

## **Informácia pre spotrebiteľov - zákon č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch**

### **č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov – informácia pre spotrebiteľov**

Od začiatku roka 2019 je v účinnosti nová právna úprava v oblasti poskytovania služieb cestovného ruchu, ide o 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“, alebo „nový zákon“).

Nový zákon chráni viac cestujúceho, priznáva mu viacej práv, čoho dôsledkom je prísnejšia právna úprava vzťahujúca sa na cestovné kancelárie. Rozšírenie povinností sa vzťahuje aj na cestovné agentúry ako sprostredkovateľov predaja zájazdov.

Zákon presnejšie vymedzuje čo je a čo nie je zájazd; nepoužíva pojem zmluva o obstaraní zájazdu, ani pojem objednávateľ, ale podľa nového zákona sa uzatvára zmluva o zájazde a to medzi cestujúcim a cestovnou kanceláriou.

Cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva predaj zájazdu pre inú cestovnú kanceláriu má povinnosť informovať cestujúceho o tom, pre ktorú cestovnú kanceláriu je predaj zájazdu sprostredkovaný a v mene tejto cestovnej kancelárie musí byť aj uzatvorená zmluva o zájazde a táto zodpovedá aj za plnenie z tejto zmluvy.

Cestovná kancelária a cestovná agentúra nesmie sprostredkovať predaj zájazdu pre osobu, ktorá nie je cestovnou kanceláriou.

Cestovná kancelária je povinná zabezpečiť dostatočnú ochranu pre prípad úpadku, a to po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie. Nový zákon sprísnil podmienky ochrany proti úpadku cestovnej kancelárie zmenou minimálnej výšky poistnej sumy, ktorá je stanovená na najmenej 30 % ročných plánovaných tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu. Jej účelom je zabezpečiť refundáciu všetkých platieb vykonaných cestujúcimi alebo v ich mene v prípade platobnej neschopnosti cestovnej kancelárie.

Zákon tiež zaviedol nový pojem, ktorým sú spojené služby cestovného ruchu.

#### **Čo sú služby cestovného ruchu** (upravené v § 2 písm. a) Zákona)

Služba cestovného ruchu je *(za službu cestovného ruchu sa považuje samostatná služba cestovného ruchu tzn. taká, ktorá vzhľadom na svoju podstatu nie je prirodzenou súčasťou inej služby cestovného ruchu)*

1. preprava (napr. preprava cestujúcich lietadlom, loďou, vlakom, alebo autobusom), (preprava batožiny sa považuje za prirodzenú súčasť prepravy cestujúcich, ako aj preprava menšieho rozsahu, napr. preprava medzi letiskom a ubytovacím zariadením, preprava v rámci prehliadky mesta, atď.)

2. ubytovanie, ktoré nie je prirodzenou súčasťou prepravy a nie je určené na účel bývania, *(za ubytovanie ako samostatnej služby cestovného ruchu sa nepovažuje nocľah poskytnutý počas cestnej, železničnej, leteckej alebo lodnej osobnej prepravy s výnimkou výletnej plavby, kde je ubytovanie považované za samostatnú službu cestovného ruchu vždy (tzv. „cruises“- okružné plavby, alebo plavby na lodi s potápaním); ubytovanie na účely bývania, vrátane dlhodobých jazykových kurzov sa nepovažuje za službu cestovného ruchu,*

3. prenájom motorových vozidiel alebo dvojkolesových motorových vozidiel, ktoré si vyžadujú vodičský preukaz skupiny A (*ide o nový samostatný druh služby cestovného ruchu*),

4. iné služby cestovného ruchu, ktoré nie sú prirodzenou súčasťou prepravy, ubytovania alebo prenájmu motorových vozidiel (*napr. prehliadka so sprievodcom, vstupenky na kultúrne a športové podujatia, do zábavných parkov, skipasy, prenájom športového výstroja, výlety do aquaparku...*). Za službu cestovného ruchu sa nepovažujú finančné služby (*napr. cestovné poistenie*).

**Čo je zájazd** (upravené v § 3 ods. 1 Zákona)

Zákon zájazd vymedzuje pozitívne (čo sa považuje za zájazd), ale tiež negatívne (čo sa za zájazd nepovažuje).

**Za zájazd sa považuje kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu** (vymedzených vyššie v jednotlivých bodoch) zakúpených na účel tej istej cesty,

a) ak služby cestovného ruchu skombinoval jeden obchodník, a to aj na požiadanie cestujúceho alebo podľa výberu cestujúceho uskutočneného pred uzatvorením zmluvy o zájazde, alebo

b) môže ísť aj o uzavretie samostatných zmlúv s jednotlivými poskytovateľmi služieb, tvoriacich jeden zájazd.

