

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY CESTOVNEJ KANCELÁRIE BEST SPORT TOUR s.r.o.

pre predaj zájazdov a služieb cestovného ruchu pod značkou SuperFanúšik / SuperFanúšik.sk

| Účinné od: 1.4.2026 | Dokument iba v slovenskom jazyku

1. Úvodné ustanovenia a identifikácia CK

1.1. Tieto všeobecné zmluvné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti medzi cestovnou kanceláriou Best Sport Tour s.r.o. a cestujúcim pri predaji a poskytovaní zájazdov, najmä športových zájazdov na futbalové, hokejové, motoristické a iné športové alebo kultúrne podujatia.

1.2. Cestovnou kanceláriou je Best Sport Tour s.r.o., IČO: 48 185 477, so sídlom Pekná Cesta 15, 831 52 Bratislava, Slovenská republika, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III , Oddiel Sro, vložka číslo 104506/B, e-mail: info@superfanusik.sk, telefón: +421910341747, webové sídlo: www.superfanusik.sk, prípadne www.superfanusik.com (ďalej len „CK“).

1.3. Cestujúcim je fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde, alebo osoba, ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe zmluvy o zájazde. Ak zmluvu uzatvára jedna osoba aj v prospech ďalších účastníkov, zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov poskytnutých za všetkých účastníkov a za to, že ich oboznámila s podmienkami zmluvy, VOP a povinnými informáciami.

1.4. Tieto VOP sa vzťahujú na zmluvy o zájazde uzatvárané CK vo vlastnom mene. Ak CK sprostredkúva zájazd inej cestovnej kancelárie alebo samostatnú službu iného poskytovateľa, musí byť táto skutočnosť jasne uvedená pred uzatvorením zmluvy. Právna povaha služby sa vždy posudzuje podľa skutočného obsahu ponuky a nie podľa jej označenia.

1.5. Odchylné dojednania uvedené priamo v zmluve o zájazde, potvrdení objednávky alebo individuálnej ponuke majú prednosť pred týmito VOP, ak nie sú v rozpore s kogentnými právnymi predpismi.

1.6. Právne vzťahy sa riadia najmä zákonom č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, Občianskym zákonníkom, zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, predpismi o ochrane osobných údajov a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

2. Vymedzenie základných pojmov

2.1. Zájazdom je kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu na účely tej istej cesty alebo pobytu, ak spĺňa znaky zájazdu podľa zákona č. 170/2018 Z. z.

2.2. Službami cestovného ruchu sú najmä preprava, ubytovanie, prenájom motorových vozidiel a iné služby cestovného ruchu, ktoré nie sú prirodzenou súčasťou prepravy alebo ubytovania. Pri športových zájazdoch môže byť inou službou cestovného ruchu najmä vstupenka na športové alebo kultúrne podujatie, sprievodné služby, transfer, exkurzia alebo iný program.

2.3. Zmluvou o zájazde je zmluva, ktorou sa CK zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd, a cestujúci sa zaväzuje zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu.

2.4. Trvanlivým nosičom sa rozumie prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu uchovať jemu adresované informácie tak, aby k nim mal prístup počas primeranej doby a aby bolo možné ich nezmenené reprodukovať, najmä e-mail, PDF dokument alebo listina.

2.5. Neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami sú okolnosti mimo kontroly strany, ktorá sa ich dovoľáva, ktorým nebolo možné zabrániť ani pri prijatí primeraných opatrení. Môže ísť najmä o vojnu, teroristickú hrozbu, vážne bezpečnostné riziko, prírodnú katastrofu, pandémie, rozhodnutie orgánu verejnej moci, uzavretie hraníc, rozsiahly výpadok dopravy, štraj, zmena alebo zrušenie zápasu, alebo inú porovnateľnú udalosť.

3. Predzmluvné informácie a podklady k zájazdu

3.1. CK pred uzatvorením zmluvy o zájazde poskytne cestujúcemu jasné, zrozumiteľné a určité informácie o zájazde v rozsahu vyžadovanom právnymi predpismi, ak sú pre daný zájazd relevantné.

3.2. Predzmluvné informácie zahŕňajú najmä:

- hlavné vlastnosti služieb cestovného ruchu, najmä cieľové miesto, trasu, termíny, počet nocí, dopravné spojenie, približné alebo presné časy odchodu a návratu, ak sú známe,
- kategóriu, triedu a základné znaky ubytovania, ak je súčasťou zájazdu,
- spôsob, rozsah a formu stravovania, ak je súčasťou zájazdu,
- program, vstupenky, výlety, transfery, služby delegáta alebo sprievodcu, ak sú súčasťou ceny,
- informáciu o približnej veľkosti skupiny, ak je zájazd poskytovaný skupinovo a ak je to vzhľadom na povahu zájazdu možné a potrebné,
- všeobecnú vhodnosť zájazdu pre osoby so zníženou pohyblivosťou ak je tento zájazd pre tieto osoby nevhodný a na žiadosť cestujúceho presnejšie informácie,
- celkovú cenu zájazdu, alebo upozornenie na druhy dodatočných nákladov, ktoré nemožno vopred primerane určiť,
- platobné podmienky, výšku zálohy, splatnosť doplatku a platobné metódy,
- minimálny počet cestujúcich potrebný na realizáciu zájazdu a lehotu, v ktorej môže CK z tohto dôvodu odstúpiť od zmluvy, ak sa to na daný zájazd vzťahuje
- všeobecné pasové, vízové a zdravotné požiadavky cieľovej krajiny, ak sú relevantné,
- informáciu o možnosti uzatvoriť cestovné poistenie vrátane poistenia storna, ak ho CK ponúka alebo sprostredkúva,

3.3. Informácie podľa bodu 3.2, ktoré zákon určuje ako súčasť zmluvy o zájazde, možno po uzatvorení zmluvy zmeniť len so súhlasom zmluvných strán alebo spôsobom dovoľeným právnymi predpismi.

3.4. Cestujúci je povinný pred uzatvorením zmluvy skontrolovať najmä mená a priezviská účastníkov, dátumy narodenia, kontaktné údaje, cestovné doklady, termín zájazdu, miesto odchodu, kategóriu ubytovania a kategóriu vstupeniek. CK nezodpovedá za následky nesprávnych alebo neúplných údajov poskytnutých cestujúcim, tým však nie sú dotknuté zákonné práva cestujúceho v prípade porušenia povinností CK.

4. Uzatvorenie zmluvy o zájazde

4.1. Zmluva o zájazde môže byť uzatvorená písomne, elektronicky, prostredníctvom webového formulára, e-mailom, telefonicky alebo iným spôsobom umožňujúcim jednoznačné zachytenie obsahu zmluvy na trvanlivom nosiči.

4.2. Objednávka zájazdu je návrhom na uzatvorenie zmluvy. Zmluva o zájazde je uzatvorená okamihom, keď CK objednávku cestujúceho potvrdí na trvanlivom nosiči, alebo keď cestujúci prijme individuálnu ponuku CK a CK prijatie potvrdí, podľa toho, čo nastane skôr.

4.3. Ak je objednávka uskutočnená cez webové rozhranie, posledný krok objednávky musí byť označený zrozumiteľne tak, aby bolo jasné, že odoslanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu. Odporúčané znenie tlačidla je „Objednať s povinnosťou platby“.

4.4. Pri telefonickom predaji poskytne CK cestujúcemu pred uzatvorením zmluvy povinné informácie v rozsahu vyžadovanom zákonom a následne mu bezodkladne zašle potvrdenie zmluvy na trvanlivom nosiči.

