

# VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

## ČLÁNOK I. - ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Tieto všeobecné zmluvné podmienky **NKD world s. r. o.**, Žižkova 3774/4E, Košice — mestská časť Juh 040 01, IČO: 56980451, zapísaná v Obchodnom registri Obchodný register Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka č. 62468/V (ďalej len ako „VZP“) platia pre všetky zájazdy a služby cestovného ruchu, ktoré sú poskytované a organizované NKD world s. r. o. vystupujúcej pod marketingovým názvom Cestovná kancelária navratil.travel (ďalej len ako „CK navratil.travel“). Tieto VZP tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde a zmluvy na poskytnutie iných služieb cestovného ruchu, (ďalej aj ako len „zmluva“), ktorú NKD world s.r.o. uzatvára s objednávateľom — cestujúcim.
2. Objednávateľom je akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela zmluvu písomnou alebo inou vhodnou formou uvedenou v týchto VZP s NKD world s.r.o. (ďalej len ako „objednávateľ a/alebo cestujúci“).
3. V prípade ak je objednávateľ fyzickou osobou, ktorá pri uzatvorení a plnení zmluvy s NKD world s.r.o. nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti, ide zároveň o spotrebiteľa (ďalej len ako „spotrebiteľ“).
4. Uzavretím zmluvy v zmysle čl. III týchto VZP objednávateľ potvrdzuje, že sa s týmito VZP oboznámil a s ich obsahom súhlasí.
5. Zákonom sa v zmysle týchto VZP rozumie **Zákon č. 170/2018 Z.z.** o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“).
6. Zájazdom sa v zmysle týchto VZP rozumie definícia vymedzená v § 3 zákona (ďalej len ako „zájazd“).
7. Službami sa v zmysle týchto VZP rozumejú služby ponúkané NKD world s.r.o. v súvislosti s cestovným ruchom (ďalej len ako „služby“)

## ČLÁNOK II - PREDZMLUVNÉ INFORMÁCIE

1. NKD world s.r.o. poskytuje cestujúcemu pred uzatvorením zmluvy alebo pred zaslaním ponuky, ktorej prijatie môže viesť k uzatvoreniu zmluvy, predzmluvné informácie v nasledovnom rozsahu:
  - Predzmluvné informácie pred uzatvorením zmluvy o zájazde.
  - Predzmluvné informácie pred sprostredkovaním služieb.

### ČLÁNOK III. - OBJEDNANIE ZÁJAZDU A VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

1. Objednávka vzniká výberom zájazdu alebo služby objednávateľom na stránke [www.navratil.travel](http://www.navratil.travel) a vyplnením a zaslaním objednávkového formuláru. Pre korektné vytvorenie objednávky je potrebné vyplniť požadované údaje v objednávkovom formulári a udeliť súhlas s týmito VZP.
2. Zaslaním objednávky objednávateľ potvrdzuje pravdivosť a správnosť vyplnených údajov. Odoslanie objednávky sa považuje za návrh na uzatvorenie zmluvy s NKD world s.r.o.
3. Objednávka je následne dokončená cez elektronický systém NKD world s.r.o., pričom dochádza k vygenerovaniu elektronickej zmluvy resp. k potvrdeniu o uzatvorení zmluvy, na základe údajov zaslaných v rámci objednávkového procesu a k zaslaniu zmluvy na e-mailovú adresu objednávateľa. Zaslaním elektronickej zmluvy na základe údajov v objednávke objednávateľovi, vzniká medzi objednávateľom a NKD world s.r.o. zmluvný vzťah (uzatvorenie zmluvy). Elektronická zmluva sa považuje za platnú a účinnú dňom úhrady zálohy za zájazd podľa objednávky resp. zmluvy.
4. V prípade, že zmluva bola uzavretá písomnou formou (t.j. bez využitia elektronického systému NKD world s.r.o.) nadobúda zmluva platnosť a účinnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami.
5. E-mailová adresa objednávateľa uvedená v objednávke bude použitá na doručovanie informácií objednávateľovi a považuje sa za trvanlivý nosič v zmysle § 2 písm. g) zákona.
6. Vo vzťahu k iným osobám uvedeným v zmluve, ktoré túto zmluvu neuzavreli písomnou alebo inou vhodnou formou, osoba, ktorá uzavrela zmluvu písomnou alebo inou vhodnou formou (objednávateľ) potvrdzuje, že je na jej uzavretie písomnou alebo inou vhodnou formou riadne splnomocnená vrátane oprávnenia na poskytnutie osobných údajov a to tak, aby aj tieto osoby mali postavenie cestujúceho, v opačnom prípade je NKD world s.r.o. oprávnená požadovať od osoby, ktorá zmluvu o zájazde uzavrela písomnou alebo inou vhodnou formou, aby si táto splnila všetky povinnosti vyplývajúce zo zmluvy, VZP a zákona alebo plnom rozsahu nahradila škodu, ktorá NKD world s.r.o. vznikne.
7. V prípade, že objednávateľ objedná zájazd (resp. služby) aj pre iné osoby, sú objednávateľ spolu s ďalšími osobami uvedenými v zmluve, oprávnení a povinní zo všetkých práv a povinností spoločne a nerozdielne. Vo vzťahu k osobám uvedeným v zmluve, ktoré zmluvu neuzavreli písomnou alebo inou vhodnou formou, objednávateľ, ktorý uzavrel zmluvu písomnou alebo inou vhodnou formou ručí za splnenie ich povinností, ak na strane cestujúceho zmluvu o zájazde podpísalo viac osôb, ručia spoločne a nerozdielne.
8. Uzavretím zmluvy sa NKD world s.r.o. zaväzuje poskytnúť objednávateľovi objednaný zájazd (resp. služby) v rozsahu a kvalite dohodnutom medzi zmluvnými stranami.
9. Neplnoleté osoby sa môžu zájazdu zúčastniť len v sprievode zákonného zástupcu, resp. v sprievode plnoletej osoby, ktorej bolo udelené písomné plnomocnenstvo od zákonných zástupcov neplnoletej osoby. Zákonní zástupcovia resp. osoba, ktorej bolo udelené plnomocnenstvo od zákonných