Za zájazd sa považuje aj kombinácia služieb, ktoré boli:

1. kúpené na jednom predajnom mieste, pričom výber služieb musí byť vykonaný pred tým, než cestujúci súhlasil so zaplatením v rámci jedného rezervačného procesu (nákupný košík),

2. ponúkané alebo predávané za súhrnnú alebo celkovú cenu,

3. ponúkané alebo predávané pod označením "zájazd", „balík služieb cestovného ruchu“, „kombinovaná ponuka“

4. kombinované cestujúcim po uzatvorení zmluvy, ktorá oprávňuje cestujúceho na výber z rôznych druhov služieb cestovného ruchu (darčekový poukaz),

5. zakúpené od rôznych obchodníkov prostredníctvom prepojených online rezervačných systémov, pri ktorých obchodník zasiela meno a priezvisko, platobné údaje a elektronickú adresu cestujúceho ďalšiemu obchodníkovi a s týmto obchodníkom sa uzatvorí zmluva o službe cestovného ruchu najneskôr 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej služby cestovného ruchu.

**Čo nie je zájazd** (upravené v § 3 ods. 2 Zákona)

Za zájazd sa nepovažuje kombinácia jedného druhu služby cestovného ruchu uvedenej v prvom, druhom alebo treťom bode (*ubytovanie, preprava, prenájom motorových vozidiel*) a jednej alebo viacerých iných služieb cestovného ruchu uvedenej v štvrtom bode (*napr. prehliadka so sprievodcom, vstupenky na kultúrne a športové podujatia, do zábavných parkov*), ak

a) tieto iné služby cestovného ruchu nie sú ponúkané ako podstatná súčasť kombinácie služieb cestovného ruchu ani inak nepredstavujú jej podstatný prvok alebo ak cena týchto iných služieb cestovného ruchu nie je viac ako 25 % z celkovej ceny kombinácie služieb cestovného ruchu,

b) si cestujúci vybral a zakúpil tieto iné služby cestovného ruchu až po začatí poskytovania služby cestovného ruchu uvedenej v prvom, druhom alebo treťom bode (ubytovanie, preprava, prenájom motorových vozidiel) (*napr. cestujúcemu je po príchode do ubytovacieho zariadenia poskytnutá možnosť zakúpiť si lístok na kultúrne podujatie, ktorú sa rozhodne využiť a vstupenku si v priebehu pobytu v ubytovacom zariadení zakúpi*).

Stačí, aby bola splnená jedna z týchto podmienok, aby sa kombinácia služieb cestovného ruchu nepovažovala za zájazd.

**Čo sú spojené služby cestovného ruchu** (upravené v § 4 Zákona)

**Spojenou službou cestovného ruchu je kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu zakúpených na účely tej istej cesty**, ktoré netvoria zájazd, pričom s jednotlivými poskytovateľmi služieb sú uzatvorené samostatné zmluvy, ak je cestujúcemu:

a) sprostredkovaný počas jednej návštevy predajného miesta samostatný výber každej služby cestovného ruchu a samostatná platba za každú službu, alebo

b) cieleným spôsobom sprostredkované obstaranie najmenej jednej dodatočnej služby cestovného ruchu od iného obchodníka. Zmluva s takýmto iným obchodníkom sa pritom musí uzatvoriť najneskôr do 24 hodín po potvrdení objednávky prvej služby cestovného ruchu.

*Príklady spojených služieb cestovného ruchu:*

*Ak si cestujúci prostredníctvom webovej stránky rezervuje ubytovanie ako prvú službu cestovného ruchu a v rámci potvrdenia o rezervácii mu ubytovacie zariadenie ponúkne na tej istej webovej stránke vypožičanie motorového vozidla spolu s cenou za službu príj. zn. mot. vozidiel. Transakcia s mot. vozidlom je uskutočnená prostredníctvom tej istej stránky, pre účely tej istej cesty, ale vybraná a zaplatená osobitne.*