4.5. Samotná nezáväzná komunikácia cez telefón, e-mail, sociálne siete alebo komunikačné aplikácie nie je uzatvorením zmluvy, ak z nej jasne nevyplýva prijatie konkrétnej ponuky s povinnosťou platby. CK nesmie voči cestujúcemu uplatňovať platobný nárok iba na základe neurčitého prejavu záujmu. Ak však cestujúci potvrdí svoj záujem vycestovať a zašle všetky požadované údaje, objednávka sa považuje za záväznú s povinnosťou uhradiť dojednanú sumu zájazdu.

4.6. Cestujúci je povinný zabezpečiť, aby všetci účastníci zájazdu uvedení v objednávke spĺňali podmienky účasti na zájazde, najmä pasové, vízové, zdravotné, vekové a bezpečnostné podmienky organizátorov podujatia, dopravcov, ubytovacích zariadení a príslušných orgánov.

5. Cena zájazdu a platobné podmienky

5.1. Cena zájazdu je dohodnutá v zmluve o zájazde alebo v potvrdení objednávky. Zahŕňa len služby výslovne uvedené ako služby zahrnuté v cene.

5.2. Povinné príplatky, dane, poplatky, servisné poplatky alebo iné náklady, ktoré sú CK známe pred uzatvorením zmluvy, musia byť zahrnuté v celkovej cene alebo musia byť cestujúcemu jasne oznámené pred uzatvorením zmluvy. Toto sa netýka tzv. pobytovej taxy, resp. iných poplatkov, ktoré sa platia priamo ubytovaciemu zariadeniu (ako napr. mestská taxa, priame miestne dane a poplatky za hotelové služby – tzv. facility fee a iné) Ak CK pred uzatvorením zmluvy neposkytne informáciu o povinnom dodatočnom poplatku alebo náklade, cestujúci ho nie je povinný uhradiť.

5.3. Platobné podmienky sú uvedené v zmluve alebo potvrdení objednávky. CK sa môže s cestujúcim dohodnúť aj na splátkach, ak nie je dohodnuté inak, cestujúci uhradí cenu zájazdu v týchto lehotách:

- záloha vo výške 33% pri uzatvorení zmluvy,
- doplatok najneskôr 14 dní pred začatím zájazdu v rámci EU a 30 dní pred začatím zájazdu mimo EU,
- pri last minute zájazdoch alebo zájazdoch objednaných krátko pred odchodom môže CK požadovať úhradu celej ceny pri uzatvorení zmluvy.

5.4. CK je oprávnená začať obstarávať vstupenky, letenky, ubytovanie a iné služby ihneď po potvrdení účasti na zájazde cestujúcim, alebo po zaplatení dohodnutej zálohy alebo celej ceny, podľa platobných podmienok konkrétneho zájazdu. Ak cestujúci nezaplatí cenu alebo jej časť riadne a včas, ide o porušenie zmluvy.

5.5. Ak cestujúci neuhradí cenu zájazdu alebo jej časť v lehote splatnosti ani po primeranej výzve CK, CK môže od zmluvy odstúpiť. Tým nie je dotknuté právo CK na odstúpenie podľa týchto VOP a zákona, ak už v súvislosti so zájazdom vznikli náklady alebo ak odstúpenie cestujúceho nastalo z dôvodov na jeho strane.

5.6. Nárok na zľavu, voucher alebo propagačný kupón musí cestujúci uplatniť pred uzatvorením zmluvy, ak podmienky konkrétnej akcie neurčujú inak. Dodatočné uplatnenie zľavy po uzatvorení zmluvy nie je nárokovateľné.

6. Zmena ceny zájazdu po uzatvorení zmluvy

6.1. CK je oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu iba vtedy, ak je toto právo výslovne dohodnuté v zmluve o zájazde a ak je v zmluve alebo týchto VOP presne určený spôsob výpočtu zvýšenia ceny. Súčasne platí, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu, ak sa znížia náklady uvedené v bode 6.2.

6.2. Cena zájazdu sa môže zvýšiť alebo znížiť len ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:

- ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmeny cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie,
- výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služby, najmä miestnych daní, letiskových, prístavných alebo obdobných poplatkov,
- výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu.

6.3. Spôsob výpočtu zmeny ceny: zvýšenie alebo zníženie ceny zodpovedá preukázateľnému rozdielu medzi nákladom alebo kurzom použitým pri kalkulácii ceny zájazdu a nákladom alebo kurzom platným po zmene. Pri kurzovej zmene sa použije pomer tej časti ceny zájazdu, ktorá je hradená v cudzej mene. CK je povinná na požiadanie cestujúcemu vysvetliť výpočet.

6.4. Oznámenie o zvýšení ceny musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané na trvanlivom nosiči najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu a musí obsahovať odôvodnenie a výpočet zvýšenia. Ak CK túto podmienku nesplní, nevzniká jej právo na zaplatenie rozdielu v cene.

6.5. Ak zvýšenie ceny presiahne 8 % celkovej ceny zájazdu, cestujúci má práva podľa článku 9 týchto VOP, najmä právo prijať navrhovanú zmenu alebo odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia odstúpeného v primeranej lehote určenej CK.

6.6. Ak si cestujúci uplatní nárok na zníženie ceny z dôvodu zníženia nákladov podľa bodu 6.2, CK je oprávnená odpočítať skutočné administratívne náklady spojené so spracovaním zníženia ceny, ak sú primerané a preukázateľné.

7. Vstupenky a osobitosti športových zájazdov

7.1. Pri športových zájazdoch je podstatnou službou často vstupenka na športové alebo kultúrne podujatie. Rozsah záväzku CK je určený konkrétnou zmluvou a ponukou, najmä kategóriou vstupenky, sektorom, typom sedenia, hospitality balíkom alebo iným výslovne dohodnutým parametrom.

7.2. Ak nie je v zmluve výslovne garantované inak, CK garantuje kategóriu vstupenky alebo porovnateľnú kategóriu, nie konkrétny rad, sedadlo, presný blok ani sedenie všetkých účastníkov vedľa seba. CK vynaloží primerané úsilie, aby účastníci jednej objednávky sedeli spolu alebo čo najbližšie pri sebe, ak to umožnia podmienky predaja vstupeniek a dostupnosť miest. Ak CK nevie zabezpečiť pôvodnú kategóriu vstupeniek, môže klientovi zabezpečiť aj vyššiu kategóriu vstupeniek bez nutnosti doplatku, ak to nebolo dohodnuté vopred.

7.3. Cestujúci berie na vedomie, že predaj, použitie a vstup na podujatie sa riadi aj pravidlami organizátora podujatia, klubu, štadióna, ligy, dopravcu a bezpečnostných zložiek. Cestujúci je povinný tieto pravidlá dodržiavať, najmä zákaz ďalšieho predaja vstupeniek, zákaz vstupu do sektora fanúšikov súpera, pravidlá bezpečnosti, vekové obmedzenia, pravidlá identity držiteľa vstupenky a zákaz vnášania zakázaných predmetov.

7.4. Ak je na vystavenie alebo použitie vstupenky potrebné meno, dátum narodenia, číslo dokladu, klubové členstvo, fan ID, digitálna aplikácia alebo iný údaj či úkon cestujúceho, cestujúci je povinný poskytnúť správne údaje a súčinnosť v lehote určenej CK. CK nezodpovedá za nemožnosť použitia vstupenky spôsobenú nesprávnymi údajmi, oneskorenou súčinnosťou alebo porušením pravidiel zo strany cestujúceho.

