

PROMET Trans, spol. s.r.o.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

pre poskytovanie služieb cestovnej a dopravnej kancelárie

zájazdy | skupinová doprava | školské výlety | firemné a turistické zájazdy | individuálne objednávky dopravy

Prevádzkovateľ / poskytovateľ	PROMET Trans, spol. s.r.o.
Sídlo	Južná trieda 48, 040 01 Košice
Prevádzka	Južná trieda 74, 040 01 Košice, Blok A2
IČO / DIČ / IČ DPH	31696651 / 2020492331 / SK2020492331
Kontakt	0911 099 527 / 0903 609 512, promettrans@slovanet.sk
Web	www.promettrans.sk
Zápis	Obchodný register Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka č. 5211/V
Účinnosť dokumentu	06.05.2026

Tento dokument je určený na zverejnenie na webovej stránke a na predkladanie zákazníkom pred uzatvorením zmluvy.

Obsah

- I. Úvodné ustanovenia a identifikačné údaje
- II. Pôsobnosť VOP a poradie dokumentov
- III. Základné pojmy
- IV. Objednávka, ponuka a uzatvorenie zmluvy
- V. Ceny, platobné podmienky a fakturácia
- VI. Práva a povinnosti zákazníka a cestujúceho
- VII. Osobitné podmienky zájazdov
- VIII. Osobitné podmienky samostatnej autobusovej dopravy
- IX. Skupiny, školy, maloletí a osoby so špecifickými potrebami
- X. Reklamácie a náprava nedostatkov
- XI. Poistenie, ochrana pre prípad úpadku a cestovné doklady
- XII. Ochrana osobných údajov
- XIII. Alternatívne riešenie sporov a dohľad
- XIV. Záverečné ustanovenia
- Príloha č. 1 - Prehľad dôležitých lehôt
- Príloha č. 2 - Odstupné pri odstúpení od zmluvy o zájazde
- Príloha č. 3 - Základné pravidlá používania autobusu

I. Úvodné ustanovenia a identifikačné údaje

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti spoločnosti PROMET Trans, spol. s r.o. ako cestovnej a dopravnej kancelárie a jej zákazníkov pri poskytovaní služieb cestovného ruchu a osobnej dopravy.

1.2 VOP sú určené najmä pre objednávky a zmluvy uzatvárané so spotrebiteľmi, školami, obcami, obchodnými spoločnosťami, športovými klubmi, inými právnickými osobami a organizovanými skupinami.

1.3 Identifikačné údaje spoločnosti:

Obchodné meno	PROMET Trans, spol. s r.o.
Sídlo	Južná trieda 48, 040 01 Košice
Prevádzka / kancelária	Južná trieda 74, 040 01 Košice, Blok A2
IČO / DIČ / IČ DPH	31696651 / 2020492331 / SK2020492331
Telefón	0911 099 527 / 0903 609 512
E-mail / web	promettrans@slovanet.sk / www.promettrans.sk
Register	Obchodný register Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka č. 5211/V

1.4 Spoločnosť poskytuje najmä tieto služby: organizovanie zájazdov, školských výletov, exkurzií, škôl v prírode a skupinových ciest; samostatnú objednávkovú autobusovú dopravu; sprostredkovanie súvisiacich služieb cestovného ruchu a ďalšie doplnkové služby podľa individuálnej ponuky.

Dôležité rozlíšenie

Nie každá objednávka dopravy je zájazdom. Ak si zákazník objedná iba autobusovú dopravu bez kombinácie ďalších služieb cestovného ruchu, použijú sa najmä ustanovenia týchto VOP o samostatnej autobusovej doprave. Ak je predmetom zmluvy zájazd, použijú sa osobitné ustanovenia zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch.

II. Pôsobnosť VOP a poradie dokumentov

2.1 Tieto VOP tvoria súčasť zmluvného vzťahu medzi spoločnosťou PROMET Trans, spol. s r.o. a zákazníkom, ak bol zákazník s VOP preukázateľne oboznámený pred uzatvorením zmluvy alebo objednávky a ak na ne odkazuje ponuka, zmluva, potvrdenie objednávky, faktúra, rezervačný systém alebo webová stránka.

2.2 Ak je medzi zmluvou, individuálnou ponukou, programom zájazdu, katalógovým/ponukovým listom a týmito VOP rozpor, prednosť majú dokumenty v tomto poradí:

1. individuálne písomné dojednanie alebo zmluva,
2. ponuka potvrdená zákazníkom,
3. program zájazdu alebo špecifikácia objednávky dopravy,
4. tieto VOP,
5. informácie zverejnené na webovej stránke.

2.3 Ustanovenia týchto VOP sa použijú primerane aj vtedy, ak zákazníkom nie je spotrebiteľ, ale škola, firma, obec, združenie, športový klub alebo iná právnická osoba. Ustanovenia poskytujúce osobitnú ochranu spotrebiteľovi sa na podnikateľov a právnické osoby použijú iba v rozsahu kogentných právnych predpisov alebo ak to bolo výslovne dohodnuté.

2.4 Ak spoločnosť prevádzkuje službu, na ktorú sa vzťahuje osobitný prepravný poriadok alebo tarifné podmienky podľa predpisov o cestnej doprave, tieto osobitné podmienky majú prednosť pred VOP v otázkach, ktoré upravujú výslovne.

