

# VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

## Trekfellows a Avalanche Office s.r.o.

Všeobecné zmluvné podmienky Avalanche Office s.r.o., so sídlom Gaštanová 46, 010 07 Žilina, IČO: 54495245, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka č. 79362/L (ďalej len „VZP“) platia pre všetky zájazdy organizované Avalanche Office, s.r.o. a tieto VZP tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o zájazde (ďalej len „zmluva o zájazde“), ktorú Avalanche travel agency, s.r.o. uzatvára s cestujúcim najmä podľa zákona 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 o zájazdoch“). Značka TREKFELLOWS sa používa na marketingovú komunikáciu zájazdov Avalanche Office s.r.o.,

Uzavretím zmluvy o zájazde berie cestujúci výslovne na vedomie, že zájazdy obstarávané zo strany Avalanche Office s.r.o., pre cestujúceho sú špecifickým produktom s ohľadom na ich charakter, spôsob organizácie, navštívené krajiny a podmienky a pomery v nich (spoločenské, politicko-ekonomické, sociálne pomery, povoloňacie a iné konania spojené so vstupom do krajiny, zotrvaním v nej a pod.). Z týchto dôvodov berie cestujúci na vedomie, že pri ich organizácii a na ich účasti je nevyhnutné počítať s možnými zmenami v akejkoľvek časti prípravy a organizácie zájazdu (napr. zmena programu, časového harmonogramu zájazdu, trasy zájazdu, ubytovania, spôsobu prepravy, stravovania a pod.), a to v závislosti od aktuálnej možnosti alebo nemožnosti vstupu do krajiny, možnosti alebo dostupnosti poskytnutia alebo čerpania služieb na zájazde, na ktoré Avalanche Office s.r.o. nemá dosah a preto za ne nemôže niesť zodpovednosť. Cestujúci taktiež berie na vedomie, že účasť na vybranom zájazde môže byť fyzicky náročná a môže vyžadovať fyzickú zdatnosť. Cestujúci si je plne vedomý svojho zdravotného stavu a berie na seba plnú zodpovednosť za akékoľvek prípadné zranenia a ich následky akéhokoľvek charakteru, za ktoré Avalanche Office s.r.o. nemôže niesť zodpovednosť.

### Článok I – Úvodné ustanovenia, uzavretie zmluvy o zájazde

1. Zmluvnými stranami zmluvy o zájazde sú: **(i) Avalanche Office, s.r.o.**, so sídlom Gaštanová 46, 010 07 Žilina, IČO: 54495245, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka č. 79362/L (ďalej len „Avalanche“) a **(ii) cestujúci**, ktorým je predovšetkým osoba, ktorá uzavrela zmluvu o zájazde písomnou alebo inou vhodnou formou (ďalej len „cestujúci“) spôsobom uvedeným v týchto VZP. Tieto VZP sa v celom rozsahu vzťahujú aj na zájazdy organizované Avalanche, ktoré nie sú súčasťou aktuálnej ponuky zájazdov Avalanche, ale sú navrhnuté na mieru t.j. na zájazdy organizované podľa konkrétnych požiadaviek cestujúceho, ako aj na akékoľvek čiastkové služby individuálne vyžiadané zo strany cestujúceho (napr. osobitné zabezpečenie ubytovania, prepravy a pod.). V mene maloletých detí a iných osôb, ktoré majú zákonného zástupcu, koná ich zákonný zástupca. Vo vzťahu k iným osobám uvedeným v zmluve o zájazde, ktoré túto zmluvu o zájazde neuzavreli písomnou alebo inou vhodnou formou, osoba, ktorá uzavrela zmluvu o zájazde písomnou alebo inou vhodnou formou 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 Avalanche oprávnená požadovať od osoby, ktorá zmluvu o zájazde uzavrela písomnou alebo inou vhodnou formou, aby si táto splnila všetky povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde, VZP a zákona, alebo plnom rozsahu nahradila škodu, ktorá Avalanche vznikne
2. Ak cestujúci objedná v zmysle zmluvy o zájazde zájazd pre viacero osôb, alebo ak sa zájazd prevedie na tretiu osobu, a ak z týchto VZP, zákona alebo povahy práva alebo povinnosti nevyplýva niečo iné, sú cestujúci spolu s ďalšími osobami uvedenými v zmluve o zájazde resp. osobou alebo osobami, na ktoré sa zájazd previedol, oprávnení a povinní zo všetkých práv a povinností spoločne a nerozdielne, pričom pre vylúčenie pochybností, ak na strane cestujúceho vystupuje viac osôb, používa sa v týchto VZP aj na nich označenie v jednotnom čísle „cestujúci“. Vo vzťahu k osobám uvedeným v zmluve o zájazde, ktoré zmluvu o zájazde

- neuzavreli písomnou alebo inou vhodnou formou, cestujúci, ktorý uzavrel zmluvu o zájazde písomnou alebo inou vhodnou formou ručí za splnenie ich povinností, ak na strane cestujúceho zmluvu o zájazde podpísalo viac osôb, ručia spoločne a nerozdielne.
3. Zmluva o zájazde má písomnú formu alebo inú vhodnú formu. Inou vhodnou formou sa, okrem iného, rozumie vyplnenie objednávkového formulára na [www.trekfellows.sk](http://www.trekfellows.sk) cestujúcim alebo v mene cestujúceho za súčinnosti pracovníka Avalanche (napr. v priestoroch Avalanche), udelenie súhlasu s týmito VZP, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, dokončenie objednávky prostredníctvom rezervačného systému Avalanche, následné vygenerovanie zmluvy o zájazde na základe údajov zadaných v rámci objednávkového procesu, zaslanie zmluvy o zájazde na e-mailovú adresu cestujúceho vrátane sumáru objednávky, ktorý zahŕňa informácie o platobných podmienkach, pričom zmluva o zájazde sa považuje za platnú a účinnú úhradou zálohy za zájazd podľa objednávky alebo úhradou ceny zájazdu podľa objednávky.
  4. Zmena mena na objednávke nie je možná. Každá jedna zmena mena sa berie ako storno danej osoby a riadi sa stornopoplatkami.
  5. V prípade, že zmluva o zájazde nebola uzavretá prostredníctvom elektronického rezervačného systému Avalanche, alebo na stránke [trekfellows.sk](http://trekfellows.sk), podľa bodu 3. tohto článku I vyššie, považuje sa zmluva o zájazde za uzavretú a nadobúda platnosť okamihom jej podpísania oboma zmluvnými stranami. Bez ohľadu na spôsob a formu uzavretia zmluvy o zájazde nadobúda zmluva o zájazde účinnosť (t.j. objednávka sa stáva pre cestujúceho záväznou) úhradou akejkoľvek čiastky ako zálohy za zájazd v zmysle objednávky alebo úhradou celkovej ceny zájazdu podľa objednávky v zmysle článku II bod 5 VZP.
  6. Uzavretím zmluvy o zájazde sa Avalanche zaväzuje obstaráť cestujúcemu, resp. osobám, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzavrela, všetky dohodnuté služby v rozsahu a kvalite dohodnutej medzi zmluvnými stranami.
  7. Osoby mladšie ako 18 rokov a osoby, ktorých zdravotný alebo iný stav to vyžaduje, sa spravidla môžu zájazdu zúčastniť len v sprievode osoby, ktorá v čase uzavretia zmluvy o zájazde dovŕšila vek 18 rokov, a to len na základe splnomocnenia podpísaného zákonnými zástupcami maloletej alebo mladistvej osoby (najmä rodičmi). Takáto osoba je počas trvania zájazdu (t.j. od nástupu na zájazd až do návratu na určené miesto v Slovenskej republike) plne zodpovedná za takúto zverenú maloletú alebo mladistvú osobu. Zahraničný cestujúci sa prijatím týchto VZP podriaďuje právnomu poriadku SR. Osoby mladšie ako 18 rokov sa môžu zájazdu zúčastniť aj bez sprievodu osoby staršej ako 18 rokov, na vlastnú zodpovednosť a výlučne na základe splnomocnenia podpísaného zákonnými zástupcami maloletej alebo mladistvej osoby (najmä rodičmi).

## Článok II - Cena zájazdu, platobné podmienky

1. Ceny zájazdov organizovaných Avalanche sú zmluvnými cenami dojednanými medzi Avalanche a cestujúcim. Cena zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) je uvedená najmä v aktuálnej ponuke najmä na [www.trekfellows.sk](http://www.trekfellows.sk), pričom pri každom konkrétnom zájazde je uvedené, čo cena zájazdu zahŕňa, ak zmluva o zájazde nestanoví inú cenu zájazdu. Cena zájazdu je cena pred uplatnením akýchkoľvek prípadných zliav. Cena zájazdu je kalkulovaná na osobu ubytovanú spravidla v izbe pre dve osoby, ak nie je v popise zájazdu uvedené inak t.j. v prípade, ak nebude možné cestujúceho doubyťovať v izbe pre dve alebo prípadne viac osôb, cestujúci je povinný uhradiť doplatok za vlastnú izbu na základe vyčíslenia a výzvy na úhradu zo strany Avalanche zaslanej cestujúcemu najneskôr v lehote 60 dní pred zájazdom. Cena zájazdu sa môže do dátumu plánovaného odjazdu vplyvom rôznych skutočností zmeniť. Cena zájazdu je určená v závislosti od výšky ceny letenky najlacnejšej rezervačnej ekonomickej triedy („economy class“) na danom lete a cestujúci berie na vedomie, že táto cena zájazdu môže byť v čase uzavretia zmluvy o zájazde vyššia v závislosti od ceny letenky v aktuálne dostupnej triede na danom lete. Cestujúci výslovne berie na vedomie, že letenka, ktorá bude zabezpečená v rámci ceny zájazdu je spravidla letenkou typu economy class v najnižšej cenovej kategórii. Celková cena zájazdu (ďalej len „celková cena zájazdu“) je cena zájazdu po odpočítaní akýchkoľvek prípadných zliav plus suma všetkých povinných a nepovinných príplatkov známych v čase vytvorenia objednávky, ktorá je uvedená v sumári objednávky, zasielanom na e-mail cestujúceho po vytvorení objednávky, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, vrátane príplatkov, ktoré môžu vzniknúť v období od uzatvorenia zmluvy o zájazde do 21 dní pred zájazdom ako dôsledok okolností, na ktoré Avalanche nemá z objektívnych príčin žiadny vplyv a to najmä zvýšenie poplatkov za

akékoľvek vstupné povolenia prípadne iné povolenia zo strany príslušných orgánov, doplatok za ubytovanie vo vlastnej izbe v prípade nemožnosti doubytovania v izbe pre dve alebo prípadne viac osôb, a pod., pričom cestujúci sa zaväzuje takýto doplatok uhradiť. Celková cena zájazdu je konečná, pričom cestujúci berie na vedomie, že v prípade nevyužitia niektorých služieb alebo ich časti z dôvodov na strane cestujúceho alebo z dôvodov, za ktoré Avalanche nenesie zodpovednosť, cestujúci nemá nárok na zľavu z celkovej ceny zájazdu.

