

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY**

spoločnosti

**AYURVEDA KARIN s.r.o.**

pre prevádzkovanie cestovnej agentúry

	<b>Vypracoval</b>	<b>Posúdil a schválil</b>
<b>Meno a funkcia:</b>	<b>Mgr. Karin Grófová</b> konateľ spoločnosti	<b>Mgr. Karin Grófová</b> konateľ spoločnosti
<b>Dátum:</b>	1.6.2023	1.6.2023
<b>Podpis:</b>		

**1 Všeobecné ustanovenia**

- 1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky spoločnosti AYURVEDA KARIN s.r.o. pre prevádzkovanie cestovnej agentúry (ďalej len „**VOP**“) sa vzťahujú na všetky právne vzťahy medzi Cestovnou agentúrou a Cestujúcim, ktoré súvisia s využívaním služieb cestovného ruchu, ktoré propaguje Cestovná agentúra, a upravujú ich súvisiace práva a povinnosti. Tieto VOP sú súčasťou každého bezodplatného právneho vzťahu podľa predošlej vety, ktorý vznikne medzi Cestovnou agentúrou a Cestujúcim, ak nie je výslovne a písomne dohodnuté inak.
- 1.2 VOP sa pre Cestujúceho stávajú záväznú v momente odoslania požiadavky na Cestovnú agentúru o obstaranie cenovej ponuky na Pobyť (ubytovanie), a to najmä, ale nie len cez príslušnú funkčnosť webového portálu <https://chaletyrakusko.sk/>, cez kontaktné údaje Cestovnej agentúry alebo iným spôsobom. Znenie týchto VOP bude sprístupnené a prístupné pre Cestujúcich na webovom portáli <https://chaletyrakusko.sk/>.
- 1.3 Na účely týchto VOP sa:
- Cestovnou agentúrou** rozumie spoločnosť AYURVEDA KARIN s.r.o., so sídlom Hviezdoslavova 81, 900 28 Ivanka pri Dunaji, IČO: 52 268 861, DIČ: 2120981544, IČ DPH: SK 2120981544, registrovaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sro, vl. č.: 135867/B,
  - Cestujúcim** rozumie fyzická osoba, ktorá uzatvára Zmluvu o pobyte (ubytovaní) alebo ktorej má byť poskytnutý Pobyť (ubytovanie) v Rezorte,
  - Pobyťom** rozumie ubytovanie poskytované Rezortom ako služba cestovného ruchu tak, ako je táto služba definovaná v § 2 písm. a) druhý bod Zákona o zájazdoch, pričom prirodzenou súčasťou ubytovania môžu byť (sú) aj ayurvédské procedúry poskytované ubytovaným hosťom zo strany Rezortu, bez ohľadu na to, že tieto procedúry môžu byť (sú) účtované osobitnou cenou,
  - Zmluvou o pobyte** rozumie zmluva o ubytovaní, ktorú uzatvárajú medzi sebou Rezort a Cestujúci, predmetom ktorej je úprava vzájomných práv a povinností Cestujúceho a Rezortu súvisiacich s poskytovaním ubytovania v Rezorte a iných prípadných služieb, ktoré sú prirodzenou súčasťou ubytovania,
  - Rezortom** rozumie poskytovateľ Pobytu (ubytovania), ktorý prevádzkuje ubytovacie zariadenie, pričom tento poskytovateľ môže byť usadený aj mimo štátu, ktorý je zmluvnou stranou Dohody o Európskom hospodárskom priestore, s čím je Cestujúci plne uzrozumený,
  - Trvanlivým nosičom** rozumie prostriedok, ktorý umožňuje Cestujúcemu, Cestovnej agentúre alebo Rezortu uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača,
  - Zákonom o zájazdoch** rozumie zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