III. Základné pojmy

Pojem	Význam
Spoločnosť / CK / poskytovateľ	PROMET Trans, spol. s r.o.
Zákazník / objednávateľ	osoba, ktorá uzatvára zmluvu alebo zadáva objednávku; môže ísť o spotrebiteľa, školu, firmu, obec, klub alebo inú skupinu.
Cestujúci / účastník	fyzická osoba, ktorá sa zúčastňuje zájazdu alebo prepravy.

Zájazd	kombinácia služieb cestovného ruchu spĺňajúca znaky zájazdu podľa zákona č. 170/2018 Z. z.
Samostatná autobusová doprava	doprava objednaná zákazníkom bez toho, aby sama osebe tvorila zájazd.
Trvanlivý nosič	prostriedok umožňujúci zákazníkovi uchovať informácie tak, aby boli dostupné pre budúce použitie a aby sa nezmenil ich obsah; za trvanlivý nosič sa považuje aj PDF dokument zaslaný e-mailom.
Písomná forma	listinná forma alebo elektronická forma umožňujúca identifikáciu osôb a obsahu právneho úkonu, napríklad podpísaná zmluva, potvrdený sken podpísanej zmluvy, e-mailové potvrdenie alebo súhlas cez rezervačný systém.
Neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti	okolnosti mimo kontroly zmluvných strán, ktorým nebolo možné zabrániť ani pri prijatí primeraných opatrení; napríklad závažné bezpečnostné udalosti, prírodné katastrofy, mimoriadne dopravné obmedzenia alebo rozhodnutia orgánov verejnej moci.

IV. Objednávka, ponuka a uzatvorenie zmluvy

4.1 Zákazník môže spoločnosť kontaktovať najmä cez webový formulár, e-mail, telefonicky, osobne v prevádzke alebo iným dohodnutým spôsobom.

4.2 Dopyt odoslaný cez webový formulár alebo e-mail je nezáväzný, ak z jeho obsahu alebo z následnej komunikácie nevyplýva výslovná záväzná objednávka. Spoločnosť na základe dopytu pripraví ponuku podľa dostupných údajov.

4.3 Ponuka spravidla obsahuje najmä identifikáciu služby, termín, trasu alebo destináciu, počet osôb, rozsah zahrnutých služieb, cenu alebo spôsob jej určenia, platobné podmienky, prípadné doplatky, lehoty a ďalšie podmienky.

4.4 Zmluva je uzatvorená najmä podpisom zmluvy, potvrdením objednávky, zaplatením zálohy alebo iným preukázateľným prejavom súhlasu zákazníka s ponukou. Pri zájazdoch sa postupuje podľa zákona č. 170/2018 Z. z. a zákazníkovi sa poskytujú predzmluvné informácie a príslušný formulár štandardných informácií.

4.5 Zmluvu možno uzatvoriť aj **v elektronickej forme, ktorá umožňuje identifikáciu osôb a obsahu právneho úkonu**, napríklad potvrdeným skenom podpísanej zmluvy, e-mailovým súhlasom s návrhom alebo súhlasom cez rezervačný systém.

4.6 **PDF dokument zaslaný e-mailom sa na účely týchto VOP považuje za trvanlivý nosič**, ak si ho zákazník môže uložiť a obsah dokumentu sa jednostranne nemení.

4.7 Zákazník zodpovedá za správnosť údajov uvedených v objednávke, najmä za dátum, čas, trasu, počet osôb, nástupné miesto, cieľové miesto, kontaktné údaje a osobitné požiadavky. Zákazník je povinný bezodkladne oznámiť každú zmenu týchto údajov.

V. Ceny, platobné podmienky a fakturácia

5.1 Cena služby je uvedená v individuálnej ponuke, zmluve, objednávke, programe zájazdu alebo faktúre. Cena môže byť určená ako cena za osobu, cena za skupinu, cena za vozidlo, cena za kilometer/deň alebo kombináciou týchto spôsobov.

5.2 Ak nie je uvedené inak, cena zahŕňa iba služby výslovne uvedené v ponuke alebo zmluve. Cena nezahŕňa najmä vstupy, mestské poplatky, parkovné, diaľničné známky, mýto, povinné miestne poplatky, stravu, ubytovanie, sprievodcovské služby, cestovné poistenie alebo iné služby, ak neboli výslovne zahrnuté.

5.3 Spoločnosť je oprávnená požadovať zálohu. Výška zálohy a splatnosť doplatku sú uvedené v zmluve alebo v ponuke. Pri zájazdoch sa platobné podmienky uvádzajú v zmluve o zájazde alebo v ponukovom liste.

5.4 Ak zákazník neuhradí zálohu alebo doplatok riadne a včas, spoločnosť je oprávnená vyzvať ho na úhradu v dodatočnej primeranej lehote. Ak zákazník nezaplatí ani v dodatočnej lehote, spoločnosť je oprávnená odstúpiť od zmluvy; nárok na primerané odstúpné, náhradu nákladov alebo náhradu škody tým nie je dotknutý.