2. Pri všetkých zájazdoch je Avalanche oprávnená zvýšiť cenu zájazdu alebo fakultatívneho programu v prípade priameho dôsledku zmien týkajúcich sa
  - a. ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie,
  - b. 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
  - c. výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu.

Pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začatím zájazdu, je Avalanche oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde o sumu, o ktorú sa zvýši platba podľa tohto bodu písm. a) alebo b) oproti platbe zahrnutej v cene zájazdu. V prípade zmeny kurzu eura (bod 2 písm. c) vyššie) je Avalanche oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde maximálne o sumu zodpovedajúcu percentuálnej výške zmeny kurzu. Avalanche zašle jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie cestujúcemu o zvýšení ceny zájazdu e-mailom spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak Avalanche nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v tomto bode 2, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.

3. Ak zvýšenie ceny podľa bodu 2 prekročí osem percent celkovej ceny zájazdu, navrhne Avalanche cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde. Avalanche bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom e-mailom o navrhovaných zmenách a o ich vplyve na celkovú cenu zájazdu, o práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného (ako aj skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne), a cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý. Avalanche môže cestujúcemu, ktorý odstúpil od zmluvy o zájazde ponúknuť náhradný zájazd, ak je to možné v rovnakej alebo vyššej kvalite ako pôvodný zájazd. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu podľa predchádzajúcej vety, Avalanche je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde. Ak sa v dôsledku zmeny zmluvy o zájazde alebo prijatia náhradného zájazdu má poskytnúť zájazd nižšej kvality alebo s nižšími nákladmi, cestujúci má právo na primerané zníženie celkovej ceny zájazdu.
4. Avalanche je oprávnená tiež úmerne zvýšiť cenu zájazdu alebo fakultatívneho programu v prípade nižšieho ako kalkulovaného počtu cestujúcich na zájazde. Ak si táto úprava vyžiada zvýšenie ceny zájazdu o viac ako 5 %, má cestujúci možnosť odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného v prípade, že tak urobí e-mailom do 3 pracovných dní odo dňa oznámenia o zmene ceny.
5. Spracovanie individuálnej požiadavky cestujúceho nad rámec služieb zahrnutých v danom konkrétnom zájazde je spoplatnené paušálne sumou 100 €.
6. Avalanche má právo na zaplatenie dohodnutej celkovej ceny zájazdu v lehote stanovenej Avalanche, pred začatím zájazdu. Ak nie je výslovne dohodnuté inak, je cestujúci povinný zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu nasledovne:
  - a. spravidla 60 % z ceny zájazdu podľa objednávky do 3 pracovných dní od uzavretia zmluvy o zájazde (podmienka účinnosti zmluvy o zájazde), ak nie je pri uzavretí zmluvy alebo po jej uzavretí stanovená pracovníkmi Avalanche iná lehota;
  - b. zostávajúcu časť celkovej ceny zájazdu, vrátane všetkých povinných platieb a súm, ktoré nie sú zahrnuté v cene zájazdu podľa sumáru objednávky v lehote písomne určenej zo strany Avalanche spravidla 60 dní pred začatím zájazdu;

- c. ak je zmluva o zájazde uzavretá v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím zájazdu, zaplatí cestujúci celkovú cenu zájazdu t.j. vrátane všetkých povinných platieb a súm, ktoré nie sú zahrnuté v cene zájazdu podľa sumáru objednávky, najneskôr do 3 pracovných dní od uzavretia zmluvy o zájazde, ak nie je pri uzavretí zmluvy alebo po jej uzavretí stanovená pracovníkmi Avalanche iná lehota.

V prípade, ak cestujúci uhradí nižšiu alebo vyššiu časť zálohy než je stanovená v zmysle objednávky a/alebo v zmysle inštrukcie poskytnutej zo strany pracovníka Avalanche, cestujúci výslovne berie na vedomie, že v každom takom prípade akákoľvek uhradená suma za zájazd spôsobuje vznik účinnosti zmluvy o zájazde.

7. V prípade, že Avalanche určí, že je nutné zaplatiť cenu fakultatívnych výletov vopred, pred zahájením zájazdu, je Avalanche oprávnená požadovať zaplatenie takýchto fakultatívnych výletov v súlade s písm. b) alebo c) vyššie. Ak cestujúci takto stanovenú cenu fakultatívneho výletu neuhradí, nie je oprávnený sa takéhoto výletu zúčastniť. Cestujúci je oprávnený si vybrať z nasledovných spôsobov úhrady:
  - a. v hotovosti v priestoroch Avalanche do výšky 5.000 EUR;
  - b. vkladom, prevodným príkazom alebo poštovou poukážkou v prospech bankového účtu Avalanche:  
SWIFT: TATRSKBX, IBAN: SK9411000000002944125643

Ako variabilný symbol uvedie cestujúci číslo uvedené v sumári objednávky a konštantný symbol: 0308. Do správy pre prijímateľa cestujúci uvedie svoje priezvisko a názov zájazdu, za ktorý uhrádza zálohu. Výdavky alebo akékoľvek bankové alebo iné poplatky spojené s prevodom finančných prostriedkov pri platbách zo zahraničia znáša v plnej výške cestujúci.

8. Akékoľvek platby a poplatky za individuálne požiadavky cestujúceho sú splatné vo výškach a lehotách dohodnutých s cestujúcim na základe osobitnej ponuky na požadované služby.
9. Ak nie je celková cena zájazdu zaplatená v celom rozsahu inak, je cestujúci, ktorý uzavrel zmluvu o zájazde v prospech ďalších osôb uvedených v zmluve o zájazde, povinný zaplatiť celkovú cenu zájazdu aj za tieto osoby (a to bez ohľadu na existenciu plnomocenstva podľa článku I bod 1 VZP alebo skutočnosť, či sa niektorá z uvedených osôb nezúčastnila zájazdu); ak je cestujúcich viac, zodpovedajú za splnenie povinnosti spoločne a nerozdielne.
10. Cestujúci a iné osoby uvedené v zmluve o zájazde majú právo na poskytnutie dohodnutých služieb iba po zaplatení celkovej ceny zájazdu t.j. vrátane ostatných povinných fakultatívnych platieb, ktoré nie sú zahrnuté v cene zájazdu. V prípade omeškania so zaplatením dohodnutej celkovej ceny zájazdu alebo zálohy na ňu je Avalanche oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty v súlade s týmito VZP.

### **Článok III – Program, preprava a batožina, cestovné doklady, ubytovanie, strava, vreckové a zdravotná starostlivosť**

#### **Program zájazdu:**

1. Základný program zájazdu je popísaný v aktuálnej ponuke zájazdov Avalanche a to najmä na stránke [www.trekfellows.sk](http://www.trekfellows.sk). Podrobnejšie rozpísaný program bude pri väčšine zájazdov cestujúcim zaslaný pred zájazdom. Program vychádza z posledných Avalanche známých informácií o otváracích dobách múzeí, galérií, kostolov, mešít, svätýň, iných pamiatok a historických lokalít a možnostiach danej lokality, v čase prípravy a zverejnenia ponuky konkrétneho zájazdu. Cestujúci berie na vedomie, že program nie je možné meniť podľa individuálnych požiadaviek cestujúceho. Ak sú súčasťou zájazdu služby Trekfellows-sprievodcu, cestujúci je povinný rešpektovať pokyny Trekfellows-sprievodcu. Cestujúci je povinný rešpektovať pokyny vodičov a iného sprievodného personálu (napr. letiskový personál, sprievodca dopravného prostriedku, lokálny sprievodca) a bezpečnostných a administratívnych zložiek príslušného štátu. Cestujúci je povinný dodržiavať termíny zrazov a odjazdov dopravných prostriedkov a dodržiavať vopred určený a stanovený čas odchodu, ktorý stanoví alebo vyhlási Trekfellows-sprievodca, ak sú súčasťou zájazdu služby Trekfellows-sprievodcu, pri jednotlivých priebežných zastaveniach, a tiež dodržiavať jeho

ďalšie organizačné pokyny. V prípade, ak sa cestujúci nedostaví k odchodu autobusu, či iného dopravného prostriedku v stanovenej lehote určenej Avalanche alebo Trekfellows-sprievodcom, pripojí sa k zájazdu na vlastné náklady a zodpovednosť v najbližšej cieľovej zastávke podľa programu.

