniku z technických príčin, v dôsledku zlých poveternostných podmienok, preťaženia vzdušných koridorov, pomalej prejazdnosti na hraničných priechodoch, dopravnej situácie na cestách a pod. Nakoľko uvedené okolnosti nie je možné vopred vylúčiť, účastník zájazdu by mal pri plánovaní prípojov, dovolenky, obchodných termínov brať do úvahy možnosť výskytu komplikácií tohto druhu. CK nezodpovedá za škody spôsobené účastníkovi v dôsledku meškania, ktoré nezavinila CK alebo jej zástupca, a to v rozsahu, v akom zodpovednosť CK nevyplýva zo zákona o zájazdoch.
- 5.4 V prípade, že účastník zájazdu na základe vlastného rozhodnutia ukončí zájazd skôr, prípadne neskôr ako ostatní účastníci zájazdu, dopravu a ostatné náklady s tým spojené si zabezpečuje a hradí sám. Účastník nemá nárok na refundáciu v prípade nevyužitia služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu.
- 5.5 CK si vyhradzuje právo zrušiť zájazd v prípade, ak sa nedosiahol minimálny počet účastníkov uvedený pri jednotlivých zájazdoch. CK je oprávnená v takomto prípade zrušiť zájazd najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o zájazd trvajúci dlhšie ako 6 dní, najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o zájazd trvajúci od 2 do 6 dní, a najneskôr 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o zájazd trvajúci menej ako 2 dni, o čom je povinná v uvedenej lehote informovať objednávateľa, resp. ďalších účastníkov zájazdu na trvanlivom nosiči. CK vráti všetky platby bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od zrušenia zájazdu.
- 5.6 Program vychádza z posledných dostupných informácií v čase uzávierky katalógu. Program nie je možné meniť podľa individuálnych požiadaviek klientov. PAXTOUR je oprávnená vykonávať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb v priebehu zájazdu, pokiaľ z vážnych dôvodov nie je možné zabezpečiť pôvodne dohodnutý program. V takomto prípade je CK povinná zabezpečiť náhradný program a služby v kvalite a rozsahu na úrovni primeranej dohodnutým podmienkam. Zástupca CK (sprievodca) je oprávnený zmeniť vzhľadom k momentálnemu fyzickému, psychickému či zdravotnému stavu klientov, nepriaznivým prírodným, politickým či bezpečnostným podmienkam plánovaný program zájazdu. V prípade, že CK zabezpečí ako náhradné plnenie služieb ubytovanie v inom hoteli rovnakej, alebo vyššej kategórie, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, nie sú tým dotknuté nároky účastníkov zájazdu voči CK vyplývajúce zo zákona o zájazdoch, najmä nárok na zľavu z ceny pri nižšej kvalite náhradného plnenia.
- 5.7 CK si vyhradzuje právo na zmenu vecného i časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov, zmeny služby transferu, nástupného miesta či trasy zájazdu k prvému navštívenému miestu v programe alebo iných mimoriadnych udalostí. Pri podstatnej zmene pred začiatkom zájazdu platí bod 5.9; ak zmena vedie k nižšej kvalite alebo k nižším nákladom zájazdu, má účastník zájazdu nárok na primeranú zľavu z ceny zájazdu. Pri poznávacích zájazdoch CK upozorňuje na obmedzenie návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v čase štátnych alebo náboženských sviatkov, alebo osláv v navštívenom štáte.
- 5.8 Pokiaľ sa účastník zájazdu z akéhokoľvek dôvodu nedostaví k odchodu na zájazd alebo zmešká odchod/odlet, má CK nárok na plnú úhradu ceny zájazdu.
- 5.9 **Podstatné zmeny pred začiatkom zájazdu.** Ak je CK pred začiatkom zájazdu nútená podstatne zmeniť niektorú z hlavných vlastností služieb zájazdu alebo nemôže splniť osobitné požiadavky cestujúceho dohodnuté v Zmluve, oznámi to cestujúcemu bez zbytočného odkladu jasne a zrozumiteľne na trvanlivom nosiči s uvedením navrhovanej zmeny, jej vplyvu na cenu zájazdu a primeranej lehoty na rozhodnutie. Cestujúci môže navrhovanú zmenu prijať, alebo od Zmluvy bez odstúpenia odstúpiť, prípadne prijať náhradný zájazd, ak mu ho CK ponúkne. Ak by zmena viedla k nižšej kvalite alebo k nižším nákladom zájazdu, má cestujúci nárok na primeranú zľavu z ceny. Pri odstúpení CK vráti všetky platby bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní.