5.5 Daňové doklady sa vystavujú v súlade s platnými právnymi predpismi. Cena je uvedená vrátane DPH, ak sa na službu DPH uplatňuje a ak z ponuky nevyplýva inak.

5.6 Pri individuálnych službách môže byť cena upravená, ak zákazník po potvrdení ponuky zmení rozsah služby, trasu, počet osôb, termín, požadovaný typ vozidla, počet vodičov alebo iné podstatné parametre.

5.7 Pri **samostatnej autobusovej doprave** si spoločnosť vyhradzuje právo upraviť cenu aj po uzatvorení zmluvy, ak do dňa realizácie dôjde k zvýšeniu cien mýta, diaľničných poplatkov, parkovného alebo paliva o **viac ako 5 %** oproti cenám v čase kalkulácie. Spoločnosť zákazníkovi oznámi dôvod a spôsob výpočtu úpravy ceny bez zbytočného odkladu po zistení rozhodujúcich okolností. Toto ustanovenie sa nevzťahuje na zmenu ceny zájazdu, pri ktorej sa postupuje podľa článku VII týchto VOP a zákona č. 170/2018 Z. z.

VI. Práva a povinnosti zákazníka a cestujúceho

6.1 Zákazník a cestujúci sú povinní najmä:

- poskytnúť pravdivé, úplné a aktuálne údaje potrebné na poskytnutie služby,
- uhradiť cenu služby v dohodnutých lehotách,
- dostaviť sa na nástupné miesto včas a rešpektovať pokyny vodiča, sprievodcu alebo poverenej osoby,
- mať platné cestovné doklady, víza, potvrdenia alebo iné doklady požadované cieľovou alebo tranzitnou krajinou,
- oznámiť zdravotné, pohybové, stravovacie alebo iné obmedzenia, ktoré môžu ovplyvniť poskytovanie služby,
- správať sa tak, aby neohrozovali seba, ostatných cestujúcich, vodiča, sprievodcu, vozidlo, majetok tretích osôb ani priebeh zájazdu alebo prepravy,
- nahradiť škodu, ktorú spôsobia spoločnosti alebo tretím osobám.

6.2 Zákazník, ktorý objednáva službu pre skupinu, zodpovedá za to, že účastníkov alebo ich zákonných zástupcov primerane oboznámi s podstatnými informáciami o službe, programom, lehotami, podmienkami účasti a týmito VOP.

6.3 Spoločnosť má právo odmietnuť prepravu alebo účasť osoby, ktorá nemá potrebné doklady, je pod vplyvom alkoholu alebo omamných látok, ohrozuje bezpečnosť alebo vážne narúša priebeh služby. Nárok na vrátenie ceny sa v takom prípade posudzuje podľa okolností a podľa toho, či bola služba znemožnená zavinením zákazníka alebo cestujúceho.

6.4 Pri samostatnej autobusovej doprave je zákazník povinný zabezpečiť včasný nástup skupiny. V prípade meškania zákazníka alebo skupiny na nástupnom mieste o **viac ako 15 minút** je spoločnosť oprávnená účtovať poplatok za čakanie podľa platného cenníka alebo individuálnej ponuky. Ak meškanie presiahne **60 minút** a ohrozí dodržanie povinných prestávok vodiča, bezpečnostných pravidiel, sociálnej legislatívy v doprave alebo ďalšie potvrdené objednávky, spoločnosť je oprávnená od zmluvy odstúpiť; pri zákazníkoch, ktorí nie sú spotrebiteľmi, s nárokom na **100 % storno poplatok**. Pri spotrebiteľoch sa nárok spoločnosti posudzuje v rozsahu prípustnom podľa kogentných právnych predpisov.

VII. Osobitné podmienky zájazdov

7.1 Predzmluvné informácie a formulár štandardných informácií

7.1.1 Pred uzatvorením zmluvy o zájazde spoločnosť poskytne cestujúcemu informácie podľa zákona č. 170/2018 Z. z., najmä informácie o základných znakoch služieb, cene, platobných podmienkach, minimálnom počte účastníkov, cestovných dokladoch, vízových a zdravotných požiadavkách, možnosti odstúpenia a odporúčanom cestovnom poistení.

7.1.2 Súčasťou predzmluvných informácií je aj príslušný formulár štandardných informácií pre zmluvu o zájazde. Ak je zájazd pripravovaný individuálne pre konkrétnu skupinu, môžu byť tieto informácie obsiahnuté v individuálnej ponuke, programe, zmluve a jej prílohách.

7.2 Zmluva o zájazde

7.2.1 Zmluva o zájazde obsahuje najmä identifikáciu zmluvných strán, opis zájazdu, termín, trasu, program, dopravu, ubytovanie, stravovanie, počet účastníkov, cenu, platobné podmienky, minimálny počet účastníkov, podmienky odstúpenia, informácie o ochrane pre prípad úpadku a ďalšie zákonom vyžadované informácie.

7.2.2 Spoločnosť poskytne cestujúcemu vyhotovenie zmluvy alebo potvrdenie o uzatvorení zmluvy o zájazde na trvanlivom nosiči. Za trvanlivý nosič sa považuje aj PDF dokument zaslaný e-mailom.