*O spojené služby cestovného ruchu pôjde aj v prípade ak si cestujúci v prevádzkarni cestovnej kancelárie zarezervuje letenku do konkrétnej destinácie a po zaplatení ho cestovná kancelária osloví s ponukou zakúpiť si v danej destinácii aj ubytovanie. Následne vyberú z katalógu vhodné ubytovacie zariadenia, pričom s cestujúcim uzatvorí osobitnú zmluvu a cestujúci za túto službu cestovného ruchu bude platiť osobitne. V prípade, ak by však cestujúci odišiel a vrátil by sa neskôr so záujmom zakúpiť si ubytovanie, nešlo by už o spojené služby cestovného ruchu, ale o ďalšiu samostatnú službu cestovného ruchu, pretože by už nešlo o sprostredkovanie počas jednej návštevy.*

**Kto môže uzatvárať zmluvu o zájazde a sprostredkovať spojené služby cestovného ruchu** (upravené v § 5 Zákona)

Oprávnenie kombinovať služby cestovného ruchu na účely zostavenia zájazdu, ponúkať a predávať zájazd vlastným menom, alebo sprostredkovať spojené služby cestovného ruchu má výlučne **iba cestovná kancelária**.

Znamená to, že **každý subjekt, ktorý bude vytvárať kombinácie služieb cestovného ruchu, ktoré sa podľa nového zákona považujú za zájazd, prípadne za spojené služby cestovného ruchu, bude povinný vykonávať tieto činnosti iba v postavení cestovnej kancelárie** po splnení všeobecných a osobitných podmienok stanovených zákonom č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní Uvedené sa týka prevádzkovateľov ubytovacích zariadení, prepravcov alebo prenajímateľov motorových vozidiel.

**Aké informácie musia byť poskytnuté cestujúcemu pred uzatvorením zmluvy o zájazde** (upravené v § 14 Zákona)

Cestovná kancelária alebo cestovná agentúra musia cestujúcemu poskytnúť informácie týkajúce sa:

- základných znakov zájazdu, ktorými sú:

- *cieľové miesto, trasa cesty, termín začatia a skončenia zájazdu, dĺžka pobytu, a ak ide o zájazd, ktorého súčasťou je ubytovanie, aj počet nocí, počas ktorých je poskytnuté ubytovanie,*

- *druh a kategória dopravného prostriedku, trieda a dopravné spojenia, čas odchodu a návratu, a ak ešte nie je určený presný čas, približný čas odchodu a návratu a predpokladané miesta a trvanie zastávok,*

- *názov, poloha, kategória, trieda, vybavenosť a základné charakteristické znaky ubytovacieho zariadenia; pri triede ubytovacieho zariadenia sa uvádza aj informácia o krajine, podľa ktorej je ubytovacie zariadenie klasifikované,*

- *spôsob, rozsah a forma stravovania,*

- *program v mieste pobytu, výlety, exkurzie alebo iné služby zahrnuté v celkovej cene zájazdu,*

- *informácia, či sa niektoré zo služieb cestovného ruchu poskytnú cestujúcemu v rámci skupiny, a ak je to možné, informácia o približnej veľkosti skupiny, ak to nie je zrejmé z kontextu,*

- *informácia o cudzom jazyku, ak je iná služba cestovného ruchu poskytovaná v cudzom jazyku (napr. služby sprievodcu),*

- *informácia o všeobecnej vhodnosti cesty pre osoby so zníženou pohyblivosťou a na žiadosť cestujúceho aj presné informácie o vhodnosti cesty, s prihliadnutím na potreby cestujúceho,*

- *názve alebo obchodnom mene, sídle právnickej osoby alebo mieste podnikania fyzickej osoby, telefónnom kontakte a adrese elektronickej pošty cestovnej kancelárie; pri predaji zájazdu prostredníctvom inej cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúry sa poskytujú uvedené informácie aj o tejto cestovnej kancelárii alebo o cestovnej agentúre,*

- *celkovej cene zájazdu vrátane daní a všetkých poplatkov, alebo ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde, upozornenie o druhoch dodatočných nákladov, ktoré ešte môžu byť zahrnuté do celkovej ceny zájazdu,*

- *platobných podmienkach, vrátane povinnosti cestujúceho zaplatiť zálohu a jej výšku, platobných podmienkach pre zaplatenie zvyšnej časti ceny alebo o povinnosti poskytnúť na žiadosť inú finančnú zábezpeku a o podmienkach, ktoré sa na ňu vzťahujú,*

- podmienke dosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich na realizáciu zájazdu a lehote podľa ktorej musí byť cestujúci písomne informovaný o odstúpení od zmluvy o zájazde z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich,
- všeobecných údajoch, ktoré sa týkajú pasových požiadaviek a vízových požiadaviek vrátane predpokladanej lehoty na vydanie víz, a o zdravotných požiadavkách v cieľovom mieste,
- práve cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začatím zájazdu súčasne so zaplatením odstupného dohodnutého v zmluve o zájazde,
- poistení pre prípad krytia nákladov spojených s odstúpením od zmluvy o zájazde zo strany cestujúceho alebo iných nákladov, ktoré môžu vzniknúť cestujúcemu najmä v prípade nehody, ochorenia alebo smrti,
- informácie o ochrane pre prípad úpadku, ktorú má zabezpečenú cestovná kancelária, s ktorou cestujúci uzatvára zmluvu o zájazde.