- 1.4 Akékoľvek nadpisy a podnadvpisy použité v texte týchto VOP slúžia pre uľahčenie orientácie v texte a nepoužívajú sa ako výkladové pravidlá. Pojmy uvedené v ods. 1.3 tohto článku majú rovnaký význam v akomkoľvek gramatickom tvare a ak je pojem použitý v jednotnom čísle, má sa tým na mysli aj číslo množné, a naopak.
- 1.5 Pre vylúčenie pochybností je Cestujúci vopred riadne a transparentne informovaný o nasledovných skutočnostiach:
- Zmluva o pobyte vzniká priamo medzi ním a Rezortom. Cestovná agentúra nie je Rezortom poverená v jeho mene a na jeho účet uzatvárať Zmluvy o pobyte. Zmluvu o pobyte vždy uzatvárajú medzi sebou Cestujúci a Rezort. Cestovná agentúra nie je účastníkom tohto zmluvného vzťahu a z uzavretej Zmluvy o pobyte jej nevznikajú žiadne práva, povinnosti ani záväzky, t. j. Cestovná kancelária nezodpovedá Cestujúcemu za Rezortom poskytované služby cestovného ruchu, ako ani nezodpovedá Rezortu za včasnú a riadnu úhradu platieb od Cestujúceho. Cestovná agentúra nie je organizátorom ani predajcom Pobytu (ubytovania).
  - Pobyt (ubytovanie) nie je zájazdom ani spojenou službou cestovného ruchu podľa Zákona o zájazdoch. Pobyt predstavuje jednotlivú službu cestovného ruchu – ubytovanie, v rámci ktorého môžu byť (sú) zo strany Rezortu Cestujúcemu ako ubytovanému hosťovi poskytované aj ďalšie služby, ktoré sú prirodzenou súčasťou ubytovania (a nie sú tak samostatnými službami cestovného ruchu).
  - Cestovná agentúra nie je cestovnou kanceláriou. Cestovná agentúra tak nemá Zákonom o zájazde stanovené povinnosti v takom rozsahu, v akom ich má cestovná kancelária, najmä nemá povinnosť poistenia či inej ochrany pre prípad úpadku, nemá povinnosť zabezpečiť repatriáciu cestujúceho v zákonom stanovených prípadoch, a podobne. Cestujúcemu sa dôrazne odporúča kryť riziká spojené s vycestovaním na Pobyt (ubytovanie) či stornom Pobytu (ubytovania) súkromným poistením s dostatočne širokým poistným krytím.
  - Cestovná agentúra nezabezpečuje, nepredáva ani nesprostredkúva poistenie, prepravu, prenájom vozidla, iné doplnkové služby cestovného ruchu, ani nezaobstaráva víza. Ak má Cestujúci v súvislosti s Pobytom (ubytovaním) záujem o využitie týchto služieb, zabezpečuje si ich sám. Tieto služby nie sú zahrnuté v cene Pobytu (ubytovania).

## 2 Zmluva o pobyte

- 2.1 Cestovná agentúra v rámci svojej podnikateľskej činnosti prezentuje ayurvédu a jej prínos pre ľudský organizmus a celkové duševné a telesné zdravie, pričom najmä, ale nie len prostredníctvom Cestovnou agentúrou prevádzkovaného webového portálu <https://chaletyrakusko.sk/> sa prezentujú rôzni prevádzkovatelia ubytovacích zariadení – Rezortov, v ktorých prirodzenou súčasťou ubytovania je aj ayurvédská starostlivosť o telo. Cestovná agentúra ďalej:
- poskytuje Cestujúcim bližšie informácie o Rezortoch (napr. typy izieb, veľkosť hotela, stravovanie, terapie ponúkané jednotlivým Rezortom, a pod.),
  - konzultuje s Cestujúcim výber vhodného Rezortu a dĺžku ubytovania, a to najmä vzhľadom k zdravotným indikáciám Cestujúceho,
  - informuje Cestujúceho o cieľovom mieste, v ktorom sa nachádza Rezort, o bezpečnostnej situácii na danom mieste či o vízových povinnostiach,

- d) objasňuje Cestujúcim akékoľvek nejasnosti súvisiace s cenovou ponukou Rezortu a podmienky poskytovania služby ubytovania,
- e) poskytuje Cestujúcim podporu počas ubytovania v Rezorte, ako aj pred nástupom na Pobyť (ubytovanie).