2. Pokiaľ svojim správaním cestujúci ohrozí program, bezpečnosť a priebeh zájazdu alebo preukázateľne obťažuje ostatných cestujúcich alebo pokiaľ inak poruší tieto VZP, platný právny poriadok SR alebo navštíveného štátu, môže byť okamžite vylúčený zo zájazdu bez finančnej náhrady, pričom je povinný sa dopraviť domov na vlastné náklady a zodpovednosť.
3. V prípade rozdielu v programe medzi programom uvedeným na stránke [www.trekfellows.sk](http://www.trekfellows.sk) a inou formou ponuky zájazdov, majú prednosť informácie na [www.trekfellows.sk](http://www.trekfellows.sk), ak bližšie informácie pred zájazdom neurčia inak.
4. Cestujúci súhlasí s tým, že s ohľadom na charakter zájazdov organizovaných Avalanche, má Avalanche právo zmeniť vzhľadom k momentálnemu fyzickému, psychickému či zdravotnému stavu cestujúceho, nepriaznivým prírodným, politickým či bezpečnostným podmienkam alebo vzhľadom na neumožnený vstup do danej krajiny či oblasti, plánovaný program zájazdu, a to bez akýchkoľvek ďalších nárokov cestujúceho voči Avalanche.
5. Súčasťou niektorých zájazdov Avalanche je aj program, ktorý so samotným pobytom v exponovaných geografických podmienkach predpokladá aj istú fyzickú a zdravotnú pripravenosť cestujúceho a dodržiavanie miestnych zvyklostí, pričom cestujúci si je vedomý potreby splnenia týchto predpokladov.
6. Cestujúci uzavretím zmluvy o zájazde výslovne vyhlasuje, že si je vedomý toho, že s prihliadnutím na charakter zájazdov organizovaných Avalanche sú tieto zájazdy špecifickým produktom, ktorý si v prípade akýchkoľvek nepredvídateľných okolností alebo neodvratiteľných a mimoriadnych okolností vyššej moci, vyžaduje vynaloženie dodatočných výdavkov a nákladov, ktoré znáša cestujúci. Ide najmä, nie však výlučne, o úhradu ceny leteniek s cieľom zachovania ďalšieho priebehu zájazdu, resp. návratu domov v prípade, ak je v súvislosti s neodvratiteľnou a mimoriadnou okolnosťou (napr. vojna, teroristický útok, povstanie, štrajky, zemetrasenie, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov, zastupiteľských úradov a to napr. v súvislosti s udelením resp. neudelením víz a pod., alebo iné ohrozenie bezpečnosti, zdravia alebo života cestujúceho) pôvodne plánovaná trasa zájazdu nepriechodná.
7. V prípade zájazdov do veľhorských oblastí je nevyhnutné počítat s nepredvídateľnými okolnosťami a udalosťami vyššej moci, pričom je súčasne nevyhnutné počítat najmä, nie však výlučne so zmenami plánovanej trasy, termínov, spôsobu a času prepravy, ako aj s vynaložením dodatočných výdavkov a nákladov, ktoré znáša výlučne cestujúci, čo cestujúci výslovne berie na vedomie
8. Cestujúci výslovne súhlasí s tým, že Avalanche je oprávnená zmeniť trasu zájazdu, časť zájazdu, stanovený program zájazdu a časové harmonogramy programov zájazdu, ktorého uskutočnenie je sťažené alebo nemožné v dôsledku nepredvídateľných mimoriadnych udalostí (napr. uvedených v bode 6 vyššie), ktoré nebolo možné pri uzatváraní zmluvy predvídať, a ktorým nebolo možné zabrániť, pričom výlučne Avalanche je oprávnená na základe vlastného uváženia rozhodnúť, či sa zájazd bude realizovať a akékoľvek odporúčania tretích strán nie sú pre Avalanche záväzné. V prípade neakceptovania zmeneného/náhradného programu trasy sa cestujúci zaväzuje uhradiť Avalanche reálne navyše vzniknuté náklady, pričom je oprávnený sa od zájazdu oddeliť a dopraviť sa domov na vlastné náklady, nebezpečenstvo a zodpovednosť; v takomto prípade nevznikajú cestujúcemu žiadne nároky voči Avalanche.
9. Zmluvné strany sa dohodli a cestujúci výslovne súhlasí s tým, že vzhľadom na charakter zájazdov organizovaných Avalanche, ktoré sú špecifickým produktom, sa za podstatnú zmenu podmienok zmluvy nepovažuje (i) zmena podľa bodu 6 vyššie, (ii) zmena ubytovacieho zariadenia na vyššiu, prípadne rovnakú kategóriu z dôvodov, za ktoré Avalanche nezodpovedá, alebo ktoré vzniknú zásahom nepredvídateľných mimoriadnych okolností/okolností vyššej moci, (iii) zmena miesta nástupu a výstupu, času a miesta odletu alebo príletu, (iv) zmena spôsobu prepravy a vady prepravy (najmä, ale nie výlučne: meškanie lietadla/vlaku/iného dopravného prostriedku, zmena prevádzkovateľa dopravy, zmena typu lietadla, poruchy dopravných prostriedkov).
10. Cestujúci uzavretím zmluvy o zájazde berie na vedomie a výslovne súhlasí s tým, že za vykonávanie akýchkoľvek športových a iných fakultatívnych aktivít počas zájazdu (napr. plávanie, rafting, potápanie, adrenalínové aktivity a iné športy a aktivity a pod.) zodpovedá výlučne cestujúci, vykonáva ich na vlastné dodatočné náklady, nebezpečenstvo a

zodpovednosť a Avalanche nenesie žiadnu zodpovednosť za akékoľvek možné následky alebo škody, ktoré cestujúcemu vzniknú alebo vznikli v dôsledku vykonávania týchto aktivít.

### Preprava a batožina:

1. S ohľadom na osobitnú charakteristiku zájazdov Avalanche, Avalanche zabezpečuje dopravu, prepravu a presuny s ohľadom na dostupnosť autobusmi, autami rôzneho typu, letecky, vlakmi, loďami (vrátane člnov), na slonoch, ťavách, pštrosoch, koňoch a iných zvieratách používaných na prepravu v danej destinácii, vozoch, bicykloch a peši. Podrobnosti o každej preprave nájde cestujúci v aktuálnej ponuke zájazdov na stránke [www.trekfellows.sk](http://www.trekfellows.sk) alebo mu ich poskytne Avalanche na vyžiadanie.
2. Pri všetkých (leteckých) zájazdoch cestujúci berie na vedomie a súhlasí s možnou zmenou termínu odletu a priletu, max. posun  $\pm 2$  dni, ktorá závisí od aktuálneho letového poriadku danej leteckej spoločnosti, pričom cestujúci uzavretím zmluvy o zájazde výslovne vyhlasuje, že si je vedomý tejto skutočnosti a s takýmto možným posunom vopred súhlasí.
3. Pri zájazdoch s odletom alebo priletom na letisko Schwechat alebo Budapešť, doprava na letisko Schwechat alebo Budapešť a späť nie je zo strany Avalanche zabezpečená. V prípade, že cestujúci odlieta v iný termín odletu ako je začiatok zájazdu v zmysle zmluvy o zájazde alebo sa vracia v iný termín priletu ako je koniec zájazdu v zmysle zmluvy o zájazde, dopravu na letisko Schwechat alebo Budapešť a späť si tiež zabezpečuje a hradí cestujúci sám, vo vlastnom mene a na vlastné náklady, pričom Avalanche nenesie za takúto prepravu zodpovednosť. Avalanche môže na požiadanie túto službu individuálnej prepravy zabezpečiť štvormiestnym autom za cenu vyčíslenú v rámci objednávky resp. iným individuálnym spôsobom (napr. v rámci e-mailovej komunikácie) za oba smery, pričom cena takejto dopravy je nezávislá od počtu osôb.
4. Ak v priebehu autobusového zájazdu v Európe vznikne na dopravnom prostriedku prenajatom Avalanche pre účely zájazdu neodstrániteľná chyba, Avalanche sa zaväzuje v rámci svojich možností a do výšky úhrady zájazdu cestujúcim zabezpečiť náhradnú prepravu alebo iný spôsob prepravy.
5. Cestujúci berie na vedomie a súhlasí s tým, že zájazd môže byť z technických príčin predĺžený, resp. skrátený o až  $\pm 2$  dni, program zájazdu sa však Avalanche zaväzuje dodržať, pričom cena zájazdu sa nemení. Avalanche nezodpovedá za žiadne vady dopravy (meškanie, vynechanie spojov, poruchy dopravných prostriedkov a pod.), ako ani za následky z toho plynúce. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou sa riadia príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu (najmä nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004/ES) a za časové posuny začiatku a konca čerpania služieb, ako aj za služby nevyčerpané z dôvodu meškania dopravy nenesie Avalanche zodpovednosť, a preto neposkytuje finančnú ani žiadnu inú náhradu. Náhradu si cestujúci uplatní u príslušnej leteckej spoločnosti. Keďže Avalanche nemá možnosť ovplyvniť prípadné zmeny spojené najmä s leteckou, vlakovou a autobusovou prepravou, táto skutočnosť neoprávňuje cestujúceho na zrušenie zájazdu a uplatňovanie si akýchkoľvek nárokov voči Avalanche. Avalanche nenesie zodpovednosť za problémy spojené so zaregistrovaním sa na let (check-inom), prestupom na tranzitnom letisku a prepravou do cieľovej destinácie. B Avalanche môže, ak je takáto služba možná a dostupná, pre cestujúceho, ktorý si zakúpil letenku cez Avalanche, zabezpečiť registráciu na let (check-in), avšak Avalanche v žiadnom prípade nezodpovedá za akékoľvek následné zmeny, úpravy alebo zrušenie vykonané zo strany leteckej spoločnosti.
6. V prípade, že cestujúci má záujem zabezpečiť si vlastnú letenku pri leteckých zájazdoch, prípadne ak už má letenku zakúpenú, je to povinný túto skutočnosť oznámiť Avalanche pri prihlásení sa na zájazd a uviesť túto skutočnosť do objednávky zájazdu, prípadne osobitne napr. e-mailom, najneskôr však ku dňu úhrady zálohy za zájazd, v opačnom prípade Avalanche nebude na takúto požiadavku prihliadať a akékoľvek náklady s obstaraním letu zo strany Avalanche je cestujúci povinný uhradiť. Cestujúci, ktorý si zabezpečuje vlastnú letenku, si zabezpečuje na vlastné náklady a zodpovednosť aj vlastnú dopravu na príslušné letiská a na vlastné náklady sa pripojí k ostatným cestujúcim, spravidla v mieste prvého ubytovania. V prípade akýchkoľvek zmien v programe zájazdu (napr. zrušenie zájazdu, zmena hotela, zmena letiska odletu/priletu, predĺženie/skrátenie zájazdu a pod.) Avalanche nenesie zodpovednosť za akékoľvek dodatočné náklady a škody súvisiace s letenkou zabezpečenou individuálne zo strany cestujúceho a cestujúci berie na vedomie, že nie je oprávnený uplatniť voči Avalanche v tejto súvislosti akýkoľvek nárok.