7.3 Zmena ceny zájazdu

7.3.1 Spoločnosť si vyhradzuje právo zvýšiť cenu zájazdu výlučne v prípadoch a v rozsahu povolenom zákonom č. 170/2018 Z. z., najmä ak dôjde k zmene ceny pohonných látok alebo iných zdrojov energie, daní alebo poplatkov uložených tretími osobami, alebo výmenných kurzov relevantných pre zájazd.

7.3.2 Oznámenie o zvýšení ceny musí byť cestujúcemu odoslané **najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu** a musí obsahovať odôvodnenie a výpočet zvýšenia ceny.

7.3.3 Ak zvýšenie ceny presiahne **8 %** celkovej ceny zájazdu, cestujúci má právo navrhovanú zmenu odmietnuť a odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia odstupného.

7.3.4 Ak si spoločnosť vyhradila právo zvýšiť cenu zájazdu, cestujúci má zároveň právo na zníženie ceny zájazdu, ak sa znížia príslušné náklady. Spoločnosť je oprávnená odpočítať skutočné administratívne náklady spojené so zmenou ceny, ak to zákon umožňuje.

7.4 Zmena iných podmienok zájazdu

7.4.1 Spoločnosť môže pred začatím zájazdu vykonať nepodstatnú zmenu programu, trasy, časov alebo poradia služieb, ak si toto právo vyhradila a ak zmena nezasiahne podstatu dohodnutých služieb. O zmene informuje cestujúceho jasným a zrozumiteľným spôsobom na trvanlivom nosiči.

7.4.2 Ak je potrebná podstatná zmena základných znakov služieb, nemožno splniť osobitnú požiadavku cestujúceho alebo sa navrhuje zvýšenie ceny o viac ako 8 %, spoločnosť cestujúcemu oznámi navrhované zmeny a poskytne primeranú lehotu na ich prijatie alebo na odstúpenie od zmluvy bez odstupného.

7.5 Minimálny počet účastníkov

7.5.1 Ak je uskutočnenie zájazdu podmienené dosiahnutím minimálneho počtu účastníkov, tento počet musí byť uvedený v zmluve o zájazde, ponuke alebo programe.

7.5.2 Spoločnosť môže zrušiť zájazd pre nedosiahnutie minimálneho počtu účastníkov iba v lehote uvedenej v zmluve, **najneskôr** však:

- **20 dní** pred začatím zájazdu, ak ide o cestu trvajúcu dlhšie ako 6 dní,
- **7 dní** pred začatím zájazdu, ak ide o cestu trvajúcu od 2 do 6 dní,
- **48 hodín** pred začatím zájazdu, ak ide o cestu kratšiu ako 2 dni.

Interná kontrola pri vypínaní ponuky

Pri každom zájazde je potrebné skontrolovať, aby lehota uvedená v zmluve alebo prílohe nebola v rozpore s dĺžkou zájazdu. Napríklad pri 10-dňovom zájazde nemožno použiť lehotu 48 hodín.

7.6 Postúpenie zmluvy o zájazde

7.6.1 Cestujúci môže pred začatím zájazdu na trvanlivom nosiči oznámiť spoločnosti, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky podmienky účasti na zájazde. Oznámenie sa považuje za včasné, ak je doručené **najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu**.

7.6.2 Súčasťou oznámenia musí byť súhlas osoby, ktorá má cestujúceho nahradiť. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci zodpovedajú spoločne a nerozdielne za zaplatenie ceny zájazdu a primeraných nákladov spojených s postúpením zmluvy.

7.7 Odstúpenie cestujúceho od zmluvy o zájazde

7.7.1 Cestujúci môže pred začatím zájazdu kedykoľvek odstúpiť od zmluvy o zájazde. Spoločnosť je oprávnená požadovať primerané odstupné, ak nie sú splnené podmienky na odstúpenie bez odstupného.

7.7.2 Výška odstupného zohľadňuje čas odstúpenia pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb. Konkrétna tabuľka odstupného je uvedená v zmluve o zájazde alebo v prílohe týchto VOP.

7.7.3 Na žiadosť cestujúceho spoločnosť poskytne odôvodnenie výšky odstupného.

7.8 Odstúpenie bez odstupného a zrušenie zájazdu

7.8.1 Cestujúci má právo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného, ak v cieľovom mieste alebo jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta.

7.8.2 Spoločnosť môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy bez povinnosti nahradiť škodu, ak nebol dosiahnutý minimálny počet účastníkov v stanovenej lehote alebo ak jej v plnení bránia neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti.

7.8.3 Pri odstúpení podľa zákona č. 170/2018 Z. z. spoločnosť vráti prijaté platby bezodkladne, **najneskôr do 14 dní** odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení alebo odstúpenia spoločnosti od zmluvy, ak zákon alebo zmluva neurčuje inak.

7.9 Zodpovednosť za poskytovanie zázajdu

7.9.1 Spoločnosť zodpovedá za poskytovanie zázajdu v rozsahu stanovenom zákonom č. 170/2018 Z. z., a to aj vtedy, ak jednotlivé služby poskytujú iní dodávatelia, napríklad hotely, sprievodcovia, múzeá alebo dopravcovia.