- 2.2 Cestujúci, ktorý má záujem o zakúpenie Pobytu (ubytovania) v Rezorte je oprávnený obrátiť sa na Cestovnú agentúru s požiadavkou o obstaranie cenovej ponuky na Pobyť (ubytovanie), a to najmä, ale nie len cez príslušnú funkčnosť webového portálu <https://chaletyrakusko.sk/>, cez zverejnené kontaktné údaje Cestovnej agentúry alebo iným spôsobom. Požiadavka o obstaranie cenovej ponuky na Pobyť (ubytovanie) obsahuje najmä meno a priezvisko Cestujúceho a iných osôb, ktoré budú v Rezorte ubytovaní spolu s Cestujúcim, kontaktné údaje Cestujúceho (e-mailová adresa, tel. č.) a prípadné ďalšie požiadavky Cestujúceho súvisiace s Pobyťom (ubytovaním). Cestujúci je povinný uviesť všetky požadované údaje v súlade so skutočnosťou, Cestovná agentúra nezodpovedá za nesprávne či neúplne vyplnenú požiadavku Cestujúceho či iné chyby spôsobené Cestujúcim. Cestujúci sa považuje za objednávateľa Pobytu (ubytovania). Cestujúci odoslaním požiadavky potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s týmito VOP. Ak sa na zmluvný vzťah medzi Cestujúcim a Rezortom majú vzťahovať všeobecné obchodné podmienky Rezortu, Cestujúci bude o týchto podmienkach Rezortu vopred informovaný a budú mu sprístupnené na Trvanlivom nosiči.
- 2.3 Na základe požiadavky Cestujúceho podľa bodu 2.2 sa Cestovná agentúra zaväzuje obstaráť cenovú ponuku Rezortu na Pobyť (ubytovanie), ktorú obratom predloží Cestujúcemu. Cestovná agentúra si vyhradzuje právo požiadavku Cestujúceho aj bez uvedenia dôvodu nespracovať alebo cenovú ponuku od Rezortu nevyžiadať, a to najmä vtedy, ak je žiadosť neúplná, obsahuje zrejme nesprávne údaje alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti je zrejme, že na strane Cestujúceho môže dochádzať pri zadávaní požiadavky k omylu, technickej chybe či ku konaniu v rozpore s dobrými mravmi (*opakované zadávanie väčšieho počtu požiadaviek na to isté ubytovanie v tom istom termíne, a pod.*). Cestovná agentúra nie je povinná po obdržaní požiadavky Cestujúceho o vypracovanie cenovej ponuky zabezpečiť v Rezorte predbežnú rezerváciu ubytovania.
- 2.4 Pre vylúčenie pochybností sa konštatuje, že ponuka Pobyťov (ubytovania) v Rezortoch zverejnená na webovom portáli <https://chaletyrakusko.sk/> sa nepovažuje za cenovú ponuku ani návrh na uzavretie Zmluvy o pobyte. Cestovná agentúra cenovú ponuku na Pobyť (ubytovanie) nevypracováva, túto ponuku vypracováva vždy Rezort označený Cestujúcim.
- 2.5 Cenová ponuka na Pobyť (ubytovanie) spravidla obsahuje najmä:
- a) označenie Rezortu (*prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia*), ktorý je zmluvnou stranou Zmluvy o pobyte, a kontaktné údaje na Rezort,
  - b) označenie Cestujúceho a iných osôb, ktoré budú v Rezorte ubytovaní spolu s Cestujúcim,
  - c) počet dní trvania Pobytu (*ubytovanie od-do*),

- d) cenu Pobytu (ubytovania) s upresnením, čo je/nie je zahrnuté v cene,
- e) platobné podmienky uplatňované Rezortom, vrátane storno podmienok,
- f) iné podstatné skutočnosti súvisiace s Pobytom (ubytovaním),
- g) dátum záväznosti cenovej ponuky.