6. Odstúpenie od zmluvy, storno poplatky

- 6.1 CK môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. CK si vyhradzuje právo zrušiť zájazd pred jeho zahájením, ak by nebol dosiahnutý minimálny počet účastníkov (výhrada minimálneho počtu účastníkov – body 5.5 a 6.6).
- 6.2 Zákazník je oprávnený od Zmluvy odstúpiť pred zahájením zájazdu osobne alebo písomným oznámením (aj mailom po potvrdení prijatia zrušenia Zmluvy).
- 6.3 Ak dôvodom odstúpenia od Zmluvy nebolo porušenie povinností zo strany CK (ani dôvody uvedené v bodoch 2.6, 5.9 a 6.11) alebo ak k zrušeniu Zmluvy došlo v dôsledku odstúpenia CK od Zmluvy pre porušenie povinností účastníkom zájazdu pred začatím zájazdu, je účastník zájazdu povinný zaplatiť CK odstupné (sankčný poplatok) vo výške:

Účinky odstúpenia nastali	Odstupné z celkovej ceny zájazdu
po podpísaní Zmluvy s PAXTOUR Slovakia (základný režijný storno poplatok)	25 EUR
61 a viac dní pred odchodom	10 %
od 60. do 21. dňa pred odchodom	50 %
od 20. do 8. dňa pred odchodom	80 %
od 7. dňa pred odchodom, nedostavením sa k odchodu na zájazd alebo zmeškaním odchodu/odletu	100 %

CK na požiadanie cestujúceho preukáže výšku odstupného a vysvetlí jeho výpočet.

- 6.4 Pri určení počtu dní pre výpočet storno poplatku sa započítava i deň, keď bolo odstúpenie od Zmluvy doručené CK podľa bodu 6.2. Do celkového počtu dní sa nezapočítava deň, ktorý zodpovedá prvému dňu zájazdu.
- 6.5 CK má právo započítať storno poplatok oproti zloženej zálohe, alebo zaplatenej cene zájazdu.
- 6.6 CK môže pred nástupom na zájazd alebo pred začatím cesty odstúpiť s okamžitou platnosťou od Zmluvy v týchto prípadoch:
- pri nesplnení podmienky minimálneho počtu osôb, a to najneskôr v lehotách uvedených v bode 5.5 (20 dní, 7 dní, resp. 48 hodín pred začatím zájazdu). Pri autobusových zájazdoch min. 30 osôb, pri leteckom zájazde min. 20 osôb. Účastník zájazdu musí byť o takejto skutočnosti informovaný písomne (aj mailom) bez zbytočného odkladu. CK je povinná ponúknuť účastníkovi zmenu zmluvy. Ak účastník zmenu neprijme, CK vráti všetky platby najneskôr do 14 dní,
 - v dôsledku nevyhnutných a mimoriadnych okolností tzv. „vyššej moci“ (t.j. z príčin, ktorým CK nemohla zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia), ak o odstúpení informuje cestujúceho bez zbytočného odkladu pred začiatkom zájazdu. CK vráti všetky platby najneskôr do 14 dní,
 - okamžite, z dôvodu porušenia povinností objednávateľa vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 6.7 V priebehu zájazdu je CK oprávnená odstúpiť od Zmluvy v nasledovných prípadoch:
- okamžite, ak účastník zájazdu svojím správaním vážne narušuje priebeh zájazdu. Dotknutému účastníkovi v takom prípade nevzniká nárok na vrátenie alikvotnej časti ceny služieb, ktoré neboli vyčerpané. Náklady spojené s odstúpením od Zmluvy znáša dotknutý účastník zájazdu,
 - v prípade prerušenia alebo predčasného ukončenia zájazdu z dôvodov „vyššej moci“. CK je povinná prijať všetky potrebné opatrenia na zabezpečenie prepravy účastníkov do SR v najbližšom možnom termíne. CK má nárok na úhradu pomernej časti poskytnutých služieb. Náklady spojené s predčasným návratom znášajú zmluvné strany rovným dielom.
- 6.8 V prípade neúčasti jednej z osôb, pre ktoré bolo zabezpečené ubytovanie v dvoj lôžkovej izbe, je druhý účastník povinný doplatiť príplatok k cene za jednolôžkovú izbu.
- 6.9 V prípade, že účastník zájazdu na zájazd nenastúpi alebo ak nevyužije riadne zabezpečené služby na základe vlastného rozhodnutia vôbec alebo z časti, prípadne z iného dôvodu na strane účastníka, nemá nárok na vrátenie pomernej časti ceny zájazdu, ktorá zodpovedá výške úhrady za tieto služby.
- 6.10 V prípade žiadosti objednávateľa o zmenu Zmluvy, ktorá spočíva v zmene termínu zájazdu alebo ubytovania a CK je spôsobilá takú zmenu zabezpečiť, sa postupuje rovnako ako pri odstúpení od Zmluvy a uzatvorení novej Zmluvy, pričom platia storno podmienky podľa bodu 6.3, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 6.11 **Nevyhnutné a mimoriadne okolnosti.** Cestujúci môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť od Zmluvy bez odstupného, ak v mieste určenia zájazdu alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú nevyhnutné a mimoriadne okolnosti, ktoré