7.5. Termín, čas alebo miesto športového podujatia môže byť zmenené organizátorom, ligou, klubom, vysielateľom, bezpečnostnými orgánmi alebo inou príslušnou osobou. Takáto zmena je okolnosťou mimo priamej kontroly CK. Tým však nie sú dotknuté zákonné práva cestujúceho, najmä právo na informáciu, náhradné riešenie, primerané zníženie ceny alebo odstúpenie od zmluvy, ak sú splnené zákonné podmienky.

7.6. Ak sa podujatie presunie v rámci termínu zájazdu a vstupenka zostáva použiteľná, nejde spravidla o podstatnú zmenu zmluvy, ak zmena objektívne neznemožní čerpanie podstatnej časti dohodnutých služieb.

7.7. Ak sa podujatie presunie mimo termínu zájazdu alebo sa zruší bez náhrady a podujatie bolo podstatnou službou zájazdu, CK cestujúcemu bezodkladne ponúkne primerané náhradné riešenie, najmä náhradné podujatie, náhradný termín, náhradnú vstupenku, úpravu zájazdu, primeranú zľavu alebo vrátenie ceny neposkytnutej služby (vstupenky). Ak ide o podstatnú zmenu zmluvy pred začatím zájazdu, postupuje sa podľa článku 9 týchto VOP.

7.8. Ak cestujúci nevyužije platnú vstupenku z dôvodov na svojej strane, najmä pre neskorý príchod, stratu vstupenky, nedodržanie pravidiel vstupu, nevhodné správanie, zákaz vstupu, nedostatok cestovných dokladov alebo rozhodnutie necestovať, nemá nárok na vrátenie ceny tejto služby.

7.9. Ak CK cestujúcemu dočasne poskytne permanentku, klubovú kartu, členskú kartu, digitálny účet, fan ID alebo iný nástroj umožňujúci vstup na podujatie, cestujúci je povinný ho používať výlučne podľa pokynov CK a po skončení podujatia ho bezodkladne vrátiť alebo deaktivovať podľa pokynov CK. Pri strate, poškodení, zneužití alebo nevrátení je cestujúci povinný nahradiť CK skutočnú škodu a účelne vynaložené náklady, najmä sankcie klubu, poplatok za blokáciu, poplatok za náhradné vystavenie a administratívne náklady. Zmluvná pokuta môže byť dohodnutá v individuálnej zmluve; musí byť primeraná hodnote a riziku konkrétneho nástroja.

8. Práva a povinnosti cestujúceho

8.1. Cestujúci má najmä právo:

- na riadne poskytnutie dohodnutých a zaplatených služieb cestovného ruchu,
- na informácie o všetkých podstatných skutočnostiach týkajúcich sa zájazdu, ktoré sú CK známe,
- na poskytnutie pomoci v ťažkostiach v zákonnom rozsahu,
- na náhradné služby, primeranú zľavu alebo náhradu škody, ak sú splnené zákonné podmienky,
- na uplatnenie reklamácie a na vybavenie svojich zákonných nárokov,

- na postúpenie zmluvy o zájazde inej osobe za podmienok uvedených v článku 10.

8.2. Cestujúci je povinný najmä:

- zaplatiť cenu zájazdu riadne a včas,
- poskytnúť CK pravdivé, úplné a presné údaje potrebné na obstaranie služieb,
- skontrolovať správnosť údajov v zmluve, potvrdení objednávky, pokynoch, letenkách, vstupenkách a ďalších dokladoch a bezodkladne oznámiť zistené nezrovnalosti,
- zabezpečiť si platné cestovné doklady, víza, povolenia, očkovania, zdravotné dokumenty a splnenie vstupných podmienok cieľovej krajiny a organizátorov podujatia, ak sa CK výslovne nezaviazala zabezpečiť ich ako súčasť zájazdu,
- dodržiavať právne predpisy navštívených krajín, pokyny CK, sprievodcu, dopravcov, ubytovacích zariadení, organizátorov podujatí a bezpečnostných orgánov,
- správať sa tak, aby neohrozoval seba, ostatných účastníkov, priebeh zájazdu, povest' CK ani práva tretích osôb,
- bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi nedostatok služby, aby mohla byť vykonaná náprava.

8.3. Ak cestujúci vážne alebo opakovane porušuje svoje povinnosti, ohrozuje priebeh zájazdu, bezpečnosť alebo práva ostatných osôb, CK je oprávnená odmietnuť mu ďalšiu účasť na zájazde v rozsahu dovolenom právnymi predpismi. Cestujúci v takom prípade zodpovedá za škodu a dodatočné náklady, ktoré svojim konaním spôsobil.

9. Zmena zmluvy pred začatím zájazdu

9.1. CK je oprávnená pred začatím zájazdu jednostranne zmeniť nepodstatnú podmienku zmluvy a zmenu oznámi cestujúcemu jasne, zrozumiteľne a na trvanlivom nosiči. Jedná sa najmä o zmenu času odletu do/z destinácie v rámci dňa odletu/príletu, zmena hotela pri zachovaní dohodnutej kategórie, zmena vstupeniek pri zachovaní dohodnutej kategórie a pod.

9.2. Ak je CK pred začatím zájazdu nútená podstatne zmeniť niektorú z hlavných vlastností služieb cestovného ruchu, nemôže splniť osobitné požiadavky cestujúceho, s ktorými výslovne súhlasila, alebo navrhuje zvýšiť cenu o viac ako 8 %, bezodkladne informuje cestujúceho na trvanlivom nosiči o:

- navrhovaných zmenách a ich vplyve na cenu zájazdu,
- práve cestujúceho prijať zmenu alebo odstúpiť od zmluvy bez zaplata odstupného v primeranej lehote určenej CK,
- skutočnosti, že ak cestujúci v určenej lehote zmenu neprijme, zmluva zanikne,
- prípadnom náhradnom zájazde a jeho cene, ak ho CK môže ponúknuť.

9.3. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy podľa bodu 9.2 a neprijme náhradný zájazd, CK vráti cestujúcemu všetky platby prijaté na základe zmluvy bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení.

9.4. Ak sa v dôsledku zmeny zmluvy alebo prijatia náhradného zájazdu majú poskytnúť služby nižšej kvality alebo s nižšími nákladmi, cestujúci má právo na primerané zníženie ceny zájazdu.

10. Postúpenie zmluvy o zájazde inej osobe

10.1. Cestujúci môže pred začatím zájazdu na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že sa zájazdu namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá splňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Súčasťou oznámenia musí byť súhlas novej osoby s postúpením zmluvy.

10.2. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak je oznámenie doručené CK v primeranej lehote, najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu, ak sa zmluvné strany nedohodnú na kratšej lehote.

10.3. Pôvodný a nový cestujúci zodpovedajú spoločne a nerozdielne za zaplata zvyšku ceny zájazdu a za úhradu skutočných, primeraných a preukázateľných poplatkov, príplatkov a nákladov, ktoré vzniknú CK v súvislosti s postúpením zmluvy, najmä nákladov dopravcov, ubytovacích zariadení, organizátorov podujatí, vystavovateľov vstupeniek a administratívnych nákladov.

10.4. Pri niektorých službách, najmä letenkách alebo personalizovaných vstupenkách, nemusí byť zmena mena alebo osoby možná alebo môže byť možná len za podmienok tretej osoby. CK o tom cestujúceho informuje bezodkladne po prijatí žiadosti o postúpenie zmluvy.