7.9.2 Ak služba nie je poskytovaná v súlade so zmluvou, cestujúci je povinný bezodkladne oznámiť nedostatok spoločnosti, sprievodcovi, delegátovi, vodičovi alebo inej poverenej osobe, aby bolo možné vykonať nápravu priamo na mieste.

7.9.3 Ak náprava nie je možná alebo nie je vykonaná v primeranej lehote, postupuje sa podľa reklamačného poriadku uvedeného v článku X týchto VOP a podľa zákona č. 170/2018 Z. z.

7.10 Pomoc v ťažkostiach

7.10.1 Ak sa cestujúci počas zázajdu ocitne v ťažkostiach, spoločnosť mu poskytne primeranú pomoc, najmä poskytnutím vhodných informácií o zdravotníckych službách, miestnych orgánoch, konzulárnej pomoci, možnostiach komunikácie na diaľku a hľadani náhradných cestovných riešení.

7.10.2 Ak si cestujúci spôsobí ťažkosti úmyselne alebo z nedbanlivosti, spoločnosť môže požadovať primeranú náhradu skutočných nákladov na poskytnutú pomoc, ak to právne predpisy umožňujú.

VIII. Osobitné podmienky samostatnej autobusovej dopravy

8.1 Táto časť sa použije na objednávky autobusovej dopravy, ktoré samy osebe netvorí zázajd podľa zákona č. 170/2018 Z. z. Ide najmä o objednávku autobusu na školský výlet, firemnú akciu, športové podujatie, transfer, jednorazovú prepravu alebo inú skupinovú cestu bez ďalších služieb cestovného ruchu poskytovaných ako zázajd.

8.2 Objednávka dopravy musí obsahovať najmä dátum a čas pristavenia vozidla, nástupné miesto, cieľ, trasu, počet osôb, prípadné medzi-zastávky, predpokladaný čas návratu, kontaktnú osobu, požiadavku na veľkosť vozidla a ďalšie relevantné údaje.

8.3 Cena samostatnej dopravy vychádza z ponuky spoločnosti. Ak zákazník po potvrdení objednávky zmení trasu, čas, počet kilometrov, čakanie, počet vodičov, typ vozidla alebo iný podstatný parameter, spoločnosť je oprávnená cenu primerane upraviť.

8.4 Zákazník je povinný zabezpečiť, aby účastníci prepravy dodržiavali pokyny vodiča, bezpečnostné pravidlá, zákaz fajčenia, zákaz poškodzovania vozidla, zákaz prepravy nebezpečných predmetov a zákaz správania ohrozujúceho bezpečnosť prepravy.

8.5 Vodič je oprávnený odmietnuť pokračovanie v preprave osoby, ktorá vážne ohrozuje bezpečnosť, poškodzuje vozidlo, nerešpektuje pokyny vodiča alebo je zjavne nespôsobilá na prepravu. Pri skupinách sa táto situácia rieši aj s vedúcim skupiny alebo objednávateľom.

8.6 Zákazník zodpovedá za škodu spôsobenú účastníkmi prepravy na vozidle, jeho vybavení alebo majetku tretích osôb. Pri školských a detských skupinách zodpovednosť za dohľad nesie osoba poverená školou alebo objednávateľom, ak nebolo písomne dohodnuté inak.

8.7 Ak zákazník zruší samostatnú objednávku autobusovej dopravy, spoločnosť môže požadovať úhradu primeraných nákladov, ktoré jej vznikli v súvislosti s rezerváciou vozidla, vodiča, ubytovania vodiča, povolení, parkovania, mýta, prípravy trasy alebo odmietnutia iných objednávok. Ak je v ponuke dohodnutá konkrétna storno tabuľka, použije sa táto tabuľka.

8.8 Odporúčaná storno tabuľka pre samostatnú autobusovú dopravu, ak nebolo dohodnuté inak:

Čas zrušenia objednávky pred plánovaným odchodom	Primeraná náhrada nákladov / storno
viac ako 30 dní	10 % z ceny, najmenej však preukázané administratívne náklady
30 až 15 dní	30 % z ceny
14 až 7 dní	50 % z ceny
6 až 2 dni	70 % z ceny
menej ako 48 hodín alebo nenastúpenie	100 % z ceny, ak spoločnosti nevznikla úspora nákladov alebo

náhradný predaj

8.9 Pri spotrebiteľoch sa storno náhrada vždy posudzuje primerane, s prihliadnutím na skutočné náklady, úsporu nákladov a možnosť náhradného využitia vozidla.

8.10 Ustanovenie bodu 8.9 o primeranosti storno náhrady sa vzťahuje **výlučne na zákazníkov, ktorí sú spotrebiteľmi**. Pri zákazníkoch - podnikateľoch, právnických osobách, školách, obciach, športových kluboch a iných organizovaných skupinách vystupujúcich ako objednávateľ sa storno poplatky uvedené v bode 8.8 považujú za **fixné** a za **paušalizovanú náhradu škody** a nákladov spoločnosti bez povinnosti spoločnosti preukazovať skutočnú výšku škody, ak nebolo písomne dohodnuté inak.