2.6 Cestujúcemu bude súčasne s cenovou ponukou poskytnuté znenie týchto VOP. V prípade, že Cestujúci preukázateľným spôsobom vyjadreným na Trvanlivom nosiči bezvýhradne súhlasí s cenovou ponukou Rezortu, bude sa tento prejav vôle považovať za záväznú objednávku Pobytu (ubytovania). Odoslaním záväznej objednávky Cestujúci potvrdzuje, že sa dôkladne oboznámil s podmienkami ubytovania poskytovaného Rezortom, tieto podmienky sú mu jasné a súhlasí s nimi, rovnako tak súhlasí so znením týchto VOP, prípadne so znením všeobecných obchodných podmienok Rezortu (ak sa aplikujú a sú Cestujúcemu prístupné), a osobitne berie na vedomie skutočnosti uvádzané v bode 1.5 týchto VOP.

2.7 Cestovná agentúra o záväznej objednávke Pobytu (ubytovania) Cestujúcim obratom informuje Rezort. Zmluva o pobyte je uzatvorená v momente, keď Rezort na Trvanlivom nosiči potvrdí, že záväzne rezervoval pre Cestujúceho Pobyť (ubytovanie) v súlade so záväznou objednávkou Cestujúceho. O tejto skutočnosti bude Cestovná agentúra bezodkladne informovať Cestujúceho na Trvanlivom nosiči.

### **3 Cena a platba za Pobyť (ubytovanie)**

3.1 Cenu za Pobyť (ubytovanie) a platobné podmienky si stanovuje každý jednotlivý Rezort samostatne. Cestovná agentúra žiadnym spôsobom nevstupuje do cenotvorby Rezortu ani do skladby služieb ponúkaných Rezortmi súčasne s ubytovaním. Cestovná agentúra neprijíma žiadne platby od Cestujúceho. Platobný styk prebieha výlučne medzi Cestujúcim a Rezortom.

3.2 Cena Pobytu (ubytovania) je uvedená v Zmluve o pobyte. Cena Pobytu (ubytovania) je uvádzaná v mene Eur. Ak zo Zmluvy o pobyte výslovne nevyplýva inak, zmluvne dojednaná cena za Pobyť (ubytovanie) je konečná cena a prípadné iné služby, ktoré sú prirodzenou súčasťou ubytovania a sú výslovne zahrnuté do ceny Pobytu (ubytovania).

3.3 Platobné podmienky úhrady ceny Pobytu (ubytovania) sú uvedené v Zmluve o pobyte. Cestujúci bol informovaný, že jednotlivé Rezorty môžu od Cestujúceho žiadať zálohu na cenu Pobytu (ubytovania) alebo platbu vopred. Výška zálohy / platby vopred je ako súčasť platobných podmienok uvedená v Zmluve o pobyte. Pokiaľ v lehote splatnosti nie je uhradená záloha / platba vopred, márnym uplynutím lehoty splatnosti môže dôjsť zo strany Rezortu k ukončeniu Zmluvy o pobyte, ak sa Rezort a Cestujúci osobitne písomne nedohodnú inak.

3.4 Všetky platby, ktoré sú hradené v prospech Rezortov sa považujú za uhradené momentom pripísania celej sumy platieb na účet Rezortu. Právo na absolvovanie

Pobytu (ubytovania) vzniká Cestujúcemu až zaplatením celej ceny Pobytu, ak nie je v Zmluve o pobyte dohodnuté inak.