11. Odstúpenie cestujúceho od zmluvy a odstúpné

11.1. Cestujúci je oprávnený kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde.

11.2. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy z dôvodov na svojej strane alebo bez uvedenia dôvodu, CK je oprávnená požadovať odstúpné. Výška odstúpného zohľadňuje čas odstúpenia pred začatím zájazdu, predpokladanú úsporu nákladov, predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb a osobitnú povahu športových zájazdov, pri ktorých vstupenky, letenky, ubytovanie alebo iné služby môžu byť po zakúpení či rezervácii nerefundovateľné alebo zmeniteľné len za poplatok.

11.3. Ak nie je v zmluve dohodnuté inak, odstúpné sa určí podľa nasledujúcej tabuľky. Celkové odstúpné nikdy nepresiahne cenu zájazdu. CK zohľadní preukázateľnú úsporu nákladov a príjem z náhradného predaja služieb; ak sú vyššie, než predpokladá tabuľka, odstúpné sa primerane zníži. Na žiadosť cestujúceho CK poskytne odôvodnenie výšky odstúpného.

Čas doručenia odstúpenia pred začatím zájazdu	Odstúpné
60 až 31 dní	35 % z ceny zájazdu, najmenej však suma skutočne vzniknutých a preukázateľných nerefundovateľných nákladov.
30 až 21 dní	60 % z ceny zájazdu, najmenej však suma skutočne vzniknutých a preukázateľných nerefundovateľných nákladov.
20 až 11 dní	80 % z ceny zájazdu, najmenej však suma skutočne vzniknutých a preukázateľných nerefundovateľných nákladov.
10 a menej dní, deň začatia zájazdu alebo nenastúpenie na zájazd	100 % ceny zájazdu, ak CK nevznikla preukázateľná úspora alebo príjem z náhradného predaja, ktorý je možné cestujúcemu zohľadniť.

11.4. Za nerefundovateľné náklady sa považujú najmä náklady na vystavené alebo rezervované vstupenky, letenky, ubytovanie, transfery, poplatky dodávateľov, storno poplatky dodávateľov, vízové poplatky, manipulačné a transakčné poplatky a iné náklady, ktoré CK nemôže po odstúpení cestujúceho získať späť alebo ich môže získať späť iba s nákladmi.

11.5. Ak sa cestujúci na zájazd nedostaví, zmešká odchod dopravného prostriedku, nesplní podmienky vstupu do dopravného prostriedku, krajiny, hotela alebo na podujatie, alebo nečerpá niektoré dohodnuté služby z dôvodov na svojej strane, nemá nárok na vrátenie ceny za nečerpané služby, ak zákon alebo podmienky konkrétneho dodávateľa neustanovujú inak.

11.6. Cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy pred začatím zájazdu bez zaplatenia odstúpného, ak v cieľovom mieste alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta. V takom prípade má cestujúci nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za zájazd zaplatil, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia.

11.7. Zmluvy o zájazde uzatvárané prostredníctvom e-mailu, webového formulára, telefónu, elektronickej komunikácie alebo iného prostriedku komunikácie na diaľku sa považujú za zmluvy uzatvorené na diaľku. Pri takto uzatvorených zmluvách cestujúci nemá osobitné právo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní bez zaplatenia odstúpného len z dôvodu, že zmluva bola uzatvorená elektronicke, telefonicky alebo bez osobnej návštevy predajného miesta. Tým nie je dotknuté právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy pred začatím zájazdu podľa bodov 11.1 až 11.6 týchto VOP a podľa zákona.

11.8. Odstúpenie musí byť doručené CK na trvanlivom nosiči. Za deň odstúpenia sa považuje deň, keď bolo odstúpenie doručené CK počas pracovného dňa; pri doručení mimo pracovného času sa za deň doručenia považuje najbližší pracovný deň, ak z kogentných právnych predpisov nevyplýva inak.

12. Odstúpenie CK od zmluvy a zrušenie zájazdu

12.1. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením iba v prípadoch dovolených zákonom, najmä ak:

- počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov uvedený v zmluve alebo ponuke a CK oznámi odstúpenie v zákonnej lehote, najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu pri zájazde dlhšom ako 6 dní, 7 dní pred začatím zájazdu pri zájazde trvajúcom 2 až 6 dní a 48 hodín pred začatím zájazdu pri zájazde kratšom ako 2 dni, alebo
- neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť zmluvu o zájazde a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie bezodkladne pred začatím zájazdu.

12.2. Pri odstúpení CK podľa bodu 12.1 vráti CK cestujúcemu všetky platby prijaté na základe zmluvy bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia CK od zmluvy.

12.3. CK môže cestujúcemu ponúknuť náhradný zájazd alebo náhradné riešenie. Cestujúci nie je povinný náhradný zájazd prijať, ak zákon neustanovuje inak.

12.4. Ak CK zruší zájazd z iného dôvodu, než je uvedený v bode 12.1 alebo dovolený zákonom, tým nie sú dotknuté zákonné práva cestujúceho na vrátenie platieb, primeranú náhradu škody alebo iné nároky.

13. Zmeny a nedostatky počas zájazdu

13.1. CK zodpovedá cestujúcemu za riadne poskytnutie zájazdu v rozsahu dohodnutom v zmluve o zájazde, a to aj vtedy, ak jednotlivé služby cestovného ruchu poskytujú iní dodávatelia. Tým nie je dotknuté právo CK uplatniť si voči príslušnému dodávateľovi regres, náhradu škody alebo iné nároky, ak porušenie povinností vzniklo na strane dodávateľa.

13.2. Za porušenie zmluvy o zájazde sa nepovažuje nepodstatná zmena alebo odchýlka v poskytnutej službe, ktorá nemá významný vplyv na účel zájazdu, bezpečnosť cestujúceho, kvalitu dohodnutých služieb alebo možnosť čerpať zájazd, najmä ak ide o zmenu vyplývajúcu z organizačných, bezpečnostných, dopravných, prevádzkových alebo technických dôvodov, ktoré CK nemohla primerane ovplyvniť.

13.3. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom alebo vlastnosťami, ktoré môže cestujúci vzhľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakávať, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi, a to ihneď po jej zistení. Oznámenie musí byť urobené tak, aby CK mala reálnu možnosť preveriť vzniknutú situáciu a zabezpečiť nápravu počas trvania zájazdu.

13.4. Ak cestujúci neoznámi nedostatok bezodkladne a v dôsledku toho CK stratí možnosť vykonať nápravu, zabezpečiť náhradnú službu, preveriť stav u dodávateľa alebo znížiť rozsah vzniknutej škody, zohľadní sa táto skutočnosť pri posudzovaní primeranosti zľavy, náhrady škody alebo iného nároku cestujúceho v rozsahu, v akom oneskorené oznámenie ovplyvnilo možnosť CK situáciu riešiť.

13.5. CK vykoná nápravu v primeranej lehote určenej cestujúcim, ak je to vzhľadom na okolnosti možné a ak by vykonanie nápravy nespôsobil CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah nedostatku, hodnotu dotknutej služby a celkovú cenu zájazdu. Lehota určená cestujúcim musí zodpovedať povahe služby, miestu, času, dostupnosti dodávateľov a objektívnym možnostiam CK.

13.6. Ak je nedostatok spôsobený konaním alebo opomenutím dodávateľa, najmä hotela, dopravcu, organizátora športového podujatia, distribútora vstupeniek alebo inej tretej osoby podieľajúcej sa na poskytovaní služieb, CK v primeranom rozsahu zabezpečí komunikáciu s dodávateľom a bude sa usilovať o nápravu alebo náhradné riešenie. CK však nezodpovedá za také okolnosti, ktoré zákon umožňuje vylúčiť alebo obmedziť, najmä ak porušenie spôsobí cestujúci, tretia osoba, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti.