podstatne ovplyvňujú vykonanie zájazdu alebo prepravu cestujúcich do miesta určenia. V takom prípade CK vráti všetky platby bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od odstúpenia.

7. Reklamácie, zodpovednosť za škodu

- 7.1 V prípade, ak služby dohodnuté v Zmluve neboli účastníkovi zájazdu poskytnuté zo strany CK riadne a včas, vzniká účastníkovi zájazdu právo na reklamáciu. Nároky z reklamácie je účastník zájazdu povinný uplatniť v CK písomne bez zbytočného odkladu po skončení zájazdu, najneskôr v lehote ustanovenej zákonom.
- 7.2 Upozorňujeme na skutočnosť, že ponuka aktivít a služieb poskytovaných v hoteloch platí v čase vydania katalógu, a môže sa v priebehu sezóny zmeniť. Prípadné chýbajúce aktivity, či ich zmena z neplatených na platené, nemôžu byť predmetom reklamácie.
- 7.3 Kategorizácia ubytovacích zariadení je v kompetencii príslušných orgánov štátov, ktoré kategóriu ubytovacieho zariadenia určujú na základe vlastných vnútroštátnych noriem a kritérií. Tieto normy a kritériá sa nemusia zhodovať s normami platnými v SR.
- 7.4 Účastník zájazdu je povinný závažné vady v poskytovaní dojednaných služieb uplatniť bez zbytočného odkladu u sprievodcu CK, prípadne u vedúceho prevádzky, ktorá poskytuje služby, alebo u inej zodpovednej osoby a poskytnúť súčinnosť potrebnú k tomu, aby bolo možné závažnú vadu odstrániť na mieste. Ak tak neurobí, môže to mať vplyv na rozsah jeho nárokov, a to v miere, v akej mu to zabránilo závažnú vadu odstrániť.
- 7.5 Pokiaľ sa nedostatok v poskytovaných službách nepodarí odstrániť, spíše sprievodca CK, prípadne iný zodpovedný pracovník s účastníkom zájazdu reklamačný protokol. V prípade, že nie je možné reklamáciu vyriešiť na mieste, podpíše sprievodca účastníkovi zájazdu prevzatie reklamačného protokolu. Tento potvrdený reklamačný protokol je účastník zájazdu povinný predložiť pri reklamacii v CK.
- 7.6 Pri riešení reklamácie je účastník zájazdu povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku škody alebo aby sa rozsah škody primerane znížil.
- 7.7 CK nezodpovedá za služby, ktoré neboli zahrnuté v cene zájazdu a ktoré si účastník zájazdu objedná počas zájazdu u sprievodcu, u tretích osôb, v ubytovacom zariadení alebo v inej organizácii.
- 7.8 CK nezodpovedá za škodu, pokiaľ bola spôsobená účastníkovi zájazdu treťou osobou, ktorá nie je spojená so zabezpečením zájazdu, alebo neodvratiteľnou udalosťou, ktorej sa nemohlo zabrániť ani pri vynaložení maximálneho úsilia, aké je možné požadovať.