Povinné predzmluvné informácie musia byť poskytnuté cestujúcemu na príslušných formulároch, ktoré tvoria prílohu zákona.

**Aké informácie musia byť poskytnuté cestujúcemu pred sprostredkovaním spojených služieb cestovného ruchu**  
(upravené v § 15 Zákona)

Povinné informácie musia byť poskytnuté na príslušných formulároch. Cestovná kancelária je povinná informovať cestujúceho o tom, že nekupuje zájazd a nebude požívať ochranu ako pri kúpe zájazdu a že za služby nesú zodpovednosť ich jednotliví poskytovatelia. Súčasne musí informovať o povinnosti poskytovať ochranu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie a to na refundáciu iba tých platieb, ktoré zaplatil cestujúci priamo cestovnej kancelárii, príp. aj na repatriáciu, ak je cestovná kancelária prepravcom a teda za prepravu zodpovedá.

**Čo musí obsahovať zmluva o zájazde (alebo potvrdenie o zájazde)** (upravené v § 16 Zákona)

Zmluva o zájazde musí obsahovať, okrem predzmluvných informácií, aj ďalšie zákonom stanovené náležitosti a to:

- osobitné požiadavky cestujúceho, s ktorými cestovná kancelária súhlasila,
- informácia o tom, že cestovná kancelária nesie zodpovednosť za poskytovanie zájazdu a je povinná poskytnúť pomoc, ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach,
- názov a sídlo poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku a jeho kontaktné údaje,
- meno, adresu, elektronickú adresu a telefonický kontakt, prípadne faxový kontakt cestovnou kanceláriou povereného zodpovedného zástupcu alebo iného subjektu, prostredníctvom ktorého má cestujúci možnosť s cestovnou kanceláriou rýchlo a účinne komunikovať,
- informáciu o oznamovacej povinnosti cestujúceho v prípade, ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je riadne poskytnutá,

- informácie, ktoré umožňujú priamy kontakt s maloletým alebo s osobou, ktorá za maloletého nesie zodpovednosť v mieste pobytu, ak na základe zmluvy o zájazde, ktorej súčasťou je ubytovanie, cestuje maloletý bez sprievodu rodiča alebo inej oprávnenej osoby,

- informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov cestujúcich a o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov,

- informácie o práve cestujúceho postúpiť zmluvu o zájazde inému cestujúcemu.

### **Môžnosť cestujúceho, ktorý uzatvoril zmluvu o zájazde, za seba poslať náhradníka** (upravené v § 18 Zákona)

Nepredvídané udalosti môžu zabrániť cestujúcemu zúčastniť sa v plánovanom termíne zájazdu, je preto prípustné, za splnenie určitých podmienok, aby miesto cestujúceho nastúpila na zájazd iná osoba spĺňajúca dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Zákon hovorí o postúpení zmluvy o zájazde, v praxi uvedené znamená len toľko, že cestovnej kancelárií cestujúci oznámi osobu, ktorá ho nahradí. Nevyhnutné je toto oznámenie vykonať na trvanlivom nosiči (napr. na papieri, e-mailom) najneskôr sedem dní pred začatím zájazdu (ak zmluva o zájazde neobsahuje dohodu o kratšej lehote) a súčasťou tohto oznámenia musí byť aj súhlas nového cestujúceho s postúpením zmluvy o zájazde.

Pôvodný a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu alebo jej zvyšnej časti a tiež skutočných vynaložených nákladov, ktoré cestovnej kancelárii vznikli v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich cestovná kancelária informovala.

Cestovná kancelária je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. *(napr. poplatok v súvislosti s letenkou – mnohí leteckí prepravcovia neumožňujú zmenu mena na letenke a preto súvisiace náklady s tým spojené môžu byť pomerne vysoké).*

### **Možnosť cestovnej kancelárie zmeniť cenu zájazdu** (upravené v § 19 Zákona)

Cena zájazdu zahŕňa cenu jednotlivých služieb cestovného ruchu, ktoré tvoria zájazd, vrátane daní, všetkých nákladov a poplatkov.