13.7. Ak CK nevykoná nápravu podľa bodu 13.5, ponúkne cestujúcemu primerané náhradné služby cestovného ruchu, ak je to vzhľadom na okolnosti možné. Náhradné služby môžu byť:

- a) rovnakej alebo vyššej kvality bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
- b) nižšej kvality s primeranou zľavou z ceny dotknutej služby.

13.8. Pri športových a kultúrnych podujatiach sa za riadne poskytnutú vstupenku považuje vstupenka, ktorá umožňuje vstup na príslušné podujatie a zodpovedá kategórii, sektoru, cenovej úrovni alebo iným podstatným parametrom dohodnutým v zmluve alebo v potvrdení zájazdu. Ak nie je v zmluve výslovne garantovaný konkrétny rad, sedadlo, presný sektor, sedenie vedľa seba alebo výhľad z konkrétneho miesta, cestujúci nemá nárok z dôvodu odlišného radu, sedadla, presného umiestnenia alebo subjektívne horšieho výhľadu, pokiaľ poskytnutá vstupenka zodpovedá dohodnutej kategórii alebo je objektívne porovnateľná.

13.9. Ak dodávateľ vstupeniek, organizátor podujatia alebo iná oprávnená osoba poskytne CK vstupenky odlišné od pôvodne objednaných vstupeniek, CK sa v primeranom rozsahu pokúsi zabezpečiť nápravu alebo porovnateľné náhradné vstupenky. Ak cestujúci dostane vstupenku rovnakej alebo vyššej kategórie, nejde o dôvod na zľavu z ceny. Ak cestujúci dostane vstupenku nižšej kategórie a nie je možné zabezpečiť nápravu, má nárok na primeranú zľavu zodpovedajúcu rozdielu medzi dohodnutou a skutočne poskytnutou kategóriou vstupenky, nie automaticky na vrátenie celej ceny zájazdu.

13.10. Pri ubytovaní sa za primeranú náhradnú službu považuje najmä ubytovanie rovnakej alebo vyššej kategórie, prípadne ubytovanie porovnateľného štandardu vzhľadom na miestne pomery, dostupnosť, účel zájazdu, vzdialenosť od miesta programu a celkovú cenu zájazdu. Ak nie je v zmluve výslovne garantovaný konkrétny hotel, konkrétna izba, výhľad, poschodie, alebo iná osobitná vlastnosť ubytovania, zmena v týchto parametroch sa nepovažuje za porušenie zmluvy, ak je cestujúcemu poskytnuté ubytovanie porovnateľnej kategórie a účelu.

13.11. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby iba vtedy, ak nie sú porovnateľné so službami uvedenými v zmluve alebo ak ponúknutá zľava pri službách nižšej kvality nie je primeraná. Ak cestujúci odmietne primerané náhradné riešenie bez objektívneho dôvodu, CK nezodpovedá za zvýšené náklady, nevyužité služby alebo následky, ktorým bolo možné prijatím náhradného riešenia predísť.

13.12. Ak CK nevykoná nápravu ani nezabezpečí náhradné služby podľa zákona, cestujúci má práva podľa zákona, najmä právo vykonať nápravu sám a požadovať náhradu účelne a primerane vynaložených nákladov, ak boli vzhľadom na okolnosti nevyhnutné. Cestujúci je povinný postupovať tak, aby predchádzal neprimeranému zvyšovaniu nákladov, a ak to okolnosti umožňujú, vopred si vyžiadať súhlas CK s náhradným riešením.

13.13. Cestujúci nemá nárok na náhradu nákladov, ktoré neboli účelné, primerané, preukázané alebo ktoré vznikli bez toho, aby CK mala možnosť zabezpečiť nápravu, ak takúto možnosť vzhľadom na okolnosti mala. Tým nie sú dotknuté zákonné práva cestujúceho v prípadoch, keď náprava neznesie odklad alebo CK oznámi, že nápravu nevykoná.

13.14. Ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde a CK nezabezpečí nápravu ani primerané náhradné služby, cestujúci má právo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplattenia odstúpného a požadovať primeranú zľavu za služby, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas. Pri posudzovaní podstatnosti porušenia sa prihliada najmä na povahu dotknutej služby, jej význam pre účel zájazdu, trvanie nedostatku, možnosť nápravy a rozsah, v akom bol zájazd ako celok poskytnutý.

13.15. Ak je súčasťou zájazdu preprava a cestujúci má podľa zákona právo na repatriáciu, CK zabezpečí návrat porovnateľnou prepravou bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

13.16. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nemožno zabezpečiť návrat podľa zmluvy o zájazde, CK uhradí náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, najviac na tri noci na cestujúceho, ak osobitné predpisy o právach cestujúcich neustanovujú dlhšie lehoty. Toto obmedzenie sa nevzťahuje na osoby, na ktoré sa podľa zákona vzťahuje osobitná ochrana, najmä osoby so zníženou pohyblivosťou a ich sprievod, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu a osoby vyžadujúce osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

13.17. CK je oprávnená požadovať od cestujúceho potrebnú súčinnosť pri riešení nedostatku, najmä predloženie vstupenky, voucheru, fotografie, potvrdenia hotela alebo dodávateľa, písomného záznamu, účteniek a iných dokladov preukazujúcich vznik a rozsah nedostatku alebo nákladov. Ak cestujúci neposkytne primeranú súčinnosť, zohľadní sa to pri posudzovaní jeho nárokov v rozsahu, v akom neposkytnutie súčinnosti znemožnilo alebo sťažilo preverenie a riešenie reklamácie.

13.18. Ak CK poskytne cestujúcemu zľavu, náhradu škody, náhradnú službu alebo iné plnenie z dôvodu porušenia povinnosti dodávateľa, je oprávnená následne požadovať regres, náhradu škody alebo iné plnenie od osoby, ktorá porušenie spôsobila.

14. Reklamácie, primeraná zľava a náhrada škody

14.1. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do 2 rokov od skončenia zájazdu. Ak sa zájazd neuskutočnil, lehota plynie odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy.

14.2. Reklamáciu môže cestujúci uplatniť písomne na adrese sídla CK, e-mailom na info@superfanusik.sk alebo prostredníctvom cestovnej agentúry, cez ktorú si zájazd zakúpil. Deň doručenia reklamácie cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.

14.3. Reklamácia by mala obsahovať identifikáciu cestujúceho, číslo zmluvy alebo objednávky, názov a termín zájazdu, opis nedostatku, požadovaný spôsob vybavenia, bankové spojenie pre prípad vrátenia platby a dostupné dôkazy. Ak bol počas zájazdu vyhotovený písomný záznam, cestujúci ho podľa možností priloží.

14.4. Ak CK nevykoná nápravu, zabezpečí náhradné služby nižšej kvality, cestujúci náhradné služby oprávnene odmietne alebo cestujúci vykoná nápravu sám v zákonom rozsahu, CK vyhotoví v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdá mu jeho kópiu.

14.5. Cestujúci má právo na primeranú zľavu z ceny za služby, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak sú splnené zákonné podmienky. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy spôsobil cestujúci, vráti cestujúcemu príslušnú časť ceny do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, s prihliadnutím na závažnosť a trvanie porušenia.

14.6. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu iba vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy bolo spôsobené cestujúcim, treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu v rámci zájazdu a porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

14.7. Ak osobitné medzinárodné alebo európske predpisy obmedzujú rozsah náhrady škody alebo podmienky zodpovednosti konkrétneho poskytovateľa služby cestovného ruchu, rovnaké obmedzenia sa môžu v zákonom rozsahu uplatniť aj vo vzťahu ku CK. Náhrada škody alebo primeraná zľava poskytnutá podľa osobitných predpisov sa odpočíta od náhrady škody alebo zľavy poskytnutej podľa zákona o zájazdoch, aby nedošlo k dvojitému odškodneniu.