- 3.5 Možnosť jednostranného ukončenia Zmluvy o pobyte zo strany Cestujúceho zaplatením odstupného (tzv. *storno poplatku*) je upravená osobitne každým Rezortom (ak sa aplikuje), pričom storno podmienky sú upravené v Zmluve o pobyte. Zároveň je Cestujúci o týchto podmienkach informovaný pred uzatvorením Zmluvy o Pobyte na Trvanlivom nosiči.

#### 4 Osobitné ustanovenia

- 4.1 V prípade, že Cestujúci má zámer vykonať akékoľvek zmeny podmienok poskytovania Pobytu (ubytovania) dohodnuté s Rezortom v Zmluve o pobyte (napr. zmena termínu, zmena ubytovaných hostí, a pod.) je oprávnený obrátiť sa na Cestovnú agentúru so žiadosťou o súčinnosť pri komunikácii tejto požiadavky s Rezortom. Cestovná agentúra sa zaväzuje poskytnúť Cestujúcemu všetku súčinnosť, ktorú možno od nej spravodlivo vyžadovať pri komunikácii požiadavky Cestujúceho s Rezortom. Cestovná agentúra však v žiadnom prípade Cestujúcemu negarantuje, že jeho požiadavke bude zo strany Rezortu vyhovené. Cestujúci je uzrozumený, že v súvislosti s jeho požiadavkou o zmenu podmienok Pobytu (ubytovania) mu môžu byť zo strany Rezortu účtované poplatky. O výške prípadných poplatkov Rezortu bude Cestujúci informovaný. Cestovná agentúra v tejto súvislosti Cestujúcemu neúčtuje žiadne platby.
- 4.2 Za poskytnutie Pobytu (ubytovania) v súlade so Zmluvou o pobyte nesie zodpovednosť výlučne Rezort. Ak Pobyť (ubytovanie) nie je poskytnutý v súlade so Zmluvou o pobyte, najmä ak nemá vlastnosti, ktoré Cestujúci s ohľadom na Zmluvu o pobyte dôvodne očakával, Cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Rezortu a súčasne aj Cestovnej agentúre, ktorá sa zaväzuje vyvinúť všetko úsilie k tomu, aby komunikáciou s Rezortom bola reklamácia Cestujúceho vyriešená k jeho spokojnosti zjednaním adekvátnej nápravy zo strany Rezortu. Cestujúcemu je dôrazne odporúčané, aby akékoľvek svoje požiadavky majúce charakter reklamácie Rezortom poskytovaných služieb uplatnil ešte počas trvania Pobytu (ubytovania); neskôr uplatnená reklamácia nemusí byť zo strany Rezortu uznaná ako oprávnená. Zodpovednosť Rezortu nie je spravidla daná v prípadoch, ak sa preukáže, že porušenie Zmluvy o pobyte bolo spôsobené Cestujúcim či neodvratiteľnými alebo mimoriadnymi okolnosťami.
- 4.3 Cestovná agentúra poskytuje Cestujúcemu konzultácie spojené s výberom Rezortu v závislosti od jeho zdravotných indikácií. Tieto konzultácie nenahrádzajú lekárske konzultácie zdravotného stavu Cestujúceho. V prípade pochybností Cestujúceho o vhodnosti absolvovať Pobyť (ubytovanie) by sa Cestujúci mal podľa vlastného uváženia poradiť so svojim lekárom.
- 4.4 Cestujúci má právo na poskytnutie informácií o Pobyte (ubytovaní). Toto právo Cestujúceho je napĺňané najmä poskytovaním informácií o Rezortoch na webovej

stránke Cestovnej agentúry, konzultačnou činnosťou Cestovnej agentúry či písomnými informáciami o Pobyte (ubytovaní), Rezorte, mieste, v ktorom sa Rezort nachádza a iných podstatných skutočnostiach súvisiacich s Rezortom, ktoré Cestovná agentúra poskytuje Cestujúcemu pred zakúpením Pobytu (ubytovania).