- 7.9 Ak v priebehu autobusového zájazdu v Európe vznikne na dopravnom prostriedku neodstrániteľná závažná vada, CK v rámci možností až do výšky úhrady zájazdu klientom zabezpečí iný spôsob prepravy. CK nezodpovedá za meškanie letov a za následky z toho plynúce v rozsahu, v akom zodpovednosť CK nevyplýva zo zákona o zájazdoch. Výška náhrady škody vrátane ďalších nárokov, súvisiacich s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.), sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu (najmä nariadením (ES) č. 261/2004 a medzinárodnými dohovormi); zodpovednosť CK voči cestujúcemu podľa zákona o zájazdoch tým nie je dotknutá. CK nezodpovedá za problémy vzniknuté v súvislosti s registráciou na let (check-in), ak ich nezavinila CK.
- 7.10 Cestovné poistenie nevylučuje práva cestujúceho voči CK. Škoda alebo iná majetková či nemajetková ujma, za ktorú už cestujúci dostal plnenie z cestovného poistenia, sa pri uplatnení nároku voči CK započíta, aby nedošlo k jej dvojitej náhrade.
- 7.11 Ak v dôsledku okolností, ktorých výskyt nie je závislý od činnosti a postupu CK, alebo okolností na strane účastníka zájazdu, účastník zájazdu úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené služby zabezpečené CK, nevzniká účastníkovi zájazdu nárok na akékoľvek plnenie zo strany CK alebo zľavu z ceny týchto služieb.
- 7.12 CK nezodpovedá za správnosť údajov uvedených v propagačných materiáloch, ktorých vydavateľom nie je a ktorých obsah nemôže ovplyvniť.
- 7.13 **Pomoc cestujúcemu.** Ak sa cestujúci počas zájazdu ocitne v ťažkostiach, CK mu bez zbytočného odkladu poskytne primeranú pomoc, najmä informáciami o zdravotných službách, miestnych orgánoch a konzulárnej pomoci, pomocou pri diaľkovej komunikácii a pri hľadaní náhradných cestovných možností. Ak ťažkosti cestujúci spôsobil úmyselne alebo z neobstaranosti, CK môže požadovať primeranú odplatu, ktorá nepresiahne skutočné náklady CK. Ak sa cestujúci nemôže vrátiť z dôvodu nevyhnutných a mimoriadnych okolností, CK znáša náklady na nevyhnutné ubytovanie v rovnakej alebo porovnateľnej kategórii, najviac na 3 noci na cestujúceho, pokiaľ právne predpisy EÚ o právach cestujúcich neustanovujú dlhšie obdobie.
- 7.14 **Alternatívne riešenie sporov.** Ak CK reklamáciu zamietne alebo ak cestujúci nie je s jej vybavením spokojný, môže podať návrh na alternatívne riešenie sporu subjektu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. (zoznam týchto subjektov vedie Ministerstvo hospodárstva SR), alebo podnet Slovenskej obchodnej