15. Pomoc cestujúcemu v ťažkostiach

15.1. CK poskytne cestujúcemu v ťažkostiach primeranú pomoc bezodkladne, najmä informácie o zdravotných službách, miestnych orgánoch, zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky, pomoci s komunikáciou na diaľku a s hľadaním náhradného riešenia.

15.2. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo nedbanlivosti, CK je oprávnená požadovať úhradu skutočných nákladov, ktoré jej poskytnutím pomoci vznikli. Výška úhrady nesmie presiahnuť skutočné náklady CK.

15.3. Núdzový kontakt CK počas zájazdu: info@superfanusik.sk, tel: 00421910341747

16. Cestovné poistenie a poistenie storna

16.1. Cestovné poistenie nie je automaticky zahrnuté v cene zájazdu, ak nie je v zmluve alebo ponuke výslovne uvedené inak.

16.2. CK odporúča cestujúcemu uzatvoriť cestovné poistenie primerané cieľovej krajine a povahe zájazdu, najmä poistenie liečebných nákladov, úrazu, batožiny, zodpovednosti za škodu, asistenčných služieb a poistenie storna. Pri športových zájazdoch CK osobitne odporúča poistenie storna, ak je dostupné pre daný typ služby a termín.

16.3. Ak CK sprostredkuje poistenie, poisťný vzťah vzniká medzi cestujúcim a poisťovateľom. Práva a povinnosti z poistenia sa riadia poisťnou zmluvou a poisťnými podmienkami poisťovateľa. CK nerozhoduje o vzniku ani výške poisťného plnenia, ak nie je poisťovateľom.

16.4. Ak je na uzatvorenie poistenia potrebné poskytnutie osobných údajov cestujúceho alebo ďalších účastníkov, CK ich poskytne poisťovateľovi len v nevyhnutnom rozsahu a na príslušnom právnom základe.

17. Ochrana pre prípad úpadku CK

17.1. CK je povinná mať zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku v rozsahu podľa zákona č. 170/2018 Z. z., a to na základe zmluvy o poistení alebo bankovej záruky.

17.2. Poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku je zverejnený na webovom sídle CK: www.superfanusik.sk

17.3. Cestujúci má v zákonom rozsahu právo na plnenie z ochrany pre prípad úpadku najmä vtedy, ak CK z dôvodu úpadku neposkytne dopravu späť do Slovenskej republiky alebo na iné dohodnuté miesto návratu, ak bola doprava súčasťou zájazdu, nevráti zaplatenú cenu alebo preddavok za neuskutočnený zájazd, alebo nevráti rozdiel medzi zaplatenou cenou a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu.

17.4. CK odovzdá alebo sprístupní cestujúcemu spolu so zmluvou doklad o ochrane pre prípad úpadku s označením poskytovateľa ochrany, podmienkami ochrany a spôsobom oznámenia škodovej udalosti.

17.5. CK zverejní aktuálne informácie o ochrane pre prípad úpadku na svojom webovom sídle a bezodkladne ich aktualizuje, ak dôjde k zmene poskytovateľa alebo podmienok ochrany.

18. Osobné údaje

18.1. CK spracúva osobné údaje cestujúcich najmä na účely uzatvorenia a plnenia zmluvy o zájazde, obstarania služieb cestovného ruchu, komunikácie s cestujúcim, plnenia zákonných povinností, vybavovania reklamácií, účtovníctva, ochrany právnych nárokov a bezpečnosti.

18.2. Právnym základom spracúvania osobných údajov je podľa povahy spracúvania najmä plnenie zmluvy, plnenie zákonnej povinnosti, oprávnený záujem CK alebo súhlas dotknutej osoby, ak sa súhlas vyžaduje.

18.3. Na marketingové účely, najmä zasielanie newslettera alebo obchodných ponúk nad rámec zákonom dovoleného priameho marketingu, CK použije osobné údaje iba na základe samostatného právneho základu alebo na základe záujmu cestujúceho. Týmto oprávneným záujmom sa rozumie vyplnenie nezáväznej rezervácie zájazdu na webe CK. Súhlas s marketingom nesmie byť podmienkou uzatvorenia zmluvy o zájazde, ak zákon neustanovuje inak.

18.4. CK môže v nevyhnutnom rozsahu poskytovať osobné údaje dopravcom, ubytovacím zariadeniam, organizátorom podujatí, poisťovniam, sprievodcom, delegátom, platobným bránam, poskytovateľom IT služieb, účtovným a právnym poradcom, orgánom verejnej moci a iným príjemcom, ak je to potrebné na plnenie zmluvy alebo zákonných povinností.

18.5. Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov, právach dotknutých osôb, dobe uchovávaní a kontaktoch na CK sú uvedené v samostatnom dokumente „Informácie o spracúvaní osobných údajov“, ktorý CK zverejní na webovom sídle a poskytne cestujúcemu pred uzatvorením zmluvy alebo najneskôr pri jej uzatvorení.

19. Doručovanie a komunikácia

19.1. CK komunikuje s cestujúcim najmä prostredníctvom e-mailu, telefónu, SMS, komunikačných aplikácií alebo poštou, podľa kontaktných údajov uvedených cestujúcim v objednávke alebo zmluve.

19.2. Cestujúci je povinný zabezpečiť funkčnosť poskytnutých kontaktných údajov a pravidelne kontrolovať e-mailovú schránku vrátane priečinkov spam a reklama. Ak cestujúci zmení kontaktné údaje, je povinný bezodkladne oznámiť zmenu CK.

19.3. Dokumenty a oznámenia týkajúce sa zmluvy o zájazde môžu byť doručované na trvanlivom nosiči, najmä e-mailom vo formáte PDF alebo v texte e-mailu, ak zákon nevyžaduje inú formu.

19.4. Pokyny k zájazdu, cestovné doklady, vstupenky alebo vouchery poskytne CK cestujúcemu v primeranom čase pred začatím zájazdu, spravidla najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu, ak vzhľadom na povahu služby alebo podmienky dodávateľa nie je možné alebo vhodné poskytnúť ich skôr.

19.5. Pri športových podujatiach môžu byť elektronické vstupenky alebo pokyny sprístupnené krátko pred podujatím alebo aj v deň podujatia v závislosti od pravidiel organizátora. CK o tom cestujúceho informuje vopred, ak je táto skutočnosť známa.

20. Alternatívne riešenie sporov a orgán dohľadu

20.1. Ak cestujúci ako spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, akým CK vybavila jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že CK porušila jeho práva, môže sa obrátiť na CK so žiadosťou o nápravu.

20.2. Ak CK na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie v zákonnej lehote, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z.

Príslušným subjektom alternatívneho riešenia sporov môže byť najmä Slovenská obchodná inšpekcia alebo iný oprávnený subjekt zapísaný v zozname Ministerstva hospodárstva SR.

20.3. Orgán dohľadu: Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava, web: www.soi.sk.

20.4. Týmto článkom nie je dotknuté právo cestujúceho obrátiť sa na príslušný súd.

21. Záverečné ustanovenia

21.1. Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, ak sa na ne zmluva, objednávka alebo potvrdenie objednávky odvoláva a cestujúci mal možnosť sa s nimi oboznámiť pred uzatvorením zmluvy.

21.2. Ak je niektoré ustanovenie týchto VOP neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neplatného ustanovenia sa použije právna úprava, ktorá je svojím účelom najbližšia pôvodnému ustanoveniu a rešpektuje práva cestujúceho.