- 4.5 Ak sa Cestovná agentúra dozvie o okolnostiach, ktoré znemožňujú Rezortu poskytnúť Pobyt (ubytovanie) podľa podmienok dojednaných v Zmluve o pobyte je povinná bezodkladne informovať Cestujúceho o tejto skutočnosti a poskytnúť Cestujúcemu súčinnosť pri riešení jeho prípadných nárokov voči Rezortu.
- 4.6 Cestujúci je povinný poskytnúť Cestovnej agentúre všetku súčinnosť, ktorú je možné od neho v súvislosti s Pobytom (ubytovaním) spravodlivo očakávať, najmä je povinný:
- úplne a pravdivo uvádzať údaje a predložiť požadované doklady, a svoje údaje si na dokladoch vystavených Rezortom alebo Cestovnou agentúrou riadne skontrolovať,
  - zaplatiť cenu Pobytu (ubytovania) a jej zaplatenie preukázať dokladom,
  - splniť pasové, colné, zdravotné a ďalšie podmienky na vstup do krajiny, do ktorej cestuje, a to na vlastné náklady,
  - riadiť sa pokynmi a inštrukciami udelenými Cestovnou agentúrou alebo Rezortom, ako aj právnymi predpismi platnými v mieste Rezortu,
  - zdržať sa konania, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť alebo obmedzovať ostatných ubytovaných hostí v Rezorte,
  - uhradiť škodu, ktorú spôsobil Rezortu (*napr. poškodením zariadenia či vybavenia Rezortu*), ak bude Rezort vyžadovať jej náhradu.

## 5 Ochrana osobných údajov

- 5.1. Cestovná agentúra spracúva osobné údaje Cestujúceho.
- 5.2. Cestovná agentúra spracúvanie osobných údajov vykonáva podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES.
- 5.3. Spracúvanie osobných údajov Cestujúceho je nevyhnutné za účelom obstarania príležitosti pre Cestujúceho uzavrieť a plniť Zmluvu o pobyte alebo na vykonanie opatrení pred uzatvorením Zmluvy o pobyte na základe žiadosti Cestujúceho. Bez poskytnutia osobných údajov nie je možné uzavrieť Zmluvu o pobyte.
- 5.4. Osobné údaje v rozsahu nevyhnutnom na rezervovanie Pobytu (ubytovania) budú poskytované príslušnému Rezortu, a to aj do tretích krajín (*mimo EÚ*), v ktorých sa Cestujúcemu bude Pobyt (ubytovanie) poskytovať. Cestovná agentúra Rezortom ani iným tretím osobám neposkytuje osobné údaje týkajúce sa zdravia Cestujúceho.
- 5.5. Osobné údaje bude Cestovná agentúra uchovávať po dobu 5 rokov, ak jej zo všeobecných právnych predpisov nevyplýva povinnosť uchovávať osobné údaje po

dlhšiu dobu.

- 5.6. Cestujúci je oprávnený požadovať od Cestovnej agentúry prístup k osobným údajom, opravu osobných údajov, výmaz osobných údajov alebo obmedzenie spracúvania osobných údajov, namietať spracúvanie osobných údajov a prenosnosť osobných údajov. Cestujúci je ďalej oprávnený podať návrh na začatie konania podľa § 100 zákona o ochrane osobných údajov.
- 5.7. Ďalšie podmienky spracúvania osobných údajov Cestovnou agentúrou sú uvedené v osobitnom dokumente *Zásady ochrany osobných údajov*, ktorý je zverejnený na webovom sídle Cestovnej agentúry.