inšpekcií (www.soi.sk).

8. Povinné poistenie

CK je povinná po celý čas svojho pôsobenia mať v zmysle príslušných ustanovení zákona o zájazdoch uzatvorené poistenie pre prípad úpadku (táto poistná zmluva je uzatvorená v Europäische Reiseversicherung AG, Pribinova 25, 811 09 Bratislava) a na jej základe vzniká účastníkovi zájazdu právo na plnenie v prípadoch, keď CK v prípade svojho úpadku:

- a) neposkytne dopravu účastníkovi zájazdu z miesta pobytu v zahraničí do SR, pokiaľ je táto doprava súčasťou zájazdu,
- b) nevráti účastníkovi zájazdu zaplatenú zálohu, alebo cenu zájazdu v prípade, že sa zájazd neuskutočnil,
- c) nevráti účastníkovi zájazdu rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, že sa zájazd uskutočnil len sčasti.

- 8.1 CK je povinná odovzdať účastníkovi zájazdu súčasne so zmluvou o obstaraní zájazdu doklad poisťovne, obsahujúci názov poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poistnej udalosti (to je súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu). Tento doklad je platný len spolu s potvrdením o úhrade ceny zájazdu/zálohy.

9. Cestovné poistenie účastníka zájazdu

V cene katalógových zájazdov nie je zahrnuté komplexné cestovné poistenie (ak nie je uvedené inak), ako napr. poistenie liečebných nákladov v zahraničí, zodpovednosť za škodu, ani poistenie storna zájazdu. V prípade záujmu objednávateľa, resp. účastníka zájazdu však môže CK pre neho a ním určené osoby cestovné poistenie vrátane poistenia storna zájazdu sprostredkovať. Cena cestovného poistenia, ako aj presný obsah poistného krytia a podmienky cestovného poistenia sú uvedené v podkladoch poskytnutých vybranou poisťovacou spoločnosťou, ktoré účastníkovi zájazdu vydá CK. Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V konaní o vysporiadanie poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkovi zájazdu a CK nemá možnosť posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

10. Spracúvanie osobných údajov

- 10.1 Prevádzkovateľom osobných údajov je PAXTOUR Slovakia s.r.o., Hronská 18, 821 07 Bratislava, IČO 45309345 (ďalej len „CK“). Kontaktné údaje CK sú uvedené v Zmluve.
- 10.2 CK spracúva osobné údaje uvedené v Zmluve a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom na tieto účely a právne základy podľa nariadenia (EÚ) 2016/679 (ďalej len „GDPR“):
- a) uzavretie a plnenie Zmluvy, najmä zabezpečenie kontaktu na objednávateľa a ostatných účastníkov zájazdu pred začatím zájazdu aj po jeho skončení a spracovanie podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu (čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR),
 - b) plnenie zákonných povinností CK, najmä podľa predpisov o účtovníctve, daniach a ochrane spotrebiteľa (čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR),
 - c) riešenie ďalších otázok zmluvného vzťahu a ochrana právnych nárokov CK (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR).
- Osobitné kategórie údajov (napr. zdravotné obmedzenia) CK spracúva len na základe výslovného súhlasu dotknutej osoby; na marketingové účely len na základe osobitného súhlasu, ktorý možno kedykoľvek odvolať.
- 10.3 Osobné údaje CK poskytuje len tým, ktorí sa podieľajú na plnení zájazdu: dopravcom, ubytovacím zariadeniam a ďalším zmluvným partnerom CK (vrátane zahraničných), spoluorganizátorom, poisťovňami, poskytovateľom IT a účtovných služieb a orgánom verejnej moci, ak to ustanovuje zákon. Ak sa cieľová krajina nachádza mimo EÚ/EHP, údaje sa poskytujú v rozsahu nevyhnutnom na plnenie Zmluvy (čl. 49 ods. 1 písm. b) GDPR).
- 10.4 Osobné údaje CK uchováva po dobu trvania zmluvného vzťahu a následne po dobu, ktorú ustanovujú právne predpisy, a po dobu premĺčania nárokov zo Zmluvy.
- 10.5 Dotknutá osoba má právo na prístup k osobným údajom, ich opravu, vymazanie, obmedzenie spracúvania, prenosnosť, právo namietat a právo odvolať súhlas (ak je spracúvanie založené na súhlase). Sťažnosť možno podať Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27 (dataprotection.gov.sk). Poskytnutie údajov potrebných na uzavretie a plnenie Zmluvy je zmluvnou požiadavkou; bez nich nie je možné zájazd zabezpečiť.
- 10.6 Vo vzťahu k osobám uvedeným v Zmluve, ktoré Zmluvu nepodpísali, osoba podpisujúca Zmluvu potvrdzuje, že ich informovala o spracúvaní osobných údajov podľa tohto článku a že je oprávnená ich osobné údaje CK poskytnúť; inak zodpovedá za škodu, ktorá CK vznikne.

11. Záverečné ustanovenia

- 11.1 Platnosť týchto podmienok sa vzťahuje na služby poskytované CK len vtedy, ak nie je CK stanovený, alebo vopred dojednaný rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou. Objednávateľ potvrdzuje podpisom Zmluvy o obstaraní zájazdu, že jemu aj ďalším účastníkom zájazdu ním uvedeným v Zmluve tieto Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch sú známe, porozumeli ich obsahu, súhlasia s nimi a v plnom rozsahu ich prijímajú.
- 11.2 Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v čase zadania katalógu do tlače, preto si CK vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia Zmluvy, s prihliadnutím na aktuálne podmienky.
- 11.3 Tieto Všeobecné podmienky sú vydané v znení z 20. októbra 2026 a platia pre zmluvy o zájazdoch, ktorých termín odchodu pripadá na rok 2027. Odkazy na právne predpisy sa vzťahujú aj na predpisy, ktoré ich v budúcnosti nahradia.