zástupcov, sú plne zodpovední za zverenú nepľoletú osobu. NKD world, s.r.o., Žižkova 3774/4E 040 01 Košice - mestská časť Juh, IČO: 56980451, DIČ: 2122521434 email: [ahoj@navratil.travel](mailto:ahoj@navratil.travel)

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

## ČLÁNOK IV. - CENA ZÁJAZDU A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cena zájazdu alebo služby je určená dohodou medzi NKD world s.r.o. a objednávateľom. Celková cena zájazdu (alebo služby) (ďalej len „celková cena zájazdu“) je cena uvedená v zmluve + ďalšie poplatky, ktoré môžu vzniknúť najneskôr do 20 dní pred začiatkom zájazdu, na ktoré NKD world s.r.o. nemá žiaden dosah a nemôže ich ovplyvniť (napr. nové poplatky za vstupné a výstupné povolenia vyrubované zo strany príslušných štátnych orgánov). Cena zájazdu sa môže do dátumu plánovaného odchodu vplyvom rôznych skutočností zmeniť. Ceny uvedené v cenníku resp. na webe NKD world s.r.o. [www.navratil.travel](http://www.navratil.travel) sú len orientačnými cenami, ktoré sa môžu v niektorých parametroch líšiť.

2. NKD world s.r.o. je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k zvýšeniu:

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

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

4. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa ods. 2 tohto článku prekročí 8 % celkovej ceny zájazdu, má objednávateľ možnosť odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia odstupného (čl. VIII. týchto VZP) v prípade, že tak objednávateľ urobí v lehote určenej NKD world s.r.o. v oznámení o zmene ceny.

5. NKD world s.r.o. nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu, alebo nečerpá služby z dôvodov za ktoré NKD world s.r.o. nezodpovedá.

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

**NKD world, s.r.o.,**

Žižkova 3774/4E 040 01 Košice - mestská časť Juh,

IČO: 56980451,

DIČ: 2122521434

email: [ahoj@navratil.travel](mailto:ahoj@navratil.travel)

7. NKD world s.r.o. je oprávnená požadovať zaplatenie celkovej ceny zájazdu (alebo služby) v lehote stanovenej NKD world s.r.o., pred začatím zájazdu (alebo služby). Ak v zmluve nie je stanovené nič iné, je objednávateľ povinný zaplatiť cenu zájazdu nasledovne: • pri vzniku zmluvného vzťahu (t.j. do 3 dní od uzavretia zmluvy) sa objednávateľ zaväzuje zaplatiť 50 % ceny zájazdu alebo služby, • zvyšnú časť ceny objednaných služieb sa objednávateľ zaväzuje zaplatiť najneskôr 60 dní pred začiatkom zájazdu (alebo služby) ako doplatok do celkovej ceny objednaných služieb • pri vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 60 dní pred začatím zájazdu (alebo služby), sa objednávateľ zaväzuje zaplatiť celkovú cenu zájazdu (alebo služby), najneskôr do 3 dní od uzavretia zmluvy.