7. Množstvo batožiny je pri všetkých zájazdoch obmedzené váhovým limitom v zmysle podmienok leteckých spoločností, prostredníctvom ktorých je zabezpečená letecká preprava, pričom informácia o váhovom limite bude poskytnutá cestujúcemu v bližších informáciách, ktoré obdrží pred zájazdom. Cestujúci môže pri letoch v rámci Európy využiť možnosť zvýšenia váhového limitu za osobitný príplatok, v ostatných krajinách môže byť táto možnosť obmedzená. Ak pri niektorom zo zájazdov bude Avalanche považovať za vhodné odporučiť cestujúcemu obsah batožiny, rozpis obsahu batožiny zašle Avalanche cestujúcemu ako aj všetkým spolucestujúcim osobám prostredníctvom e-mailu pred zájazdom, alebo sa cestujúci môže ohľadom obsahu batožiny informovať priamo u pracovníka Avalanche. Avalanche nezodpovedá za stratu, oneskorenie či poškodenie alebo zničenie batožiny a náhradu škody (odškodnenie) je cestujúci povinný si uplatniť u príslušného prevádzkovateľa daného typu prepravy v zmysle príslušných predpisov. Prípadnú stratu batožiny alebo poškodenie batožiny je cestujúci povinný nahlásiť na reklamačnom oddelení letiska v tranzitnej hale, kde sa podpisuje protokol P. I. R., ktorý je potrebný pre uplatnenie nároku cestujúceho na odškodnenie, v opačnom prípade nárok cestujúceho na náhradu za vzniknutú škodu zaniká; Avalanche poskytne cestujúcemu súčinnosť za účelom vybavenia reklamácie batožiny. Náklady spojené s vybavovaním reklamácie batožiny hradí cestujúci. V prípade poškodenia alebo straty batožiny počas leteckej prepravy sa na reklamáciu batožiny vzťahujú všeobecne záväzné pravidlá danej leteckej spoločnosti a reklamáciu si cestujúci musí uplatniť priamo u dotknutej leteckej spoločnosti. Pre prípad inej straty/poškodenia batožiny počas zájazdu odporúča Avalanche uzatvoriť cestovné poistenie.

### **Cestovné doklady:**

Cestujúci berie na vedomie, že údaje zadané v rámci objednávky zájazdu, a to najmä meno a priezvisko, musia byť v celom rozsahu identické s údajmi uvedenými v cestovnom doklade, ktorým sa bude cestujúci počas zájazdu legitimovať, pričom v prípade akejkoľvek nehody údajov cestujúci v celom rozsahu zodpovedá za škodu, ktorá Avalanche vznikne a je povinný uhradiť v celom rozsahu akékoľvek dodatočné náklady. V prípade, ak si účasť na zájazde vyžaduje zabezpečenie víz resp. obdobné vstupné povolenie (ďalej len „vstupné povolenie“) do danej krajiny, Avalanche v prípade záujmu zo strany cestujúceho poskytuje ako službu vízový resp. obdobný formulár a podáva žiadosť o udelenie vstupného povolenia do danej krajiny za úhradu pre cestujúceho a/alebo spolucestujúce osoby. V prípade, ak Avalanche bude poskytovať podporu pri podávaní žiadosti o vstupné povolenie, cestujúci je povinný v lehote určenej zo strany Avalanche, najmenej 3 mesiace pred zájazdom (ak sa s Avalanche nedohodne inak), poskytnúť Avalanche všetky potrebné podklady na podanie žiadosti, a to najmä pas SR, platný po skončení zájazdu ešte najmenej 6 mesiacov s dostatočným počtom voľných strán. Cestujúci inej štátnej príslušnosti ako SR je povinný overiť si vízovú povinnosť do všetkých navštívených krajín v rámci zájazdu a v prípade, že účasť na zájazde vyžaduje zabezpečenie víz do danej krajiny, sú povinní si víza zabezpečiť na vlastné náklady a zodpovednosť, ak sa s Avalanche nedohodnú výslovne a individuálne inak. Taktiež v prípade, ak má cestujúci záujem o individuálne predĺženie zájazdu do inej destinácie, v ktorej má vízovú resp. inú povinnosť v súvislosti s povolením vstupu do danej destinácie, je povinný si overiť potrebný počet voľných strán v pase a vstupné povolenie zabezpečiť na vlastné náklady a zodpovednosť, ak sa s Avalanche nedohodne výslovne inak. Cestujúci berie na vedomie, že okrem pasu a dokladov požadovaných pre účely udelenia vstupného povolenia musí disponovať i ďalšími potrebnými dokladmi pre absolvovanie zájazdu v zmysle požiadaviek konkrétnej krajiny (napr. potvrdenie o absolvovanom očkovaní a pod.) za ktoré je výlučne zodpovedný cestujúci. V prípade, že cestujúci nebude mať riadne udelené platné vstupné povolenie danej krajiny, prípadne nebude mať ďalšie potrebné doklady nevyhnutné pre absolvovanie zájazdu, Avalanche si bude nárokovať odstupné podľa čl. VI bod 5. týchto VZP.

Avalanche odporúča cestujúcemu, aby si, ak je to možné, zaobstaral ďalší cestovný pas, ktorý môžu využívať na cestovanie počas doby vybavovania vstupného povolenia. V nevyhnutných prípadoch bude pas zaslaný na písomnú žiadosť a náklady cestujúceho späť cestujúcemu poštou ako poistený list, avšak Avalanche nenesie zodpovednosť za prípadnú stratu či omeškanie. Avalanche nemôže v žiadnom prípade niesť zodpovednosť za neudelenie vstupného povolenia cestujúcemu, a to bez ohľadu na typ vstupného povolenia. Udelenie, resp. neudelenie vstupného povolenia je v kompetencii príslušného zastupiteľského úradu a jeho vydanie/nevydanie je okolnosťou vis major. Viac informácií ohľadne podmienok udelenia vstupného povolenia je cestujúcemu k dispozícii na internetovej stránke príslušného zastupiteľského úradu a prípadné ďalšie podrobnosti o vízových podmienkach môžu byť uvedené aj v bližších informáciách zasielaných cestujúcemu pred zájazdom. V prípade, že cestujúci

bude žiadať o podporu pri zabezpečení vstupného povolenia mimo termínu, ktorý je uvedený v bližších informáciách pred zájazdom, respektíve v určenom termíne nedodá potrebné podklady na podania žiadosti o udelenie vstupného povolenia bude cestujúci povinný uhradiť poplatok za expresné spracovanie žiadosti o udelenie vstupného povolenia v plnej výške, vrátane prípadných ďalších spracovateľských poplatkov a súvisiacich nákladov (napr. na expresné doručenie prostredníctvom kuriérskej služby a pod.).

Cestujúci je povinný mať vždy všetky doklady potrebné k vstupu do krajiny ako sú očkovania, vyplnené zdravotné a imigračné formuláre či akékoľvek iné požiadavky krajiny do ktorej plánuje cestovať.

### **Ubytovanie:**

Pri väčšine zájazdov je cestujúci ubytovaný v hoteloch strednej a nižšej kategórie (**podľa miestnej kategorizácie hotelov** a informácií známych pre Avalanche), spravidla v izbách pre dve osoby. Každému samostatne prihlásenému cestujúcemu v prípade, že nebude možné cestujúceho doubytovať s osobou rovnakého pohlavia alebo cestujúci nesúhlasí s doubytovaním, Avalanche zabezpečí za príplatok ubytovanie vo vlastnej izbe počas celého trvania zájazdu a cestujúci sa zaväzuje uhradiť príplatok za vlastnú izbu vo výške uvedenej v kalkulácii doplatku ceny zájazdu alebo uvedenej v inej písomnej forme (napr. výzva na úhradu príplatku zaslaná e-mailom). Pri zájazdoch typu trekking je ubytovanie v hoteloch nižšej triedy zväčša v izbách pre dve osoby, no často sa využíva aj veľmi jednoduché a nenáročné - expedičné ubytovanie (v závislosti od možností danej lokality). Kategorizácia ubytovania je subjektívnym hodnotením Avalanche, ktoré vychádza z miestnej kategorizácie hotelov, ak taká kategorizácia existuje. Podrobnosti ohľadne ubytovania sa cestujúci dozvie v bližších informáciách pred zájazdom a pracovníci Avalanche radi na všetko odpovedia. S prihladením na charakter zájazdov a v závislosti od možností danej lokality cestujúci súhlasí s tým, že Avalanche je oprávnená zmeniť ubytovacie zariadenie, ak je obstarané ubytovanie a ostatné služby s tým spojené v rovnakej alebo vyššej kategórii alebo štandarde, a to pred aj priamo počas zájazdu. Zmena ubytovacieho zariadenia, ak je obstarané ubytovanie a ostatné služby s tým spojené v rovnakej alebo vyššej kategórii, nie je dôvodom na odstúpenie od zmluvy o zájazde zo strany cestujúceho, ani na uplatnenie reklamácie z dôvodu vadného plnenia. Pri zájazdoch, v ktorých je prenocovanie zabezpečené v stanoch sa spáva väčšinou vo voľnej prírode, vo väčšine prípadov vo vlastných stanoch.

Ak klient využíva zľavu pre dieťa tak ubytovanie je vždy v jednej izbe, v izbe, ktorá umožňuje ubytovať daný počet ľudí spolu. T.j. izba pre tri osoby alebo štyri osoby.

Avalanche negarantuje ani neovplyvňuje počet postelí v izbe a všetky zájazdy sa predávajú podľa toho či v izbe môže prespať daný počet ľudí a nie podľa počtu postelí.