8.11 Za mimoriadne znečistenie interiéru vozidla, najmä znečistenie sedadiel, podlahy alebo batožinového priestoru, zvratky, rozliate tekutiny, rozsiahle vysypanie odpadkov alebo iné znečistenie vyžadujúce nadštandardné čistenie, je spoločnosť oprávnená účtovať paušálnu náhradu nákladov na čistenie vo výške **minimálne 100 EUR**. Tým nie je dotknutý nárok spoločnosti na **náhradu vyššej škody**, najmä ak je potrebné odborné tepovanie, špeciálna dezinfekcia, vyradenie vozidla z prevádzky alebo oprava poškodeného vybavenia.

IX. Skupiny, školy, maloletí a osoby so špecifickými potrebami

9.1 Ak zákazník objednáva službu pre skupinu, je povinný určiť zodpovednú kontaktnú osobu, ktorá komunikuje so spoločnosťou, odovzdáva potrebné údaje, zabezpečuje informovanie účastníkov a rieši organizačné pokyny počas zájazdu alebo prepravy.

9.2 Pri školách a detských skupinách zákazník zodpovedá za zabezpečenie pedagogického dozoru alebo iného primeraného dohľadu nad maloletými, ak nebolo písomne dohodnuté, že určitú službu zabezpečuje spoločnosť.

9.3 Spoločnosť môže pri maloletých účastníkoch požadovať údaje nevyhnutné na bezpečné a riadne poskytnutie služby, najmä meno, priezvisko, dátum narodenia, kontakt na zákonného zástupcu, prípadne údaje o zdravotných alebo stravovacích obmedzeniach. Rodné číslo sa požaduje iba vtedy, ak je nevyhnutné na splnenie právnej povinnosti, požiadavky poskytovateľa služby alebo zahraničného orgánu.

9.4 Pri maloletých cestujúcich bez sprievodu zákonného zástupcu môže spoločnosť požadovať priamy kontakt na maloletého iba v nevyhnutnom rozsahu a výlučne na účely bezpečnosti, komunikácie počas zájazdu alebo riešenia mimoriadnych situácií. Tieto údaje sa spracúvajú v súlade s GDPR, uchováva sa iba nevyhnutný čas a **po skončení zájazdu a vysporiadaní prípadných nárokov sa vymažú alebo anonymizujú**, ak ich ďalšie uchovanie nevyžaduje právny predpis.

9.5 Zákazník je povinný včas oznámiť osobitné potreby účastníkov, najmä zníženú pohyblivosť, potrebu asistencie, alergie, diéty, zdravotné obmedzenia alebo iné skutočnosti, ktoré môžu ovplyvniť poskytovanie služby. Spoločnosť posúdi, či je možné požiadavku splniť, a informuje zákazníka o možnostiach alebo obmedzeniach.

9.6 Ak zákazník neoznámí podstatnú okolnosť, ktorá mohla ovplyvniť poskytnutie služby, spoločnosť nezodpovedá za následky, ktorým by bolo možné primerane predísť včasným oznámením.

X. Reklamácie a náprava nedostatkov

10.1 Cestujúci alebo zákazník je povinný oznámiť nedostatok služby bezodkladne po jeho zistení, ideálne priamo na mieste vodičovi, sprievodcovi, delegátovi alebo inej poverenej osobe, aby spoločnosť mohla vykonať nápravu bez zbytočného odkladu.

10.2 Reklamáciu možno uplatniť písomne e-mailom na promettrans@slovanet.sk, poštou na sídlo spoločnosti, osobne v prevádzke alebo iným preukázateľným spôsobom. Reklamácia by mala obsahovať identifikáciu zákazníka, označenie služby, dátum, opis nedostatku, požadovaný spôsob vybavenia a dostupné doklady.

10.3 Pri zájazdoch má cestujúci právo uplatniť reklamáciu zájazdu **do 2 rokov** od skončenia zájazdu alebo odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde.

10.4 Spoločnosť po prijatí reklamácie potvrdí jej prijatie, ak zákazník nemá možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Pri reklámácii uplatnenej e-mailom môže byť potvrdením aj e-mailová odpoveď alebo automatické potvrdenie prijatia.

10.5 Spoločnosť posúdi reklamáciu **bezodkladne**. Vybavenie reklamácie vrátane posúdenia a oznámenia výsledku nesmie pri reklámácii služby trvať dlhšie ako **30 dní** odo dňa jej uplatnenia, ak kogentný právny predpis neustanovuje inak.

10.6 Výsledok reklamácie spoločnosť oznámi zákazníkovi písomne, najmä **e-mailom** na adresu použitú pri objednávke alebo inú adresu oznámenú zákaznikom; ak zákazník požiadal o listinné doručenie, výsledok sa zašle **poštou**. Oznámenie obsahuje, či bola reklamácia uznaná alebo zamietnutá a stručné odôvodnenie.

10.7 Ak je reklamácia zájazdu uznaná a cestujúcemu vznikne právo na primeranú zľavu, spoločnosť vráti príslušnú časť ceny s prihliadnutím na závažnosť a trvanie porušenia zmluvy, spravidla **najneskôr do 30 dní** odo dňa uplatnenia reklamácie, ak osobitný právny predpis neurčuje inak.