8. Objednávateľ môže vykonať platbu jedným z nasledujúcich spôsobov: a) platba prevodom na bankový účet NKD world s.r.o. alebo b) vkladom, prevodným príkazom alebo poštovou poukážkou. (do správy pre prijímateľa objednávateľ uvádza svoje priezvisko a názov objednanej služby)

9. Objednávateľ a ďalšie osoby uvedené v zmluve, majú nárok na poskytnutie objednaných služieb len po zaplatení celkovej ceny objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ nezaplatí cenu objednaných služieb spôsobom a v lehote uvedenej v zmluve alebo v týchto VZP je NKD world s.r.o. oprávnená požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty. podľa článku VIII. týchto VZP a odstúpiť od uzavretej zmluvy. Právo NKD world s.r.o. na náhradu škody zostáva nedotknuté.

10. **NKD world s.r.o. nie je platcom DPH.**

## ČLÁNOK V. - PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

1. **Základné práva objednávateľa sú:**

a. právo na riadne poskytnutie objednaných a zaplatených služieb (zájazdu)

b. právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa objednaných a zaplatených služieb (zájazdu), ktoré sú NKD world s.r.o. známe, ako i oboznámenie sa so zmenami objednaných služieb, o ktorých sa NKD world s.r.o. dozvedela neskôr, ako bola zaplatená cena zájazdu (alebo služby). Informačná povinnosť v zmysle čl. II týchto VZP týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá

c. právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania objednaných služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VII. a VIII. týchto VZP

d. právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VIII. týchto VZP

e. právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom IX. týchto VZP NKD world, s.r.o., Žižkova 3774/4E 040 01 Košice - mestská časť Juh, IČO: 56980451, DIČ: 2122521434 email: [ahoj@navratil.travel](mailto:ahoj@navratil.travel)

- f. právo na upresnenie údajov ohľadom objednaných služieb (pokiaľ nie sú uvedené priamo v zmluve) týkajúce sa napr.: ďalších poplatkov za služby, ktoré nie sú zahrnuté v objednanej službe, názov ubytovacieho zariadenia, jeho poloha, kategória a trieda, druh dopravy, spôsob a rozsah stravovania, harmonogram/program zájazdu.
- g. podrobnosti o možnosti kontaktu na nepľnoletú osobu alebo zástupcu NKD world s.r.o. v mieste pobytu nepľnoletej osoby ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je nepľnoletá osoba
- h. právo na kontakt na zástupcu NKD world s.r.o., na ktorého sa objednávateľ môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie.
- i. právo na informácie o cestovnom poistení v zahraničí, resp. o možnosti uzavrieť také cestovné poistenie
- j. právo byť bezodkladne informovaný o prípadných zmenách programu zájazdu, rozsahu služieb a ceny
- k. pred začatím zájazdu má objednávateľ právo na trvanlivom nosiči oznámiť NKD world s.r.o., že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zároveň musí tretia osoba v oznámení vyhlásiť, že spĺňa všetky podmienky účasti na zájazde. Toto právo však môže objednávateľ uplatniť iba v lehote do 7 dní pred začiatkom zájazdu, po uplynutí tejto lehoty toto právo objednávateľa zaniká. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.

## 2. Základné povinnosti objednávateľa sú:

- a. poskytnúť NKD world s.r.o. súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je objednávateľ povinný uhradiť NKD world s.r.o. všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov NKD world s.r.o. vznikla.
- b. nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade NKD world s.r.o. nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Cudzí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.
- c. zabezpečiť u nepľnoletých osôb sprevádzanie a dohľad pľnoletej osoby v priebehu zájazdu, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný resp. psychický stav to vyžaduje

**NKD world, s.r.o.,**

Žižkova 3774/4E 040 01 Košice - mestská časť Juh,

IČO: 56980451,

DIČ: 2122521434

email: [ahoj@navratil.travel](mailto:ahoj@navratil.travel)

- d. zaplatiť celkovú cenu zájazdu a objednaných služieb v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. IV. týchto VZP e. v prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko

- f. prevziať od NKD world s.r.o. podklady a doklady potrebné k čerpaniu objednaných služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených
- g. po celý čas zájazdu dodržiavať colné, pasové, dopravné, bezpečnostné, zdravotné, hygienické a iné právne predpisy štátov do ktorých cestuje
- h. splniť očkovacie a ďalšie zdravotné povinnosti pri cestách do štátov, pre ktoré sú tieto povinnosti stanovené
- i. pri čerpaní objednaných služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami NKD world s.r.o. alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie objednaných služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.)
- j. riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu NKD world s.r.o., ako aj pokynmi priamych poskytovateľov objednaných služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a ubytovacieho zariadenia (najmä ubytovací a prepravný poriadok); uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil v ubytovacom alebo stravovacom zariadení, v dopravnom prostriedku alebo na pamiatke, múzeu/galérii atď. počas trvania zájazdu
- k. počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných cestujúcich, poskytovateľov objednaných služieb a tretích osôb; uhradiť škodu, ktorú spôsobil svojím konaním pri čerpaní objednaných služieb
- l. rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť NKD world s.r.o. za neúčasť objednávateľa na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb
- m. dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči poskytovateľom služieb podľa týchto VZP n. oznamovať NKD world s.r.o. akúkoľvek zmenu údajov v zmluve resp. objednaných službách (ako napr. osobné údaje, kontaktná osoba, e-mail, telefonický kontakt); pričom objednávateľ znáša v celom rozsahu všetky náklady, ktoré NKD world s.r.o. v súvislosti s akoukoľvek zmenou (napr. zmena priezviska, zmena cestovného dokladu a pod.) vzniknú.

## ČLÁNOK VI. - POVINNOSTI NKD WORLD S.R.O.

### K základným povinnostiam NKD world s.r.o. patrí najmä

1. NKD world s.r.o. je povinná pred uzatvorením zmluvy informovať objednávateľa o rozsahu poskytovaných služieb, ktoré môžu mať vplyv na uzatvorenie zmluvy
2. NKD world s.r.o. nie je povinná poskytnúť objednávateľovi (ani ďalším osobám, v prospech ktorých sa zmluva uzavrela) plnenie nad rozsah objednaných a zaplatených služieb.
3. NKD world s.r.o. je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch úpadku NKD world s.r.o. ak táto:
  - neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu

- nevráti objednávateľovi zaplatenú zálohu alebo cenu zaplatenú za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil, alebo nevráti platby prijaté za služby sprostredkované NKD world s.r.o. a tieto neboli poskytnuté
- nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu alebo čiastočne poskytnutej služby, ak bol zájazd alebo služba sprostredkovaná NKD world s.r.o. poskytnutá len sčasti

4. NKD world s.r.o. odovzdá objednávateľovi spolu so zmluvou doklad o poistení zájazdu pre prípad úpadku vystavený poisťiteľom **KOOPERATIVA poisťovňa, a.s.** Vienna Insurance Group, Štefanovičova 4, 816 23 Bratislava telefónne číslo: +421 268 20 20 60.

Certifikát NKD world s.r.o. o poistení proti úpadku je pre objednávateľa k dispozícii aj na webovej stránke [www.navratil.travel](http://www.navratil.travel) skutočnosť objednávateľovi bez zbytočného odkladu oznámí, najneskôr v lehote:

## Článok VII. - ZMENA DOHODNUTÝCH PODMIENOK A ZRUŠENIE ZÁJAZDU

1. NKD world s.r.o. je oprávnená pred začatím zájazdu jednostranne zmeniť podmienky zájazdu uvedené v zmluve za predpokladu, že sa jedná o zanedbateľnú zmenu a NKD world s.r.o. informuje o tejto zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu.

2. Ak je NKD world s.r.o. nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov objednanej služby t.j. informácie uvedené v súlade s čl. II týchto VZP, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky objednávateľa uvedené v objednávke, s ktorými NKD world s.r.o. súhlasila alebo navrhuje zvýšiť celkovú cenu zájazdu o viac ako 8%, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. V NKD world, s.r.o., Žižkova 3774/4E 040 01 Košice - mestská časť Juh, IČO: 56980451, DIČ: 2122521434 email: [ahoj@navratil.travel](mailto:ahoj@navratil.travel) takom prípade NKD world s.r.o. bezodkladne informuje objednávateľa jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči:

- a. o navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,
- b. o práve objednávateľa navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia odstúpeného,
- c. o skutočnosti, že ak objednávateľ v lehote podľa písmena b) neprijme navrhované zmeny zmluvy, zmluva zanikne
- d. o cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd objednávateľovi ponúknutý.