### **Strava:**

1. V aktuálnej ponuke zájazdov Avalanche zverejnenej na [www.trekfellows.sk](http://www.trekfellows.sk) alebo v bližších informáciách pred zájazdom Avalanche uvádza pri jednotlivých zájazdoch či a v akom rozsahu je strava zahrnutá v cene zájazdu.
2. Pri preprave cestujúceho leteckou dopravou má cestujúci na palube lietadla zväčša možnosť vybrať si jedlo zdarma (z ponúkaných možností), v závislosti od poskytovaného servisu konkrétnej leteckej spoločnosti, avšak Avalanche túto službu nevie cestujúcemu garantovať a za rozsah a kvalitu jej poskytnutia nenesie Avalanche zodpovednosť.

### **Vreckové:**

Spravidla ku každému zájazdu poskytne Avalanche cestujúcemu informácie o predpokladanej spotrebe vreckového a o základných cenách v danej krajine. Avalanche odporúča, vziať si na zájazd viac peňazí, ako by mali chýbať. Vstupné do pamiatok, spropitné, atď. nie je zahrnuté v cene zájazdu, ak nie je uvedené inak.

### **Zdravotnícka starostlivosť:**



Avalanche výslovne odporúča cestujúcemu uzavrieť poistenie liečebných nákladov v zahraničí v príslušnej poisťovni. Pred odchodom na zájazd Avalanche odporúča preventívnu prehliadku u lekára a stomatóloga a preventívne očkovanie. Na odporúčané a povinné očkovania sa informuje cestujúci u svojho lekára. Údaje o potrebe očkovania a jeho cenách sa pravidelne menia a Avalanche ich neovplyvňuje a ani za ne nezodpovedá. Viac informácií je cestujúcemu k dispozícii na internetovej stránke Ministerstva zahraničných vecí SR a Ministerstva zdravotníctva SR.

### **Trekfellows-sprievodca**

1. Trekfellows–sprievodca je spolupracujúca osoba poskytujúca podporu počas zájazdu, ktorá úspešne absolvovala záverečné skúšky medzinárodného horského sprievodcu UIMLA. Pri niektorých zájazdoch Avalanche využíva aj služby lokálnych sprievodcov. Trekfellows-sprievodca sa k skupine pripája niekedy až v cieľovej alebo v priletovej destinácii, spravidla v priletovej hale alebo v mieste prvého ubytovania podľa programu zájazdu. Služby Trekfellows-sprievodcu končia po absolvovaní horskej časti zájazdu. Pri turistike Trekfellows-sprievodcovia vykonávajú služby horského sprievodcu.

### **Článok IV – Práva a povinnosti zmluvných strán**

1. K základným právam cestujúceho patrí:
  - a. právo na poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb v dohodnutom rozsahu a kvalite,
  - b. právo vyžadovať od Avalanche informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - c. právo byť v dohodnutých alebo zákonom stanovených lehotách informovaný o všetkých prípadných zmenách týkajúcich sa zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - d. právo na ochranu osobných údajov, ktoré v súvislosti so zájazdom poskytol Avalanche,
  - e. právo obdržať najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre cestujúceho dôležité, a ktoré sú Avalanche známe, ak nie sú obsiahnuté už v zmluve o zájazde alebo v katalógu, ktorý bol cestujúcemu odovzdaný, a to najmä:
    - i. upresnenie údajov uvedených v zmluve o zájazde, ktoré nie sú uvedené ani v katalógu alebo v ponukovom liste,
    - ii. podrobnosti o možnosti kontaktu na neplnoletú osobu alebo zástupcu Avalanche (Trekfellows - sprievodca) v mieste pobytu neplnoletej osoby ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je neplnoletá osoba,
    - iii. meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo zástupcu Avalanche, na ktorého sa cestujúci v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť so žiadosťou o pomoc, a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie cestujúceho počas zájazdu v rámci svojej kompetencie,
    - iv. všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje cestujúci na poskytnutie dohodnutých služieb (napríklad letenku, poukaz pre hotel na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania, doklad pre zástupcu Avalanche v mieste pobytu na poskytnutie fakultatívnych výletov,
    - v. informácie o cestovnom poistení v zahraničí, resp. o možnosti uzavrieť také cestovné poistenie.
  - f. právo byť bezodkladne oboznámený s prípadnými zmenami programu zájazdu, rozsahu služieb a ceny,
  - g. právo zrušiť svoju účasť na zájazde odstúpením od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu za podmienok stanovených v týchto VZP,
  - h. právo pred začatím zájazdu písomne oznámiť Avalanche, že sa namiesto neho zúčastní na zájazde iná osoba (ďalej len „nový cestujúci“), pričom tak môže urobiť len v lehote a za podmienok stanovených v týchto VZP; cestujúci tak môže urobiť len v lehote 45 dní pred začatím zájazdu, inak jeho právo zanikne. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie a podpis nového cestujúceho, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou o zájazde a splňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia Avalanche sa v ňom uvedená osoba stáva cestujúcim.

Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré Avalanche v súvislosti so zmenou cestujúceho vzniknú,

- i. právo na reklamáciu služieb v súlade s podmienkami stanovenými v týchto VZP.

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí:

- a. poskytnúť Avalanche potrebnú súčinnosť k riadnemu obstaraniu a zabezpečeniu dohodnutých služieb, najmä pravdivo a úplne uviesť požadované údaje v zmluve o zájazde (podľa údajov v cestovnom doklade alebo v doklade totožnosti, na ktorý cestujúci pocestuje), bezodkladne oznámiť a preukázať zmeny týchto údajov a predložiť doklady požadované Avalanche (napr. žiadosť o udelenie víz, fotografie a iné), pričom cestujúci znáša v celom rozsahu všetky náklady, ktoré Avalanche v súvislosti s akoukoľvek zmenou (napr. zmena priezviska, zmena cestovného dokladu a pod.) vzniknú,
- b. bez zbytočného odkladu oznamovať Avalanche svoje stanovisko k prípadným zmenám v obsahu dohodnutých služieb, ak sa považujú za zmenu podstatnej podmienky zmluvy o zájazde podľa týchto VZP,
- c. pripojiť plnomocnenstvo zastupujúcich spolucestujúcich v prípade, že nejde o manžela alebo neplnoleté vlastné dieťa,
- d. upozorniť včas, najneskôr pred nadobudnutím účinnosti zmluvy o zájazde, na cudziu štátnu príslušnosť spolucestujúceho (spolucestujúcich),
- e. zabezpečiť u osôb mladších ako 18 rokov a osôb, ktorých zdravotný alebo iný stav to vyžaduje, sprevádzanie a dohľad dospelaj a spôsobilej osoby v súlade s článkom I bod 6 týchto VZP a zabezpečiť predloženie splnomocnenia podpísaného zákonnými zástupcami mladistvej alebo maloletej osoby v súlade s článkom I bod 6 týchto VZP,
- f. riadne, včas a v celom rozsahu zaplatiť dohodnutú celkovú cenu zájazdu podľa časového harmonogramu a preukázať to dokladom o zaplatení; ak cestujúci neuhradí celkovú cenu zájazdu včas, Avalanche má právo odstúpiť od zmluvy o zájazde,
- g. prevziať od Avalanche doklady pre čerpanie dohodnutých služieb, ak sú nevyhnutné na čerpanie služieb (cestovný lístok, letenku, poukaz pre ubytovacie zariadenie na poskytnutie ubytovania a stravovania (voucher), doklad pre zástupcu Avalanche v mieste pobytu na poskytnutie ostatných služieb (najmä fakultatívnych výletov) a tieto doklady si vziať so sebou na zájazd),
- h. dostať sa v stanovenom termíne na určené miesto pripravený čerpať dohodnutý rozsah služieb; v prípade omeškania z vlastnej viny s nástupom na čerpanie dohodnutých služieb, dopraviť sa na vlastné náklady a zodpovednosť na miesto zodpovedajúce časovému harmonogramu dohodnutých služieb,
- i. riadiť sa pokynmi Avalanche, Trekfellows-sprievodcu počas zájazdu, dodržiavať stanovený program, platné predpisy navštívenej krajiny, miesta i ubytovacieho objektu, a to najmä ubytovací poriadok a prepravný poriadok; uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil v ubytovacom zariadení alebo v dopravnom prostriedku počas trvania zájazdu;
- j. po celý čas zájazdu dodržiavať colné, pasové, dopravné, bezpečnostné, zdravotné, hygienické a iné právne predpisy štátov do ktorých cestuje,
- k. splniť očkovačie a ďalšie zdravotné povinnosti pri cestách do štátov, pre ktoré sú tieto povinnosti stanovené,
- l. mať pri sebe všetky platné cestovné doklady požadované pre vstup do navštívenej krajiny, najmä cestovný doklad, víza a očkovačie preukazy (ak sú vyžadované), doklad o cestovnom poistení, ak je cestujúci poistený; tieto doklady je cestujúci povinný si obstaráť sám, pokiaľ mu Avalanche takúto službu osobitne neponúkla a neposkytla,
- m. počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na majetku Avalanche ani ku škodám na zdraví a majetku ostatných cestujúcich na zájazde, dodávateľov služieb a iných tretích osôb. Ak vznikne podozrenie, že cestujúci by mohol ohroziť alebo poškodiť život alebo zdravie iných cestujúcich na zájazde alebo tretích osôb, je povinný na výzvu Avalanche bezodkladne najneskôr do začiatku zájazdu, predložiť lekárske potvrdenie z ktorého nepochybne vyplýva, že také ohrozenie alebo poškodenie nespôsobí alebo nehrozí,

- n. zdržať sa akéhokoľvek konania poškodzujúceho alebo obmedzujúceho ostatných cestujúcich na zájazde,
  - o. bezodkladne nahlásiť zmenu v zmluve o zájazde uvedených osobných údajov, najmä kontaktnej adresy, telefonického alebo iného kontaktu a pod., pre účely naplnenia zmluvných záväzkov,
  - p. dbať o riadne a včasné uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa týchto VZP.
3. Ak výlučne v dôsledku nesplnenia alebo porušenia povinností určených v bode 2 vyššie vzniknú cestujúcemu náklady alebo škoda, nie je oprávnený požadovať ich náhradu od Avalanche. Ak v dôsledku nesplnenia alebo porušenia uvedených povinností cestujúcemu vzniknú náklady alebo škoda Avalanche, je Avalanche oprávnená požadovať od cestujúceho ich náhradu.
  4. Avalanche nie je povinná obstaráť ani poskytnúť cestujúcemu ani osobám v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzavrela žiadne plnenia nad rámec tých, ktoré boli vopred dohodnuté a zaplatené.
  5. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, cestovná kancelária 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 dlhšie lehoty.
  6. Avalanche je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcim v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v odseku 5, najmä poskytnutím
    - a. vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
    - b. pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému

Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania, alebo svojej nedbanlivosti, Avalanche je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli Avalanche poskytnutím pomoci cestujúcemu.