Informácia o cene zájazdu musí byť cestujúcemu poskytnutá ešte pred uzatvorením zmluvy o zájazde. V prípade, ak predávajúci zájazdu neposkytne pred uzatvorením zmluvy o zájazde informáciu o celkovej cene zájazdu vrátane daní, všetkých nákladov a poplatkov, alebo neupozorní na dodatočné náklady a poplatky, ktoré ešte môžu byť zahrnuté do celkovej ceny zájazdu, cestujúci nemá povinnosť ich uhradiť.

Zvýšenie ceny zájazdu je možné iba vtedy, ak došlo:

- k zmene ceny pohonných látok alebo iných zdrojov energie na prepravu cestujúcich, alebo

- k zmene výšky daní alebo poplatkov zavedených treťou stranou, ktorá nie je priamo zapojená do výkonu služieb cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu (vrátane miestnej dane za ubytovanie, turistických poplatkov, letiskových poplatkov alebo poplatkov za nástup/nalodenie prípadne výstup/vylodenie v prístavoch a na letiskách), alebo

- k zmene výmenných kurzov týkajúcich sa zájazdu,

pričom v zmluve musí byť uvedené, že cestovná kancelária môže zvýšiť cenu a tiež, že cestujúci má právo na zníženie ceny zodpovedajúce zníženiu týchto nákladov. Bez toho, aby zmluva o zájazde obsahovala tieto ustanovenia, nemôže cestovná kancelária zvýšiť cenu zájazdu.

Cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného, ak cestovná kancelária navrhuje zvýšenie ceny o viac ako 8% celkovej ceny.

Zvýšenie ceny spoločne s jeho odôvodnením musí byť v podobe oznámenia umiestnenom na trvanlivom nosiči (*najmä papier, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača*) cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začiatkom zájazdu, inak cestovná kancelária stratí nárok na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

### **Možnosť cestovnej kancelárie zmeniť iné podmienky zmluvy o zájazde** (upravené v § 20 Zákona)

Okrem ceny zájazdu môže cestovná kancelária pred začatím zájazdu jednostranne zmeniť aj iné podmienky zájazdu, ale iba v prípadoch, ak si toto právo vyhradila v zmluve o zájazde, zmena sa netýka zásadnej zmeny zmluvy o zájazde a cestovná kancelária informuje cestujúceho o zmene jasným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči – *ide o kumuláciu splnenia podmienok*.

*Zásadné zmeny zmluvy o zájazde sa týkajú zmien základných znakov služieb cestovného ruchu (napr. cieľové miesto, trasa cesty, termín začatia a skončenia zájazdu, dĺžka pobytu...), alebo cestovná kancelária nemôže splniť osobitné požiadavky cestujúceho, s ktorými súhlasila, alebo navrhne cestujúcemu zvýšiť cenu zájazdu o viac ako 8%.*

V prípadoch zásadných zmien zmluvy o zájazde, je cestovná kancelária povinná bezodkladne informovať o tom cestujúceho na trvanlivom nosiči. Cestovná kancelária určí lehotu na to, aby sa cestujúci rozhodol, či tieto zmeny prijme alebo sa rozhodne od zmluvy odstúpiť. Ak by sa rozhodol cestujúci od zmluvy odstúpiť, nie je povinný zaplatiť odstupné. Cestovná kancelária môže poskytnúť náhradný zájazd. Ak nemá cestujúci záujem ani o ten, je cestovná kancelária povinná najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zájazdu cestujúcim, vyplatiť mu ním zaplatené finančné prostriedky. Právo cestujúceho na náhradu škody týmto zostáva zachované.

### **Možnosť odstúpiť od zmluvy pred začatím zájazdu** (upravené v § 21 Zákona)

Cestujúci môže kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde, pričom je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii odstupné. Výška odstupného musí zohľadňovať čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Na žiadosť cestujúceho je cestovná kancelária povinná poskytnúť odôvodnenie výšky odstupného.

Cestujúci má právo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti zaplatiť odstupné, ak poskytovanie zájazdu výrazne ovplyvnia neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti (napr. vojna, terorizmus, významné riziká pre ľudské zdravie -preuknutie vážnej choroby v cestovnej destinácii, prírodné katastrofy – záplavy, zemetrasenia, alebo poveternostné podmienky, ktoré znemožňujú bezpečne cestovať do destinácie, tak ako bolo dohodnuté v zmluve o zájazde). Cestujúci má vtedy nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za zájazd zaplatil.