10.8 Ak je reklamácia zamietnutá, spoločnosť uvedie dôvody zamietnutia. Tým nie je dotknuté právo zákazníka obrátiť sa na príslušný orgán dohľadu, subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov alebo súd.

10.9 Reklamácia služieb dodávateľa priamo na mieste, napríklad hotela, reštaurácie alebo vstupného objektu, nevyklučuje povinnosť oznámiť nedostatok aj spoločnosti alebo jej poverenej osobe, ak ide o službu zahrnutú v zájazde alebo objednávke.

XI. Poistenie, ochrana pre prípad úpadku a cestovné doklady

11.1 Ak spoločnosť vystupuje ako cestovná kancelária pri predaji zájazdu, má zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku podľa zákona č. 170/2018 Z. z. Konkrétne údaje o poskytovateľovi ochrany pre prípad úpadku, číslo poisťovnej zmluvy alebo záruky a platnosti ochrany sú uvedené v zmluve o zájazde, garančnom liste alebo inom doklade poskytnutom cestujúcemu.

11.2 Cestovné poistenie nie je automaticky zahrnuté v cene, ak to nie je výslovne uvedené v ponuke alebo zmluve. Spoločnosť odporúča uzatvoriť cestovné poistenie vrátane poistenia liečebných nákladov, storna, batožiny, zodpovednosti za škodu a poistenia mimoriadnych udalostí podľa povahy cesty.

11.3 Cestujúci zodpovedá za platnosť cestovných dokladov, víz, povolení, očkovaní, zdravotných potvrdení alebo iných vstupných požiadaviek, ak nebolo písomne dohodnuté, že ich zabezpečuje spoločnosť. Spoločnosť poskytne všeobecné informácie podľa dostupných údajov, ale konečná zodpovednosť za splnenie osobných vstupných podmienok zostáva na cestujúcom.

11.4 Pri deťoch, školských skupinách a cestách do zahraničia môže byť potrebný súhlas zákonného zástupcu, zoznam účastníkov, údaje pre ubytovacie zariadenie, vstupné objekty alebo zahraničné orgány. Zákazník je povinný tieto údaje dodať v požadovanej lehote.

XII. Ochrana osobných údajov

12.1 Spoločnosť spracúva osobné údaje zákazníkov, cestujúcich a kontaktných osôb v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR), zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a súvisiacimi právnymi predpismi.

12.2 Spoločnosť spracúva iba údaje, ktoré sú nevyhnutné na prijatie dopytu, prípravu ponuky, uzatvorenie a plnenie zmluvy, zabezpečenie dopravy, ubytovania, vstupov, poistenia, účtovníctva, vybavenie reklamácií, ochranu právnych nárokov a splnenie zákonných povinností.

12.3 Spracúvané údaje môžu zahŕňať najmä meno, priezvisko, dátum narodenia, adresu trvalého pobytu alebo sídla, telefónne číslo, e-mail, fakturačné údaje, číslo dokladu totožnosti alebo pasu, údaje potrebné pre ubytovanie, dopravu, poistenie, vstupy alebo hraničné formality. Rodné číslo sa spracúva iba vtedy, ak je to nevyhnutné a existuje na to právny základ.

12.4 Osobitné kategórie osobných údajov, najmä zdravotné údaje, alergie, diéty alebo informácie o zníženej pohyblivosti, sa spracúvajú iba v nevyhnutnom rozsahu, ak sú potrebné na bezpečné poskytnutie služby alebo ak ich cestujúci alebo zákonný zástupca poskytne na tento účel.

12.5 Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov, právnych základoch, príjemcoch, lehotách uchovávaní a právach dotknutých osôb sú uvedené v samostatnom dokumente „Informácie o spracúvaní osobných údajov“, ktorý je zverejnený na webovej stránke www.promettrans.sk.

XIII. Alternatívne riešenie sporov a dohľad

13.1 Spoločnosť sa usiluje riešiť prípadné spory prednostne dohodou. Zákazník môže spoločnosť kontaktovať na e-mailovej adrese promettrans@slovanet.sk alebo písomne na adrese sídla spoločnosti.

13.2 Ak je zákazník spotrebiteľom a nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že spoločnosť porušila jeho práva, môže sa obrátiť na príslušný subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Príslušným subjektom môže byť najmä Slovenská obchodná inšpekcia, ak je vec v jej pôsobnosti.

13.3 Kontaktné údaje Slovenskej obchodnej inšpekcie pre alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov: Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27; e-mail: ars@soi.sk alebo adr@soi.sk.

13.4 Orgánom dohľadu v oblasti ochrany osobných údajov je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky. Orgány dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa a zájazdov sa uplatnia podľa príslušných právnych predpisov.

13.5 Tým nie je dotknuté právo zákazníka alebo cestujúceho obrátiť sa na príslušný súd Slovenskej republiky.

XIV. Záverečné ustanovenia

14.1 Tieto VOP sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, Občianskym zákonníkom, Obchodným zákonníkom, zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a priamo uplatniteľným nariadením GDPR.

14.2 Ak je niektoré ustanovenie týchto VOP neplatné alebo neúčinné, nemá to vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení. Namiesto neplatného ustanovenia sa použije ustanovenie platného právneho predpisu, ktoré je svojím účelom najbližšie pôvodnému zámeru.