## **Článok V - Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu zo strany Avalanche**

1. Ak je Avalanche nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy o zájazde, navrhne cestujúci zmenu zmluvy. Za zmenu podstatných podmienok zmluvy sa však nepovažujú (i) zmeny uvedené v článku III bod 8 VZP (ii) zmeny počas zájazdu a zabezpečenie adekvátneho alternatívneho programu alebo zmena stanoveného programu zájazdu z dôvodov, za ktoré Avalanche nezodpovedá alebo vzniknú zásahom vyššej moci, (iii) nezabezpečenie služieb trekfellows–sprievodcu alebo miestneho sprievodcu, (iv) zmena leteckej spoločnosti, typu lietadla a trasy a času. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Cestujúci má právo rozhodnúť sa, či so zmenou súhlasí alebo či od zmluvy o zájazde odstúpi bez zaplatenia odstupného (zmluvnej pokuty). Rozhodnutie musí cestujúci písomne oznámiť Avalanche v lehote určenej Avalanche v návrhu zmeny. Inak platí, že s navrhnutou zmenou súhlasí.
2. Rozhodnutie, či sa zájazd koná, je výlučne v kompetencii Avalanche. Realizácia zájazdov Avalanche je podmienená dosiahnutím minimálneho počtu cestujúcich zájazdu, pričom Avalanche si vyhradzuje právo realizovať podľa svojho uváženia zájazd aj s menším počtom osôb. Avalanche má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvy o zájazde, ak do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu alebo v iných prípadoch, ak je jeho uskutočnenie pre Avalanche ekonomicky neefektívne alebo neúnosné. Minimálny počet cestujúcich na zájazde je určený nasledovne:
  1. minimálny počet osôb na leteckých zájazdov je päť až sedem v závislosti od konkrétneho zájazdu (pričom počet cestujúcich na zájazde nie je v žiadnom prípade dôvod pre stornovanie (zrušenie) zájazdu zo strany cestujúceho).
3. Avalanche 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.

4. Ak Avalanche zruší zájazd, je Avalanche povinná túto skutočnosť cestujúcemu e-mailom oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 21 dní pred začiatkom zájazdu. V kratšej lehote tak Avalanche môže urobiť iba ak sú pre to dôvody hodné osobitého zreteľa.
5. Ak Avalanche odstúpi od zmluvy o zájazde z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začatím alebo ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde podľa bodu 1 tohto článku VZP, má cestujúci právo žiadať, aby mu Avalanche na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve (ďalej len „náhradný zájazd“), ak Avalanche môže taký náhradný zájazd ponúknuť a ak cestujúci s ponúknutým náhradným zájazdom prejaví súhlas. Pri uzatvorení novej zmluvy o zájazde sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Nová zmluva o zájazde bude vygenerovaná na základe objednávky, ktorú za cestujúceho vyplní Avalanche, ak cestujúci výslovne písomne neinformuje Avalanche, že objednávku náhradného zájazdu vyplní a odošle sám. Ak je cena náhradného zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je Avalanche povinná tento rozdiel cestujúcemu bezodkladne vrátiť.

## Článok VI - Odstúpenie od zmluvy

1. Avalanche môže pred začiatkom zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností cestujúcim.
2. Cestujúci má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu:
  - a. bez udania dôvodu,
  - b. ak nesúhlasí s návrhom zmeny zmluvy o zájazde podľa článku V bod 1 týchto VZP,
  - c. z dôvodu porušenia povinností Avalanche vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde alebo zákona.
3. Oznámenie o odstúpení od zmluvy vykoná cestujúci neodkladne e-mailom, prípadne iným preukázateľným spôsobom doručí na adresu Avalanche. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom online zrušenia zájazdu alebo doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde na adresu Avalanche.
4. Ak je dôvodom odstúpenia cestujúceho od zmluvy o zájazde porušenie povinností Avalanche alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy o zájazde podľa článku V bod 5 týchto VZP, je Avalanche povinná najneskôr do 30 dní vrátiť cestujúcemu celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom cestujúci nie je povinný zaplatiť Avalanche odstupné (zmluvnú pokutu).
5. Ak nie je dôvodom odstúpenia cestujúceho od zmluvy porušenie povinností B Avalanche, ktoré sú určené zmluvou o zájazde alebo zákonom alebo ak Avalanche odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností cestujúcim, je cestujúci povinný zaplatiť Avalanche odstupné (zmluvnú pokutu). Výška odstupného závisí od počtu dní zostávajúcich do začatia zájazdu alebo čerpania dohodnutých služieb a je určená nasledovne, pričom uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku. Tieto storno podmienky platia na všetky zájazdy na [www.trekfellows.sk](http://www.trekfellows.sk) s výnimkou zájazdov uvedených v bode 6.
  - a. viac ako 50 dní, 50% z ceny zájazdu
  - b. od 49 do 40 dní, 60% z ceny zájazdu
  - c. od 39 do 30 dní, 80% z ceny zájazdu
  - d. od 29 do 15 dní, 90% z ceny zájazdu
  - e. od 14 do 0 dní, 100% z ceny zájazdu
  - f. Na všetky povinné aj nepovinné príplatky ako napr. doplnkové služby sa vzťahuje odstupné vo výške 100% z hodnoty služby odo dňa účinnosti zmluvy o zájazde.
7. Ak nenastúpi cestujúci na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde alebo počas zájazdu alebo pobytu dobrovoľne nevyčerpá službu, je povinný uhradiť 100% celkovej ceny zájazdu. To isté platí v prípade, že cestujúci nemôže nastúpiť na zájazd alebo pobyt alebo vyčerpá službu pre porušenie svojich povinností.
8. Zmena mena na objednávke nie je možná. Každá jedna zmena mena sa berie ako storno danej osoby a riadi sa stornopoplatkami.
9. Odstupné si Avalanche nebude nárokovať:

- a. z dôvodu odstúpenia cestujúceho od zmluvy o zájazde z dôvodu zmeny ceny zájazdu o viac ako 5 % podľa článku II bod 3 týchto VZP. V tomto prípade je cestujúci povinný tak urobiť písomne do 3 pracovných dní od oznámenia zmeny ceny;
- b. pri zrušení zájazdu zo strany Avalanche

10. Pri určení počtu dní pre výpočet odstupného je rozhodujúci deň, ku ktorému nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy o zájazde a tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní.

11. Avalanche má právo odrátať zmluvnú pokutu od už zaplatenej zálohy alebo zaplatenej ceny zájazdu alebo objednaných služieb. Ak je zmluvná pokuta nižšia ako zaplatená cena zájazdu alebo objednaných služieb, je Avalanche povinná vrátiť rozdiel zo zaplatenej ceny zájazdu a/alebo objednaných služieb cestujúcemu v lehote 15 dní odo dňa písomného oznámenia čísla účtu, na ktorý má byť rozdielna suma poukázaná. Ak je zmluvná pokuta vyššia, je cestujúci povinný bezodkladne, najneskôr do 7 dní, zaplatiť Avalanche rozdiel medzi odstupným a zaplatenou cenou zájazdu alebo objednaných služieb.

12. Ak nie je odstupné zaplatené v celom rozsahu inak, je cestujúci, ktorý uzavrel zmluvu o zájazde písomnou alebo inou vhodnou formou, povinný zaplatiť ich aj za osoby uvedené v zmluve, ktoré zmluvu nepodpisali, a to aj v prípadoch, ak sa neskôr zistilo chýbajúce plnomocenstvo alebo akýkoľvek nedostatok plnomocenstva podľa článku I bod 1 písm. b) VZP alebo ak sa niektorá z uvedených osôb nezúčastnila zájazdu. Ak je cestujúcich podľa predošlej vety viac, zodpovedajú za splnenie uvedenej povinnosti spoločne a nerozdielne.

## **Článok VII. - Zodpovednosť za poskytovanie zájazdu**

1. Avalanche zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“).
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom o zájazdoch alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Avalanche alebo jej poverenému zástupcovi.
3. Avalanche je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, zákonom o zájazdoch alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí Avalanche neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
4. Určenie lehoty podľa odseku 3 nie je potrebné, ak Avalanche oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
5. Ak Avalanche nevykoná nápravu podľa odseku 3, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci 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, a cestovná kancelária poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2.
7. Ak Avalanche nevykoná nápravu podľa odseku 3 ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5, cestujúci má právo a) vykonať nápravu sám a požadovať od cestovnej kancelárie náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených, b) odstúpiť od zmluvy o zájazde 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 o zájazde.

8. Cestovná kancelária 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), b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b), c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať, d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) 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 o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8.
10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7. Ak cestovná kancelária nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody podľa § 23.
11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, Avalanche v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b) zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, cestovná kancelária 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<sup>19)</sup> na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 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 cestovná kancelária o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
14. Cestovná kancelária sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
15. Ak po začatí zájazdu Avalanche neposkytne cestujúcemu služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu zmluva o zájazde zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú dohodnuté v zmluve o zájazde, je Avalanche povinná vrátiť cestujúcemu rozdiel ceny medzi ponúkanými a objednanými službami. Zmena ubytovacieho zariadenia, ak je obstarané ubytovanie a ostatné služby s tým spojené v rovnakej alebo vyššej kategórii alebo štandarde, zmena stanoveného programu zájazdu z dôvodov, za ktoré Avalanche nezodpovedá alebo zmeny zásahom vyššej moci, nezabezpečenie služieb Trekfellowsprievodcu alebo miestneho sprievodcu, zmena leteckej spoločnosti, typu lietadla a trasy a času letu, sa však nebudú považovať za služby nižšej kvality.
16. Ak služby nižšej kvality nemožno zabezpečiť alebo ich cestujúci neprijme, je Avalanche povinná vrátiť cestujúcemu rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je Avalanche povinná poskytnúť cestujúcemu dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým cestujúci súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý zmluvne, je Avalanche povinná vrátiť cestujúcemu rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.
17. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia ako bolo dohodnuté v zmluve o zájazde, vzniká cestujúcemu právo na reklamáciu, ktorú je povinný uplatniť v zmysle Reklamačného poriadku uvedeného v celom znení v čl. VIII týchto VZP.
18. 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 Avalanche bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia Avalanche.