21.3. CK je oprávnená VOP meniť. Na zmluvu o zájazde sa vzťahuje znenie VOP účinné v čase uzatvorenia zmluvy, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak alebo ak z kogentných právnych predpisov nevyplýva inak.

21.4. Tieto VOP sú vyhotovené v slovenskom jazyku. Ak CK v budúcnosti zverejní preklad do iného jazyka, rozhodujúce je slovenské znenie, ak právne predpisy neustanovujú inak alebo ak sa zmluvné strany výslovne nedohodnú inak.

21.5. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa 2.4.2026

PODMIENKY PREDAJA A SPROSTREDKOVANIA VSTUPENIEK NA ŠPORTOVÉ A KULTÚRNE PODUJATIA.

1. Samostatný predaj vstupeniek

1.1. Ak si zákazník objedná výlučne vstupenku alebo vstupenky na športové, kultúrne alebo iné podujatie bez objednania ďalších služieb cestovného ruchu, nejde o zájazd podľa zákona č. 170/2018 Z. z. a na takúto objednávku sa nevzťahujú ustanovenia VOP upravujúce zmluvu o zájazde, zodpovednosť CK za zájazd ako celok, repatriáciu, náhradné služby cestovného ruchu ani ochranu cestujúceho pre prípad úpadku vo vzťahu k zájazdu.

1.2. Predmetom zmluvy pri samostatnom predaji vstupeniek je výlučne obstaranie, predaj alebo sprostredkovanie vstupenky na konkrétne podujatie. Predmetom zmluvy nie je zabezpečenie dopravy, leteniek, ubytovania, transferov, cestovného poistenia, víz, stravy ani iných služieb, ak nie sú výslovne uvedené v potvrdení objednávky.

1.3. Zákazník berie na vedomie, že ak si mimo CK samostatne zabezpečí dopravu, letenky, ubytovanie, transfery, poistenie alebo iné služby, robí tak na vlastné náklady a vlastné riziko. CK nezodpovedá za náklady, stratu alebo škodu vzniknutú v súvislosti s takýmito samostatne obstaranými službami, najmä za cenu leteniek, ubytovania, dopravy, parkovania, stravy, poistenia, dovolenky alebo iných súvisiacich výdavkov, ak tieto služby neboli výslovne objednané a potvrdené CK ako súčasť zmluvy.

2. Povaha vstupeniek a pravidiel usporiadateľa

2.1. Zákazník berie na vedomie, že vstup na podujatie sa riadi pravidlami usporiadateľa, prevádzkovateľa štadióna, klubu, bezpečnostnej služby, ticketingovej platformy a prípadne aj pravidlami príslušnej športovej súťaže alebo federácie.

2.2. CK nezodpovedá za odmietnutie vstupu na podujatie, ak bolo spôsobené dôvodmi na strane zákazníka alebo iných osôb používajúcich vstupenku, najmä:

- a) omeškaným príchodom na podujatie,
- b) porušením návštevného poriadku alebo bezpečnostných pravidiel,

- c) pokusom vstúpiť do nesprávneho sektora, brány alebo zóny,
- d) nevhodným správaním, intoxikáciou alebo bezpečnostným rizikom,
- e) nesplnením identifikačných alebo vekových podmienok,
- f) zákazom vstupu, klubovým banom alebo evidenciou osoby ako rizikového fanúšika,
- g) použitím vstupenky inou osobou, než pre ktorú bola vystavená, ak pravidlá podujatia vyžadujú personalizáciu,
- h) ďalším prevodom vstupenky v rozpore s pravidlami usporiadateľa alebo ticketingovej platformy,
- i) technickým problémom na zariadení zákazníka, ak bola vstupenka doručená elektronicky a zákazník si ju riadne neuložil, nevytlačil alebo nezabezpečil jej dostupnosť pri vstupe.

2.3. CK nezodpovedá za odmietnutie vstupu, ktoré bolo spôsobené rozhodnutím usporiadateľa, klubu, prevádzkovateľa štadióna, bezpečnostnej služby, orgánu verejnej moci alebo inej oprávnenej osoby, ak dôvod odmietnutia vstupu CK nemohla predvídať, ovplyvniť alebo odvrátiť.

2.4. Ak je pri konkrétnom podujatí vstupenka viazaná na meno, klubovú príslušnosť, zákaz nosenia symbolov hosťujúceho tímu, zákaz vstupu fanúšikov určitého klubu do domácich sektorov alebo iné osobitné pravidlá, zákazník je povinný tieto pravidlá dodržať.

3. Chybná, nefunkčná alebo neuznaná vstupenka

3.1. Ak zákazníkovi nie je umožnený vstup na podujatie z dôvodu, že vstupenka je podľa usporiadateľa neplatná, duplicitná, zrušená, nefunkčná alebo inak nepoužiteľná, zákazník je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK, a to ideálne priamo z miesta podujatia ešte pred jeho začiatkom, aby CK mala reálnu možnosť situáciu preveriť a pokúsiť sa zabezpečiť nápravu.

3.2. Zákazník je povinný pri reklamácií predložiť dôkazy preukazujúce dôvod neumožnenia vstupu, najmä fotografiu alebo scan vstupenky, chybovú hlášku turniketu alebo aplikácie, potvrdenie od usporiadateľa alebo bezpečnostnej služby, písomné vyjadrenie ticketingovej platformy, fotografiu miesta vstupu, čas príchodu a ďalšie relevantné podklady. Ak zákazník tieto podklady nepredloží a z dôvodu ich absencie nie je možné dôvod odmietnutia vstupu preveriť, môže to mať vplyv na posúdenie reklamácie.

3.3. Ak sa preukáže, že zákazníkovi nebol umožnený vstup z dôvodu chyby vstupenky, ktorá nevznikla na strane zákazníka, CK sa v primeranom rozsahu pokúsi zabezpečiť náhradnú vstupenku alebo iné primerané riešenie, ak je to vzhľadom na čas, dostupnosť vstupeniek, pravidlá usporiadateľa a okolnosti podujatia možné.

3.4. Ak nie je možné zabezpečiť náhradnú vstupenku alebo iné primerané riešenie a preukáže sa, že vstupenka bola nepoužiteľná z dôvodu chyby na strane CK alebo jej dodávateľa, zákazník má nárok na vrátenie ceny zaplatenej za dotknutú vstupenku, prípadne na primeranú zľavu, ak bola vstupenka využiteľná len čiastočne.

3.5. Ak zákazník kúpil iba vstupenku a neobjednal si od CK žiadne ďalšie služby, CK nezodpovedá za náklady na dopravu, letenky, ubytovanie, transfery, stravu, poistenie, dovolenku, stratu času, ušlý zážitok ani iné priame alebo nepriame náklady zákazníka súvisiace s jeho individuálnou cestou na podujatie, pokiaľ z kogentných ustanovení právnych predpisov nevyplýva inak.

3.6. Zodpovednosť CK pri samostatnom predaji vstupenky sa vzťahuje výlučne na riadne obstaranie alebo dodanie vstupenky podľa potvrdenej objednávky. Tým nie sú dotknuté zákonné práva spotrebiteľa, ktoré nemožno zmluvne vylúčiť alebo obmedziť.

4. Zmena, preloženie alebo zrušenie podujatia

4.1. Dátum, čas, miesto, program, zostavy tímov, účinkujúci, pravidlá vstupu a organizačné podmienky podujatia určuje usporiadateľ. CK nezodpovedá za zmenu termínu, času, miesta, programu, obsadenia, zostáv tímov, bezpečnostných pravidiel alebo iných podmienok podujatia, ak tieto skutočnosti určil alebo zmenil usporiadateľ, klub, liga, federácia, orgán verejnej moci alebo iná oprávnená osoba.