Stanovené sú prípady, kedy od zmluvy o zájazde je oprávnená odstúpiť aj cestovná kancelária:

- ak sa nedosiahol minimálny počet účastníkov zájazdu a táto podmienka bola uvedená aj s lehotami na odstúpenie v zmluve o zájazde, *najneskôr však 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní, 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní, 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni,*

- ak ide o neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré bránia cestovnej kancelárii plniť zmluvu o zájazde a cestovná kancelária oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

Novinkou je zákonom priznané právo cestujúcemu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez uvedenia dôvodu do 14 dní od uzatvorenia zmluvy mimo predajného miesta, bez povinnosti zaplatiť odstupné (napr. zmluva o zájazde uzatvorená na výstaviskách). Z tohto práva sa vylučujú zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde (tzv. „*last minute*“). V tomto prípade je potrebné zdôrazniť, že táto možnosť odstúpenia sa nevzťahuje na zmluvy uzatvorené na diaľku (napr. na zmluvy uzatvorené prostredníctvom mobilných aplikácií, internetu, callcenter a pod.).

**Kto zodpovedá za poskytovanie zájazdu, postup uplatnenia nárokov v prípade porušenia zmluvy o zájazde, povinnosť cestovnej kancelárie poskytnúť pomoc** (upravené v § 22, § 25 Zákona)

Služby cestovného ruchu musia byť poskytnuté v súlade so zmluvou o zájazde. Za porušenie zmluvy o zájazde nesie zodpovednosť cestovná kancelária, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu.

Ak nie je niektorá zo služieb cestovného ruchu poskytnutá v súlade so zmluvou, alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný bezodkladne túto skutočnosť oznámiť cestovnej kancelárii alebo jej poverenému zástupcovi.

Cestovná kancelária je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to cestovnej kancelárii nespôsobí neprimerané náklady.

Ak cestovná kancelária nevykoná nápravu, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu, pričom tieto musia byť rovnakej alebo vyššej kvality, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo nižšej kvality, s ponukou primeranej zľavy.

Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná.

Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci odmietne alebo ich nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia a cestovná kancelária poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu.



Ak cestovná kancelária nevykoná nápravu a ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu, cestujúci má v takom prípade právo vykonať nápravu sám a požadovať od cestovnej kancelárie náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených. Cestujúci môže uplatniť aj odstúpenie od zmluvy a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy.

Cestovná kancelária je povinná v spolupráci s cestujúcim vyhotoviť písomný záznam a jeho kópiu odovzdať cestujúcemu ak:

- nevykoná nápravu a ani neposkytne cestujúcemu náhradné služby rovnakej alebo vyššej kvality bez dodatočných nákladov pre cestujúceho
- zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu nižšej kvality,
- cestujúci náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
- cestujúci vykoná nápravu sám.

Predĺžila sa lehota na uplatnenie reklamácie a cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, priloží písomný záznam, ak ho má k dispozícii. Cestovná kancelária musí reklamáciu vybaviť najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Cestujúci má právo všetky podnety (*oznámenia, žiadosti, reklamácie, sťažnosti*) týkajúce sa zájazdu, doručovať priamo aj cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil a cestovná agentúra je povinná doručený podnet bezodkladne postúpiť cestovnej kancelárii (*deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia cestovnej kancelárii*).

Cestovná kancelária je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, najmä poskytnutím vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky, pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

Za poskytnutie pomoci cestujúcemu v ťažkostiach, v ktorých sa ocitol v dôsledku svojho úmyselného konania, je cestovná kancelária oprávnená požadovať od cestujúceho úhradu, ktorej výška nesmie presahovať skutočné náklady, ktoré cestovnej kancelárii v tejto súvislosti vznikli.

### **Kto vykonáva dohľad nad Zákom**

Orgánom dohľadu nad 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 je Slovenská obchodná inšpekcia.

V prípade zistenia porušenia povinností vyplývajúcich cestovnej kancelárii alebo cestovnej agentúry z tohto zákona, cestujúci sa môže obrátiť na Slovenskú obchodnú inšpekciu podaním podnetu na vykonanie kontroly. Informácie o podávaní podnetov sa nachádzajú na stránke [www.soi.sk](http://www.soi.sk) v sekcii Podávanie podnetov, sťažností, návrhov a žiadostí.

(zdroj [www.soi.sk](http://www.soi.sk))