3. Ak objednávateľ odstúpi od zmluvy a neprijme ponuku náhradného zájazdu, NKD world s.r.o. je povinná vrátiť objednávateľovi všetky platby uskutočnené objednávateľom bezodkladne, najneskôr do 14

dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. V prípade, že objednávateľ s ponukou náhradného zájazdu súhlasí, uzatvorí sa nová zmluva a všetky platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy sa považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena náhradného zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je NKD world s.r.o. povinná tento rozdiel objednávateľovi bezodkladne vrátiť.

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

- 20 dní pred začiatkom zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
- 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní
- 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni

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

6. V prípade, že NKD world s.r.o. odstúpi od zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začatím, môže poskytnúť objednávateľovi náhradný zájazd. Na danú situáciu sa primerane použijú ustanovenia bodu 7.3 týchto VZP.

7. Počas čerpania služieb a zájazdu je NKD world s.r.o. oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré NKD world, s.r.o., Žižkova 3774/4E 040 01 Košice - mestská časť Juh, IČO: 56980451, DIČ: 2122521434 email: ahoj@navratil.travel world s.r.o. nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť

8. NKD world s.r.o. nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých, nepredvídateľných a mimoriadnych okolností (napr. vojna, teroristický útok, povstanie, štrajky, zemetrasenie, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych a miestnych orgánov, zastupiteľských úradov a to napr. v súvislosti s udelením resp. neudelením víz, meškanie dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasim, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, rozhodnutie fixera resp. miestneho sprievodcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany NKD world s.r.o.). V prípade uvedených nepredvídateľných okolností alebo neodvratiteľných mimoriadnych okolností vyššej moci, berie objednávateľ na vedomie potrebu vynaloženia dodatočných výdavkov a nákladov, ktoré znáša objednávateľ (napr. úhrada ceny leteniek s cieľom zachovania ďalšieho priebehu zájazdu, resp. návratu domov v prípade, ak je v mieste konania zájazdu neodvratiteľná resp. mimoriadna okolnosť).

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

## ČLÁNOK VIII. - Odstúpenie od zmluvy o zájazde

1. NKD world s.r.o. je oprávnená pred začiatkom zájazdu od zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. Túto skutočnosť oznámi NKD world s.r.o. na trvanlivom nosiči v súlade s čl. VII. týchto VZP.
2. Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začiatkom zájazdu nasledujúcim spôsobom:
  - bez udania dôvodu
  - ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy (náhradný zájazd) v zmysle článku VII. ods. 3 týchto VZP
  - z dôvodu porušenia povinností NKD world s.r.o. vyplývajúcich zo zmluvy alebo zákona
3. Objednávateľ je povinný oznámenie o odstúpení od zmluvy vykonať písomne a zaslať na adresu NKD world s.r.o. doporučenou poštou prípadne iným preukázateľným spôsobom doručiť na adresu NKD world s.r.o. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy na adresu NKD world s.r.o.
4. Ak objednávateľ pred začatím zájazdu odstúpi od zmluvy bez uvedenia dôvodu zaväzuje sa objednávateľ zaplatiť NKD world s.r.o. odstupné v nasledovnej výške:
  - skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 40 % z ceny zájazdu, ak sa odstúpenie od zmluvy uskutočňuje v lehote 61 dní a viac pred termínom začatia zájazdu, NKD world, s.r.o., Žižkova 3774/4E 040 01 Košice - mestská časť Juh, IČO: 56980451, DIČ: 2122521434 email: [ahoj@navratil.travel](mailto:ahoj@navratil.travel)
  - skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu, ak sa odstúpenie od zmluvy uskutočňuje v lehote 60 — 50 dní pred termínom začatia zájazdu,
  - skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 60 % z ceny zájazdu, ak sa odstúpenie od zmluvy uskutočňuje v lehote 49 — 40 dní pred termínom začatia zájazdu,
  - skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80 % z ceny zájazdu, ak sa odstúpenie od zmluvy uskutočňuje v lehote 39 — 30 dní pred termínom začatia zájazdu,
  - skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 90 % z ceny zájazdu, ak odstúpenie od zmluvy uskutočňuje v lehote 29 — 15 dní pred termínom začatia zájazdu
  - vo výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 14 a menej dní pred termínom začatia zájazdu (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku)
5. Ak NKD world s.r.o. odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľa vyplývajúcich zo zmluvy, je objednávateľ povinný zaplatiť NKD world s.r.o. zmluvnú pokutu a to výške a spôsobom určeným v čl. VIII. 4 týchto VZP.
6. V prípade, že objednávateľ nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať objednané služby z akéhokoľvek dôvodu alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu za nečerpané služby.