4.2. Pri preložení podujatia zostáva vstupenka platná na nový termín, ak tak určí usporiadateľ. Ak usporiadateľ umožní vrátenie vstupného alebo výmenu vstupenky, CK poskytne zákazníkovi primeranú súčinnosť pri uplatnení nároku podľa pravidiel usporiadateľa alebo dodávateľa.

4.3. Pri zrušení podujatia má zákazník nárok na vrátenie sumy, ktorú CK skutočne získa späť od usporiadateľa, ticketingovej platformy alebo dodávateľa za dotknutú vstupenku, prípadne na iné riešenie podľa pravidiel

usporiadateľa. Servisné, manipulačné, sprostredkovateľské, administratívne alebo doručovacie poplatky môžu byť nevratné, ak boli riadne poskytnuté a ak ich nevráti príslušný dodávateľ alebo usporiadateľ.

5. Kategória a umiestnenie vstupeniek

5.1. Ak nie je výslovne písomne potvrdený konkrétny sektor, rad, sedadlo, kategória, sedenie vedľa seba alebo konkrétny výhľad, CK garantuje len dodanie vstupenky na podujatie v kategórii alebo cenovej úrovni uvedenej v potvrdení objednávky.

5.2. Odlišný rad, sedadlo, presné umiestnenie, výhľad, vzdialenosť od ihriska alebo pódia, vstupná brána alebo interné označenie sektora nie sú dôvodom na reklamáciu, ak vstupenka objektívne zodpovedá potvrdenej kategórii alebo je porovnateľná s potvrdenou kategóriou.

5.3. Ak zákazník dostane vstupenku vyššej kategórie bez navýšenia ceny, nejde o vadu plnenia. Ak zákazník dostane vstupenku nižšej kategórie a túto skutočnosť riadne preukáže, má nárok na primeranú zľavu zodpovedajúcu rozdielu medzi potvrdenou a skutočne poskytnutou kategóriou, nie automaticky na vrátenie celej ceny objednávky.

6. Odstúpenie od zmluvy pri vstupenkách

6.1. Vstupenky na športové, kultúrne a iné voľnočasové podujatia sú službami súvisiacimi s činnosťami v rámci voľného času poskytovanými v presne dohodnutom čase alebo lehote. Zákazník preto nemá právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu v 14-dňovej lehote, ak sa zmluva týka vstupenky na konkrétne podujatie s určeným dátumom alebo časom, pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak.

6.2. Po potvrdení objednávky a obstaraní vstupenky nie je možné objednávku jednostranne zrušiť bez súhlasu CK. Ak CK výnimočne umožní zrušenie objednávky alebo zmenu osoby používajúcej vstupenku, môže požadovať úhradu nákladov, ktoré jej v súvislosti so zmenou alebo zrušením vznikli, vrátane nákladov dodávateľa, ticketingovej platformy alebo usporiadateľa.

PRÍLOHA Č. 1 – FORMULÁR ŠTANDARDNÝCH INFORMÁCIÍ PRE ZMLUVU O ZÁJAZDE

Kombinácia ponúkaných služieb cestovného ruchu predstavuje zájazd podľa zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu a niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu.

Cestujúci má preto všetky práva, ktoré sa na zájazdy vzťahujú podľa zákona č. 170/2018 Z. z. Cestovná kancelária Best Sport Tour s.r.o. zodpovedá za riadne poskytnutie zájazdu ako celku.

Cestovná kancelária Best Sport Tour s.r.o. má zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku.

Základné práva cestujúceho

- Cestujúci dostane pred uzatvorením zmluvy všetky podstatné informácie o zájazde.
- Za riadne poskytnutie všetkých služieb cestovného ruchu zahrnutých v zmluve zodpovedá CK.
- Cestujúci dostane núdzový telefón alebo kontaktné miesto, prostredníctvom ktorého sa môže spojiť s CK alebo jej zástupcom.
- Cestujúci môže za zákonných podmienok postúpiť zmluvu o zájazde inej osobe.
- Cena zájazdu sa môže zvýšiť len pri splnení zákonných podmienok, najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu a len vtedy, ak je v zmluve uvedený spôsob výpočtu. Ak zvýšenie presiahne 8 %, cestujúci môže od zmluvy odstúpiť.
- Ak si CK vyhradí právo zvýšiť cenu, cestujúci má zároveň právo na zníženie ceny, ak sa znížia príslušné náklady.
- Cestujúci môže odstúpiť od zmluvy pred začatím zájazdu za primerané odstupné, prípadne bez odstupného pri neodvratiteľných a mimoriadnych okolnostiach v cieľovom mieste alebo jeho blízkosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu.
- Ak CK zájazd zruší z dôvodov dovolených zákonom, cestujúci má právo na vrátenie zaplatených platieb.
- Ak nie sú podstatné časti zájazdu poskytnuté podľa zmluvy, cestujúci má právo na nápravu, náhradné služby, primeranú zľavu, prípadne náhradu škody podľa zákona.
- Cestujúci má právo na pomoc v ťažkostiach.
- Pri úpadku CK sa platby cestujúceho a návrat cestujúceho chránia podľa zákona prostredníctvom ochrany pre prípad úpadku.

PRÍLOHA Č. 2 – ODPORÚČANÝ REKLAMAČNÝ ZÁZNAM POČAS ZÁJAZDU

Tento formulár je praktickou pomôckou. Nepoužitie formulára samo osebe nebráni uplatneniu zákonných práv cestujúceho, ak sú splnené zákonné podmienky.

Názov zájazdu / podujatia	
Termín zájazdu	
Meno cestujúceho	
Číslo zmluvy / objednávky	
Popis nedostatku služby	
Dátum a čas oznámenia nedostatku	
Požadovaná náprava	
Stanovisko CK / zástupcu / dodávateľa	
Podpis cestujúceho a zástupcu, ak je dostupný	

PRÍLOHA Č. 3 – ÚDAJE, KTORÉ MUSIA BYŤ DOPLNENÉ PRI KAŽDEJ KONKRÉTNEJ PONUKE/ZMLUVE

- cieľové miesto, trasa, termín a počet nocí
- dni odchodu a návratu a miesta nástupu/výstupu,
- typ dopravy, batožina, transfery
- kategória a základné charakteristiky ubytovania,
- stravovanie a doplnkové služby,
- presný rozsah vstupenky: šport/podujatie, štadión, kategória, sektor alebo hospitality, ak sú garantované,
- celková cena vrátane všetkých povinných poplatkov a príplatkov, ak sú známe
- platobné podmienky, záloha, doplatok a dôsledky omeškania,
- minimálny počet účastníkov a lehota na zrušenie pre jeho nedosiahnutie, ak je to podmienkou uskutočnenia zájazdu
- pasové, vízové a zdravotné požiadavky,
- vhodnosť pre osoby so zníženou pohyblivosťou pri zájazdoch, ktoré pre tieto osoby nie sú automaticky vhodné
- kontaktné údaje CK, núdzový kontakt a osoba oprávnená riešiť reklamácie počas zájazdu,
- aktuálny doklad o ochrane pre prípad úpadku,
- formulár štandardných informácií a odkaz na VOP pred odoslaním objednávky.

V Bratislave, dňa 1.4.2026

Za Best Sport Tour s.r.o.: _____

Meno a funkcia: **Mgr. Dušan Macák, konateľ**