14.3 Spoločnosť môže VOP meniť alebo dopĺňať. Pre konkrétnu zmluvu sa použije znenie VOP účinné v čase uzatvorenia zmluvy, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak alebo ak kogentný právny predpis neurčuje inak.

14.4 Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa [doplniť dátum].

Príloha č. 1 - Prehľad dôležitých lehôt

Situácia	Lehota	Poznámka
Postúpenie zmluvy o zájazde na inú osobu	najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu	Oznámenie musí obsahovať aj súhlas novej osoby.
Zvýšenie ceny zájazdu	najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu	Musí byť odôvodnené a musí obsahovať výpočet.
Zvýšenie ceny nad zákonnú hranicu	viac ako 8 % celkovej ceny	Cestujúci má právo zmenu odmietnuť a odstúpiť bez odstupného.
Zrušenie zájazdu pre nízky počet účastníkov - zájazd nad 6 dní	najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu	Lehota musí byť správne uvedená v zmluve/prílohe.
Zrušenie zájazdu pre nízky počet účastníkov - 2 až 6 dní	najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu	Nepoužiť pri dlhšom zájazde.
Zrušenie zájazdu pre nízky počet účastníkov - menej ako 2 dni	najneskôr 48 hodín pred začatím zájazdu	Nepoužiť pri dlhšom zájazde.
Vrátenie platieb pri zákonomnom odstúpení od zájazdu	bezodkladne, najneskôr do 14 dní	Podľa dôvodu odstúpenia sa môže započítať odstupné.
Reklamácia zájazdu	do 2 rokov od skončenia zájazdu	Ak je možné, priloží sa záznam o nedostatku z miesta.
Vybavenie reklamácie služby	bezodkladne, najneskôr do 30 dní	Výsledok sa oznamuje písomne, najmä e-mailom alebo poštou.
Čakanie pri samostatnej autobusovej doprave	viac ako 15 minút meškania	Môže byť účtovaný poplatok za čakanie podľa cenníka alebo ponuky.
Podstatné meškание zákazníka pri samostatnej doprave	viac ako 60 minút meškania	Pri ohrození prestávok vodiča alebo ďalších objednávok môže spoločnosť odstúpiť od zmluvy.
Úprava ceny samostatnej autobusovej dopravy	zvýšenie mýta, poplatkov alebo paliva o viac ako 5 %	Ustanovenie sa nevzťahuje na zmenu ceny zájazdu podľa zákona o zájazdoch.

Príloha č. 2 - Odstupné pri odstúpení od zmluvy o zájazde

Táto tabuľka sa použije, ak nie je v zmluve o zájazde, individuálnej ponuke alebo programe zájazdu dohodnuté iné primerané odstupné. Pri každom zájazde je potrebné zvážiť ekonomiku konkrétnych služieb, najmä nevratné zálohy hotelom, vstupné, rezervácie, dopravu, sprievodcovské služby a možnosť náhradného predaja.

Čas odstúpenia pred začatím zájazdu	Odstupné z celkovej ceny zájazdu
viac ako 45 dní	20 %
45 až 31 dní	30 %
30 až 21 dní	50 %
20 až 11 dní	70 %
10 až 4 dni	85 %
3 dni a menej alebo nenastúpenie na zájazd	100 %

Odstupné sa neuplatní v prípadoch, keď má cestujúci podľa zákona právo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstupného.

Príloha č. 3 - Základné pravidlá používania autobusu

- Cestujúci sú povinní rešpektovať pokyny vodiča a poverenej osoby skupiny.
- V autobuse je zakázané fajčiť, poškodzovať vybavenie, manipulovať s bezpečnostnými zariadeniami a správať sa spôsobom ohrozujúcim bezpečnosť.
- Počas jazdy je potrebné používať bezpečnostné pásy, ak je nimi vozidlo vybavené a ak to vyžadujú právne predpisy.

- Nebezpečné, výbušné, horľavé, zapáchajúce alebo inak nevhodné predmety možno prepravovať iba so súhlasom spoločnosti, ak je ich preprava právne prípustná.
- Cestujúci zodpovedá za osobnú batožinu a cennosti, ktoré má pri sebe. Spoločnosť nezodpovedá za veci ponechané bez dozoru, ak škoda nevznikla jej zavinením.
- Zákazník alebo vedúci skupiny je povinný po skončení prepravy skontrolovať, či účastníci nezanechali vo vozidle osobné veci a či nedošlo k znečisteniu alebo poškodeniu vozidla.
- Za mimoriadne znečistenie interiéru vozidla, napríklad znečistenie sedadiel, zvratky, rozliate tekutiny alebo rozsiahle vysypanie odpadkov, je spoločnosť oprávnená účtovať paušálnu náhradu nákladov na čistenie vo výške minimálne 100 EUR; tým nie je dotknutý nárok na náhradu vyššej škody.
- Poškodenie vozidla, jeho vybavenia, bezpečnostných prvkov, sedadiel, pásov, okien, batožinového priestoru alebo iného majetku spoločnosti sa vyúčtuje podľa skutočných nákladov na opravu alebo uvedenie vozidla do pôvodného stavu.

Koniec dokumentu