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

8. NKD world s.r.o. má právo odrátať výšku odstúpeného alebo zmluvnej pokuty od zaplatenej zálohy alebo zaplatenej ceny dosiaľ objednaných služieb. NKD world s.r.o. je zároveň povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy.

9. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy pred začiatkom poskytovania zájazdu bez zaplataenia odstúpeného:

- ak v cieľovom mieste alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti (napríklad ak existujú vážne bezpečnostné problémy v destinácii), ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu objednávateľa do určeného miesta. V takom prípade odstúpenia od zmluvy má objednávateľ nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za zájazd zaplatil a to v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy;
- ak objednávateľ za seba zabezpečí náhradníka v súlade s čl. V. ods. 1 písm. k) týchto VZP (cena uhradená pôvodným objednávateľom sa započíta na zájazd objednaný novým objednávateľom, čo pôvodný objednávateľ výslovne berie na vedomie. V prípade, ak nebola uhradená zo strany pôvodného objednávateľa celková cena zájazdu, nový objednávateľ je v NKD world, s.r.o., Žižkova 3774/4E 040 01 Košice - mestská časť Juh, IČO: 56980451, DIČ: 2122521434 email: ahoj@navratil.travel lehote určenej zo strany NKD world s.r.o. povinný doplatiť rozdiel medzi sumou uhradenou pôvodným objednávateľom a celkovou cenou zájazdu).
- z dôvodu odstúpenia objednávateľa od zmluvy o zájazde z dôvodu zmeny celkovej ceny zájazdu o viac ako 8 % podľa článku VII. bod 2 týchto VZP (za predpokladu, že tak objednávateľ urobí v lehote určenej NKD world s.r.o. v oznámení o zmene ceny)
- pri zrušení zájazdu zo strany NKD world s.r.o.

10. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je objednávateľ oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstúpené v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy. V danom prípade je NKD world s.r.o. povinná postupovať spôsobom uvedeným v čl. VII. bod 3 týchto VZP. Oprávnenie objednávateľa podľa tohto bodu VZP sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy a vylúčenia práva objednávateľa odstúpiť od zmluvy podľa prvej vety.

## ČLÁNOK IX. - ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU, NÁHRADA ŠKODY A REKLAMÁCIA

1. NKD world s.r.o. zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy“).

2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne

očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť NKD world s.r.o. alebo jej poverenému zástupcovi.

3. NKD world s.r.o. je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou, týmto zákonom alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí NKD world s.r.o. neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

4. Určenie lehoty podľa odseku 9.3 tohto článku nie je potrebné, ak NKD world s.r.o. oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

5. Ak NKD world s.r.o. nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť:

a. rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo

b. nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu. NKD world, s.r.o., Žižkova 3774/4E 040 01 Košice - mestská časť Juh, IČO: 56980451, DIČ: 2122521434 email: [ahoj@navratil.travel](mailto:ahoj@navratil.travel)

6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté NKD world s.r.o. podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku a NKD world s.r.o. poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.

7. Ak NKD world s.r.o. nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, cestujúci má právo: a. vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených b. odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy.

8. NKD world s.r.o. je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak:

a. nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a) tohto článku,

b. zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b) tohto článku,

c. cestujúci v súlade s odsekom 6 tohto článku náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,

d. cestujúci podľa odseku 7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.

9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.
10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7 tohto článku. Ak NKD world s.r.o. nepreukáže, že porušenie zmluvy spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, NKD world s.r.o. v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho. NKD world, s.r.o., Žižkova 3774/4E 040 01 Košice - mestská časť Juh, IČO: 56980451, DIČ: 2122521434 email: [ahoj@navratil.travel](mailto:ahoj@navratil.travel)
12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy, NKD world s.r.o. uhradza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola NKD world s.r.o. o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
14. NKD world s.r.o. sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
15. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet NKD world s.r.o. bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia NKD world s.r.o.
16. NKD world s.r.o. je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, 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.
17. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, NKD world s.r.o. je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli NKD world s.r.o. poskytnutím pomoci cestujúcemu.