## **6 Alternatívne riešenie sporov a orgán dohľadu**

- 6.1 V prípade, ak Cestujúci pri využívaní služieb Cestovnej agentúry koná v právnom postavení spotrebiteľa, zmluvný bezodplatný vzťah založený s Cestovnou agentúrou (ktorého obsahom sú dojednania obsiahnuté v týchto VOP a prípadných osobitných dohodách medzi Cestujúcim a Cestovnou agentúrou) má charakter spotrebiteľskej zmluvy podľa § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka.
- 6.2 Na spotrebiteľské zmluvy sa aplikujú ustanovenia tohto článku VOP o alternatívnom riešení sporov. V prípade, ak by ustanovenia tohto článku VOP boli v rozpore s inými ustanoveniami týchto VOP, má vždy prednosť ustanovenie tohto článku VOP. Na spotrebiteľské zmluvy sa vzťahuje ochrana spotrebiteľa upravená prevažne v zákone o ochrane spotrebiteľa.
- 6.3 Všetky spory vyplývajúce zo spotrebiteľských zmlúv, vrátane sporov o platnosť jednotlivých spotrebiteľských zmlúv a sporov o platnosť týchto VOP, budú predmetom súdneho konania na miestne a vecne príslušnom všeobecnom súde Slovenskej republiky. Ustanovenia tohto článku VOP o alternatívnom riešení sporov týmto nie sú dotknuté.
- 6.4 V prípade, že spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením jeho uplatnenia vád bezodplatných služieb poskytovaných Cestovnou agentúrou alebo v prípade, že sa spotrebiteľ domnieva, že Cestovná agentúra akokoľvek inak porušila jeho práva, má právo zaslať Cestovnej agentúre žiadosť o nápravu. Žiadosť o nápravu sa zasiela na e-mailovú adresu [info@ayurvedakarin.com](mailto:info@ayurvedakarin.com). V prípade, že Cestovná agentúra takúto žiadosť zamietne, alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov.
- 6.5 Alternatívne riešenie sporov sa nevzťahuje na spory s vyčísliteľnou hodnotou nepresahujúcou sumu 20,00,- Eur.
- 6.6 Príslušným subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, alebo iná právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky, a ktorý je k dispozícii na internetovej stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana->

[spotrebiteľa/alternatívne-riešenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riešenia-spotrebiteľských-sporov-1.](#)

- 6.7 Spotrebiteľ môže podať návrh subjektu alternatívneho riešenia sporov v listinnej podobe, v elektronickej podobe, ústne do zápisnice, prostredníctvom formulára dostupného na webovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)) alebo môže použiť platformu riešenia sporov online, ktorá je dostupná na webovej stránke EÚ [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm).
- 6.8 Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporov maximálne do výšky 5,00,- Eur (suma vrátane DPH).
- 6.9 Všetky ostatné práva a povinnosti Cestovnej agentúry a Cestujúceho v súvislosti s alternatívnym riešením sporov sa riadia ustanoveniami zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov.
- 6.10 Slovenská obchodná inšpekcia (<https://www.soi.sk/sk/Kontakt.soi>) je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti Cestovnej agentúry podľa všeobecne záväznej právnej úpravy.

## **7 Záverečné ustanovenia**

- 7.1 Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou bezodplatných zmlúv uzatvorených medzi Cestovnou agentúrou a Cestujúcim.
- 7.2 Tieto VOP nadobudli platnosť a účinnosť dňom uvedeným na prvej strane týchto VOP.
- 7.3 Skutočnosť, že ktorékoľvek z ustanovení týchto VOP je, alebo sa stane neplatné, resp. neúčinné, nemá vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení týchto VOP.
- 7.4 Ustanovenia týchto VOP sa neaplikujú na vzťah vzniknutý uzatvorením jednotlivej zmluvy medzi Cestovnou agentúrou a Cestujúcim iba v prípade, ak sa písomnou dohodou výslovne vylúči aplikácia niektorého konkrétneho uvedeného ustanovenia VOP alebo ak tento následok bez akýchkoľvek pochybností vyplýva z dojednanej zmluvy.
- 7.5 Cestovná agentúra je oprávnená kedykoľvek zmeniť ustanovenia týchto VOP alebo tieto VOP zrušiť a nahradiť úplne novým znením.

*Toto znenie VOP v plnom rozsahu nahrádza predošlú verziu VOP.*