19. Avalanche je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, najmä poskytnutím a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky, b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.
20. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, Avalanche je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli Avalanche poskytnutím pomoci cestujúcemu.
21. Ak nenastúpi cestujúci na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde alebo počas zájazdu alebo pobytu dobrovoľne nevyčerpá službu, nemá voči Avalanche žiadne nároky zo zodpovednosti za vady. To isté platí v prípade, že cestujúci nemôže nastúpiť na zájazd alebo vyčerpáť službu pre porušenie svojich povinností.
22. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie sú závislé na činnosti a postupe Avalanche alebo okolnosti na strane cestujúceho, v dôsledku ktorých cestujúci úplne alebo z časti nevyužije objednané, zaplatené a Avalanche zabezpečené služby, nevzniká cestujúcemu nárok na vrátenie alebo zľavu z ceny týchto služieb.
23. Ak v dôsledku porušenia alebo nesplnenia povinností stanovených právnymi predpismi platnými a účinnými v mieste pobytu bude cestujúci z krajiny alebo miesta pobytu vyhostený alebo bude voči nemu uplatnené iné preventívne alebo sankčné opatrenie, nemá cestujúci voči Avalanche právo na náhradu akejkoľvek škody alebo nákladov alebo inej ujmy, ktorá mu v tejto súvislosti vznikne.
24. Avalanche výslovne upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov z dôvodu zhoršenia zjazdnosti ciest, zaťaženia hraničných priechodov, organizácie leteckej dopravy, nepriaznivého počasia, prípadne z technických a prevádzkových dôvodov. Avalanche nenesie zodpovednosť za škodu spôsobenú meškaním dopravných prostriedkov za podmienok uvedených najmä v bode 12 nižšie. Z dôvodu meškania dopravných prostriedkov nemá cestujúci právo odstúpiť od zmluvy o zájazde.
25. Avalanche nezodpovedá za škodu spôsobenú odstúpením od zmluvy alebo porušením povinností, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávateľa služieb a škoda bola spôsobená cestujúcim alebo treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
26. Avalanche nenesie žiadnu zodpovednosť za škody, náklady alebo iné ujmy, ktoré cestujúcemu vzniknú v dôsledku toho, že si v prípade odopretia vstupu na palubu lietadla, zrušenia letu alebo jeho meškania, neuplatnil svoje práva voči príslušnému leteckému dopravcovi, ktoré mu priznáva Nariadenie (Rady) č. 261/2004 zo dňa 11.2.2004. Avalanche upozorňuje, že každý letecký dopravca je povinný informovať pasažierov o ich právach vyplývajúcich z ich uvedeného nariadenia.

## Článok VIII - Reklamačný poriadok

1. Avalanche týmto reklamačným poriadkom v súlade s §18 ods.1 Zákona č. 250/2007 Z.z o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje cestujúceho o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv pri reklamácií služieb.
2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zákonom č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa okrem VZP umiestnený na webstránke [www.trekfellows.sk](http://www.trekfellows.sk)
4. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v Zmluve o zájazde, vzniká cestujúcemu právo na reklamáciu. Cestujúci musí uplatniť právo na odstránenie vadne poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služieb alebo u povereného zástupcu Avalanche (Trekfellows-sprievodcu) tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Zástupca Avalanche (Trekfellows-sprievodca) je povinný rozhodnúť o reklamácií ihneď v rámci svojej kompetencie, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

5. Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca Avalanche (Trekfellows-sprievodca) alebo dodávateľ služby s cestujúcim záznam o reklamacii s označením zájazdu, cestujúceho a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca Avalanche (Trekfellows-sprievodca) alebo dodávateľ služby a cestujúci, ktorý obdrží jeden jeho exemplár. Podpis zástupcu Avalanche (Trekfellows-sprievodca) a dodávateľa služieb sa nebude považovať za prejavenie súhlasu s obsahom záznamu ani opodstatnenosťou vytýkaných nedostatkov – slúži výhradne na overenie pravosti záznamu ako podkladu pre následnú reklamáciu. Tento potvrdený záznam je cestujúci povinný predložiť pri reklamacii v Avalanche.
6. Svoje právo z reklamácie musí cestujúci uplatniť písomne v Avalanche bezodkladne, najneskôr však do dvoch rokov od skončenia zájazdu alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde, inak toto právo zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je Avalanche povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie. Za dôvod k reklamacii nebudú považované také škody a majetkové ujmy, ktoré spadajú do poisťného krytia poisťovne na základe poisťnej zmluvy (napr. úraz) alebo prípadne tie, ktoré sú z rozsahu poisťného krytia vyňaté.

## Článok IX. – Ochrana osobných údajov

Informácia o spracúvaní osobných údajov spoločnosťou Avalanche, s.r.o.

podľa § 19 a nasl. zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Zákon o ochrane osobných údajov“) v súlade s článkami č. 13 a 14 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica č. 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len ako „Nariadenie GDPR“)

### 1. Prevádzkovateľ osobných údajov

Prevádzkovateľom osobných údajov je osoba, ktorá vymedzí účel a prostriedky spracúvania osobných údajov a spracúva osobné údaje vo vlastnom mene. Prevádzkovateľom osobných údajov je Avalanche, pričom všetky práva a povinnosti Avalanche ako prevádzkovateľa, ako aj dotknutej osoby sú upravené v Zákone o ochrane osobných údajov v súlade s Nariadením GDPR, ktoré prevádzkovateľ dôsledne dodržiava.

Kontaktné údaje:

E-mail: [info@trekfellows.sk](mailto:info@trekfellows.sk)

Avalanche má poverenú zodpovednú osobu za ochranu osobných údajov, ktorá dohliada na riadne spracúvanie osobných údajov a na ktorú sa môže cestujúci ako dotknutá osoba kedykoľvek obrátiť, a to písomne na adrese Avalanche Office s.r.o., Gaštanová 46, 010 07 Žilina, alebo elektronicky na adrese [info@trekfellows.sk](mailto:info@trekfellows.sk).

### 2. Rozsah a kategórie spracúvaných osobných údajov

Rozsah, prípadne zoznam spracúvaných osobných údajov, je určený príslušnými právnymi predpismi, ďalej vyplýva priamo alebo nepriamo z uzatvorenej zmluvy o zájazde, ako aj ďalšej zmluvnej dokumentácie alebo je uvedený v súhlase so spracúvaním osobných údajov. Osobné údaje Avalanche ako prevádzkovateľ spracúva v takom rozsahu, aký je nevyhnutný na splnenie účelu ich spracúvania. Ide najmä o údaje súvisiace s totožnosťou a kontaktné údaje t.j. titul, meno, priezvisko, adresa bydliska, dátum narodenia, rodné číslo, číslo a sken cestovného dokladu, e-mail a telefónne číslo.

Na marketingové účely Avalanche spracúva nasledujúce kategórie osobných údajov:



- a) Základné identifikačné údaje – titul, meno, priezvisko a adresa bydliska;
- b) Kontaktné údaje – e-mailová adresa a telefónne číslo;
- c) Prípadne fotografie ulovených zážitkov zo zájazdu, ak budú vyhotovené;
- d) Informácie o využití produktov a služieb – o aké služby cestujúci v minulosti prejavil záujem, informácie o využívaní klientskej zóny a pod., pričom na základe týchto údajov vie Avalanche odporučiť vhodné produkty a služby;
- e) Informácie zo záznamov telefonických hovorov alebo iných interakcií s cestujúcim, napríklad pomocou e-mailu alebo SMS správ.

### 3. Zdroje osobných údajov

Osobné údaje uvedené v predchádzajúcom bode 2 Avalanche získava priamo od cestujúceho ako dotknutej osoby. V prípade, ak nie sú osobné údaje získané priamo od cestujúceho ako dotknutej osoby, zdrojom týchto osobných údajov je vo väčšine prípadov spolucestujúci alebo rodinný príslušník. Osobné údaje resp. niektorý z osobných údajov sa uvádza pri prihlásení na odber newslettera, pri registrácii na stránke [www.trekfellows.sk](http://www.trekfellows.sk), v zmluve o zájazde, prípadne na ďalších miestach v online prostredí alebo ďalších dokumentoch.

Osobné údaje môžu tiež v niektorých prípadoch pochádzať z verejne dostupných zdrojov, registrov a evidencií, napríklad z obchodného registra alebo môžu výnimočne pochádzať od tretích osôb, ktoré ich boli oprávnené Avalanche ako prevádzkovateľovi poskytnúť.

### 4. Účel spracúvania

Ak sú osobné údaje spracúvané v súvislosti s plnením zmluvných povinností Avalanche ako prevádzkovateľa, oprávneným záujmom Avalanche ako prevádzkovateľa alebo podľa osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, účel spracúvania súvisí najmä s nasledujúcimi činnosťami:

- a. uzatváranie, evidenciu a správu zmlúv o zájazde, vrátane starostlivosti o klientov napr. v rámci klientskeho portálu;
- b. zabezpečenie všetkých služieb vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde;
- c. uzatváranie poisťovacích zmlúv;
- d. plnenie zmluvných povinností v súvislosti so zabezpečením víz;
- e. spracúvanie osobných údajov v rámci účtovníctva;
- f. spracúvanie osobných údajov v súvislosti s plnením povinností vyplývajúcich z pracovnoprávneho vzťahu;
- g. evidenciu a archivovanie;
- h. riešenie prípadných reklamácií a aktívnych a pasívnych súdnych sporov;
- i. výkon vnútorného auditu, výkon preverenia súladu s právnymi predpismi a pod.