18. Informácie o reklamačnom postupe:

- a.** Objednávateľ musí uplatniť právo na odstránenie vadne poskytnutej služby bez zbytočného odkladu a to priamo na mieste u dodávateľa služieb alebo u povereného zástupcu NKD world s.r.o. tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava.
- b.** Ak nie je možné zjednať okamžitú nápravu a vybaviť reklamáciu, spíše objednávateľ s NKD world s.r.o. (resp. s povereným zástupcom) písomný záznam s označením zájazdu, objednávateľa a predmetu reklamácie. Záznam o reklamacii podpíše zástupca NKD world s.r.o. alebo dodávateľ služby a objednávateľ, ktorý obdrží jeden exemplár. Podpis zástupcu NKD world, s.r.o., Žižkova 3774/4E 040 01 Košice - mestská časť Juh, IČO: 56980451, DIČ: 2122521434 email: ahoj@navratil.travel NKD world s.r.o. a dodávateľa služieb sa nebude považovať za prejavenie súhlasu s obsahom záznamu ani relevantnosťou vytykaných nedostatkov — písomný záznam slúži výhradne na overenie pravosti záznamu ako podkladu pre následnú reklamáciu. Tento potvrdený záznam je objednávateľ povinný predložiť pri reklamacii v NKD world s.r.o.
- c.** Objednávateľ má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy.
- d.** Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami NKD world s.r.o. povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie. Za dôvod k reklamacii sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy, ktoré spadajú do poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy (napr. úraz) alebo také, ktoré sú z rozsahu poistného krytia vyňaté.
- e.** NKD world s.r.o. vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

19. Ak nenastúpi objednávateľ na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy alebo počas zájazdu alebo pobytu dobrovoľne nevyčerpá službu, nemá voči NKD world s.r.o. žiadne nároky zo zodpovednosti za vady. To isté platí v prípade, že objednávateľ nemôže nastúpiť na zájazd alebo vyčerpáť službu pre porušenie svojich povinností.

20. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe NKD world s.r.o. alebo okolnosti na strane objednávateľa, na základe ktorých objednávateľ úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a NKD world s.r.o. zabezpečené služby, nevzniká objednávateľovi nárok na vrátenie alebo zľavu z ceny týchto služieb.

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

22. NKD world s.r.o. upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov z dôvodu poveternostnej situácie, zhoršenia zjazdnosti ciest, zafažnosti hraničných priechodov, organizácie leteckej dopravy, prípadne z technických a prevádzkových dôvodov. NKD world s.r.o. nenesie zodpovednosť za škodu spôsobenú meškáním dopravných prostriedkov. Z dôvodu meškania dopravných prostriedkov nemá objednávateľ právo odstúpiť od zmluvy.

23. NKD world s.r.o. nenesie žiadnu zodpovednosť za škody, náklady alebo iné ujmy, ktoré objednávateľovi vzniknú v dôsledku toho, že si v prípade zrušenia letu alebo jeho meškania, odopretia vstupu na palubu lietadla atď. neuplatnil svoje práva voči konkrétnemu leteckému dopravcovi.

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

## ČLÁNOK 7. - CESTOVNÉ POISTENIE A OSTATNÉ SLUŽBY

1. NKD world s.r.o. odporúča objednávateľovi pri cestách do zahraničia mať uzatvorené platné komplexné cestovné poistenie vrátane poistenia storna pre prípad neočakávaných udalostí, ktoré nedovolia nástup na zájazd. Poistenie si objednávateľ zabezpečuje buď sám alebo môže využiť služby kooperujúcej poisťovne KOOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group.

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

3. Objednávateľ berie na vedomie, že NKD world s.r.o. umožňuje iným podnikateľom (ďalej len „poskytovateľ“), aby mohli cez webovú stránku [www.navratil.travel](http://www.navratil.travel) poskytovať svoje služby a mali príležitosť uzatvárať s tretími osobami (ďalej len „zákazník“) zmluvy na využitie služieb poskytovateľa (jedná sa najmä o služby zabezpečovania víz, predaja leteniek atď.).

4. NKD world s.r.o. len umožňuje poskytovateľom prostredníctvom webovej stránky [www.navratil.travel](http://www.navratil.travel) uzatvárať so zákazníkmi zmluvy. Dodávateľom služby (t.j. poskytovateľom) je osoba odlišná od NKD world s.r.o., pričom zákazník kliknutím na požadovanú službu poskytovateľa služby bude presmerovaný na stránku poskytovateľa, kde dokončí svoju prípadnú objednávku a uzatvorí zmluvu.

5. Zákazník potvrdzuje, že sa pred prvým použitím webovej stránky [www.navratil.travel](http://www.navratil.travel), ako aj pred zaslaním objednávky služieb poskytovateľovi, riadne oboznámil s aktuálnym znením VZP, tieto akceptuje a zaväzuje sa nimi riadiť a tieto dodržiavať.

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

## ČLÁNOK XI. - ALTERNATÍVNY SPÔSOB RIEŠENIA SPOTREBITELSKÝCH SPOROV

1. NKD world s.r.o. a objednávateľ sa budú snažiť vyriešiť prípadné spory zmierom.
2. Pokiaľ nedôjde k vyriešeniu sporov zmierom, je objednávateľ oprávnený riešiť spor aj alternatívnym spôsobom v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov.
3. Objednávateľ má právo obrátiť sa na NKD world s.r.o. so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým NKD world s.r.o. vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že NKD world s.r.o. porušila jeho práva. Objednávateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak NKD world s.r.o. na žiadosť podľa NKD world, s.r.o., Žižkova 3774/4E 040 01 Košice - mestská časť Juh, IČO: 56980451, DIČ: 2122521434 email: ahoj@navratil.travel predchádzajúcej vety odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
4. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov/1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>
5. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže objednávateľ využiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 1 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov, a ktorý je dostupný aj na webovom sídle každého subjektu alternatívneho riešenia sporov (odkazy sa nachádzajú v linku uvedenom v predchádzajúcom odseku). Návrh je možné podať aj prostredníctvom nasledujúcej online platformy:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

## ČLÁNOK XII. - OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Osobné údaje objednávateľa budú spracúvané v súlade so zásadami spracúvania osobných údajov NKD world s.r.o., ktoré sú k dispozícii na webovej stránke [www.navratil.travel](http://www.navratil.travel) v sekcii ochrana osobných údajov.

## ČLÁNOK VIII. - KONTAKT

Objednávateľ môže kontaktovať NKD world s.r.o. prostredníctvom nasledovných kontaktných údajov:

**NKD world s.r.o.,**

Sídlo: Žižkova 3774/4E 040 01 Košice - mestská časť Juh, SR

e-mail: [ahoj@navratil.travel](mailto:ahoj@navratil.travel)

Tel.: +421 908 838 039

## ČLÁNOK XIV. - ORGÁN DOZORU

Orgánom dozoru je:

**Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)**

Inšpektorát SOI pre Košický kraj Vrátna 3,

P. O. BOX A-35, 040 65 Košice 1

Odbor výkonu dohľadu

tel. č. 055/729 07 05, 055/622 76 55

## ČLÁNOK XV. - ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tieto VZP sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatvorenej medzi NKD world s.r.o. a objednávateľom v zmysle čl. III týchto VZP. Ak by bolo niektoré z ustanovení zmluvy v rozpore s týmito VZP, má prednosť ustanovenie zmluvy.
2. NKD world s.r.o. si vyhradzuje právo jednostranne meniť a dopĺňať tieto VZP. V prípade zmeny VZP sa zmluvný vzťah medzi NKD world s.r.o. a objednávateľom riadi prostredníctvom tých obchodných podmienok, ktoré boli platné v momente odoslania objednávky objednávateľom a tieto sú prístupné na internetovej stránke NKD world s.r.o. [www.navratil.travel](http://www.navratil.travel).
3. Ustanovenia týchto VZP týkajúce sa spotrebiteľov sa neuplatnia pri osobách, ktoré nie sú spotrebiteľom.
4. Tieto VZP a vzťahy z nich vyplývajúce sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä:
  - pri objednávateľovi, ktorý je spotrebiteľom: zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov
  - pri objednávateľovi, ktorý nie je spotrebiteľom: zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

5. Odkazy v týchto VZP na právne predpisy sa považujú za odkazy aj na právne predpisy, ktoré ich z časti alebo celkom menia alebo nahrádzajú.
6. Pokiaľ niektoré z ustanovení týchto VZP je alebo sa stane neplatným alebo neúčinným, nebude to mať vplyv na platnosť alebo účinnosť zmluvy a ostatných ustanovení VZP. V takomto prípade bude neplatné alebo neúčinné ustanovenie nahradené platným a účinným ustanovením, ktorého ekonomický účinok bude čo najbližší pôvodnému duchu neplatného alebo neúčinného ustanovenia, alebo ktoré bude v čo najväčšej miere slúžiť účelu týchto VZP a zmluvy
7. Odoslaním objednávky objednávateľ potvrdzuje, že sa s týmito VZP oboznámil a súhlasí s ich znením.
8. Tieto VZP sú platné od 1. októbra 2025.

Váš Navratil.travel