Ak sú osobné údaje spracúvané na základe súhlasu na marketingové účely, hlavným účelom uvedeného spracúvania je ponúknuť najnovšie informácie o aktuálnych produktoch a službách Avalanche, prípadne o ponukách a službách obchodných partnerov Avalanche, pričom uvedený účel spracúvania súvisí najmä s nasledujúcimi činnosťami:

- a. ponuka produktov a služieb, pričom ponuky môže Prevádzkovateľ poskytovať elektronickou formou, najmä formou e-mailových správ alebo správ posielaných na mobilné zariadenia cez telefónne číslo alebo aplikáciu, ako aj prostredníctvom klientskej zóny; poštou, telefonicky a pod.
- b. automatizované spracúvanie osobných údajov vrátane využívania aplikácií pre účely remarketingu, retargetingu a segmentovania užívateľov s cieľom prispôbiť ponuku individuálnym potrebám;

- c. realizácia spotrebiteľských súťaží;
- d. prieskumy spokojnosti s využívanými produktmi a službami;
- e. na účel organizácie spoločenských podujatí organizovaných Prevádzkovateľom.

Súhlas poskytnutý na marketingové účely je dobrovoľný. Je však nevyhnutný na to, aby Avalanche ako prevádzkovateľ mohol zasielať individuálne ponuky produktov a služieb, zabezpečiť spotrebiteľské súťaže a pod., pričom bez takto poskytnutého súhlasu Avalanche ako prevádzkovateľ nie je oprávnený predmetné služby zabezpečiť.

## 5. Právny základ

Právnym základom na spracúvanie osobných údajov je štandardne plnenie zákonnej povinnosti (najmä zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov), uzatvorenie, správa a plnenie zmluvných povinností zo zmluvy o zájazde, oprávnený záujem, ktorým je ochrana práv a právom chránených záujmov Avalanche ako prevádzkovateľa a súhlas dotknutej osoby (najmä pre účely marketingu, spotrebiteľských súťaží a pod).

Ak cestujúci odmietne poskytnúť osobné údaje požadované pre účel plnenia zmluvných povinností Avalanche ako prevádzkovateľa alebo na základe zákona, Avalanche nie je povinný uzatvoriť zmluvu o zájazde resp. poisťnú zmluvu, ani poskytovať žiadne ďalšie služby.

## 6. Doba spracúvania a uchovávania osobných údajov

Avalanche je oprávnený spracúvať osobné údaje dotknutých osôb po dobu stanovenú podľa príslušných právnych predpisov. Spracúvanie osobných údajov na základe súhlasu je možné len počas doby, na ktorú bol súhlas udelený. Súhlas je udelený Avalanche na obdobie trvania zmluvného vzťahu a na nasledujúcich 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu alebo do momentu odvolania súhlasu. Ak dotknutá osoba nie je, ani sa nestane klientom Avalanche, súhlas bude v platnosti 10 rokov od udelenia alebo do momentu odvolania súhlasu. Po uplynutí príslušnej doby budú osobné údaje vymazané, ak ich uchovávanie nebude vyžadované v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky.

## 7. Prístup k osobným údajom a kategórie príjemcov osobných údajov

Na spracúvanie osobných údajov môže mať k osobným údajom okrem Avalanche a jeho zamestnancov prístup aj ďalšie osoby, ktoré spracúvajú osobné údaje ako sprostredkovatelia. S ohľadom na rozsah služieb poskytovaných Avalanche sa jedná o veľmi široký okruh sprostredkovateľov, pričom dochádza k prenosu osobných údajov i do tretích krajín, zväčša krajín cieľových destinácií a tranzitných v zmysle uzatvorenej zmluvy o zájazde. Nižšie sú uvedené jednotlivé kategórie sprostredkovateľov:

- poskytovatelia ubytovacích zariadení;
- letecké spoločnosti;
- prepravné spoločnosti;
- sprievodcovia;
- ambasády, zastupiteľstvá;
- spolupracujúce agentúry;
- lokálne cestovné kancelárie;

- poskytovatelia IT služieb;
- poskytovatelia účtovných služieb;
- advokátske kancelárie;
- orgány verejnej moci;
- ďalšie osoby, ktoré poskytujú služby pre Prevádzkovateľa a spracúvajú osobné údaje v jeho mene na základe zmluvy o spracúvaní osobných údajov.

Na spracúvanie osobných údajov na marketingové účely môže mať k osobným údajom okrem Avalanche a jeho zamestnancov prístup aj ďalšie osoby, ktoré spracúvajú osobné údaje ako sprostredkovatelia. Napríklad to môžu byť externé spoločnosti, ktoré spravujú IT systémy alebo poskytujú iné služby v súvislosti so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely, ktoré boli za týmto účelom písomne poverené písomnou zmluvou.

## 8. Práva dotknutej osoby pri spracúvaní osobných údajov

Dotknutá osoba si môže pri spracúvaní osobných údajov uplatniť nasledujúce práva:

- právo na prístup a na informácie k svojim osobným údajom,
- právo na opravu osobných údajov,
- právo na výmaz osobných údajov,
- právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov,
- právo na prenosnosť osobných údajov,
- právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov,
- právo na neúčinnosť automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania,
- právo kedykoľvek odvolať súhlas (ak je súhlas právny základom spracúvania),
- právo podať návrh na začatie konania dozornému orgánu t.j. Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Slovenská republika, kontaktné údaje: +421 2 3231 3214, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk.

Dotknutá osoba si uvedené práva môže uplatniť v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov a Nariadením GDPR, ako aj ďalšími príslušnými právnymi predpismi. Vyjadrenia a prípadné informácie o prijatých opatreniach Avalanche poskytne čo najskôr, najneskôr však do jedného mesiaca od doručenia žiadosti. V odôvodnených prípadoch s ohľadom na komplexnosť a počet žiadostí môže Avalanche túto lehotu predĺžiť o ďalšie dva mesiace, a to aj opakovane. Avalanche je povinný dotknutú osobu informovať o každom takom predĺžení do jedného mesiaca od doručenia žiadosti spolu s dôvodmi predĺženia lehoty.

Voči Avalanche si môže cestujúci ako dotknutá osoba svoje práva uplatniť prostredníctvom písomnej žiadosti na adrese sídla Avalanche: Gaštanová 46, 010 07 Žilina, alebo elektronickými prostriedkami na adrese: info@trekfellows.sk.

## 9. Odvolanie súhlasu so spracúvaním osobných údajov

Súhlas so spracúvaním osobných údajov je založený na princípe dobrovoľnosti t.j. súhlas môže byť kedykoľvek odvolaný prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu [info@trekfellows.sk](mailto:info@trekfellows.sk), s uvedením osobných údajov dotknutej osoby minimálne v rozsahu meno a priezvisko, adresa bydliska spolu s informáciou, že si neželá, aby Avalanche spracúval osobné údaje (prípadne ak by dotknutá osoba mala záujem dostávať iba vybrané ponuky, je potrebné uviesť, o aké ponuky má záujem, aby Avalanche mohol požiadavke vyhovieť).

V prípade, ak má cestujúci ako dotknutá osoba akékoľvek otázky alebo pripomienky k spracúvaniu osobných údajov, môže Avalanche kontaktovať prostredníctvom e-mailu na e-mailovej adrese: [info@trekfellows.sk](mailto:info@trekfellows.sk)

Aktuálne znenie zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov je Vám k dispozícii prostredníctvom nižšie priloženého odkazu:

<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2018/18/20180525>

Aktuálne znenie Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica č. 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) je Vám k dispozícii prostredníctvom nižšie priloženého odkazu:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=SK>

## **Článok XII - Alternatívne riešenie sporov**

Cestujúci má právo obrátiť sa na Avalanche so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Avalanche porušil jeho práva. Cestujúci má právo si svoje práva a nároky uplatniť a riešiť aj mimosúdnym spôsobom a za týmto účelom podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ak Avalanche na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Aktuálny zoznam subjektov oprávnených na alternatívne riešenie sporov je dostupný na:

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>

## **Článok XIII. - Spoločné a záverečné ustanovenia**

1. Zmluva o zájazde sa spravuje príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, zákonom č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa; ustanovenia zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, sa na zmluvu o zájazde nepoužijú (§ 1 ods. 3 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z.).
2. Zmluvné strany sa dohodli, že zmluvu o zájazde je možné zmeniť alebo zrušiť iba spôsobom stanoveným pre uzavretie zmluvy o zájazde, t.j. písomnou alebo inou vhodnou formou. Za písomnú alebo inú vhodnú formu zmeny alebo zrušenia zmluvy o zájazde sa považuje aj ak je právny úkon urobený telegraficky, ďalekopisom alebo elektronickými prostriedkami (napr. elektronická pošta), ktoré umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila.
3. Avalanche je oprávnená oznámiť obsah písomnosti cestujúcemu telefonicky, prípadne prostredníctvom elektronickej pošty, a následne mu písomnosť doručiť spôsobom podľa bodu 2. Písomnosť sa v takom prípade považuje za doručení už okamihom telefonického oznámenia jej obsahu cestujúcemu, resp. okamihom odoslania správy elektronickej pošty.

4. Cestujúci uzavretím zmluvy o zájazde vyhlasuje, že bol oboznámený s obsahom zmluvy o zájazde a s týmito VZP, o rozsahu a obsahu ponúkaných služieb, s charakteristikou zájazdu uvedenou v katalógu alebo na stránke [www.trekfellws.sk](http://www.trekfellws.sk) (prípadne s písomnou dodatočnou ponukou zájazdov na internete) a tieto informácie považuje za dostačujúce pre uzavretie zmluvy o zájazde. Uzavretím zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že tieto informácie a obsah VZP sú mu známe a súhlasí s nimi. Účinnosťou zmluvy o zájazde cestujúci výslovne potvrdzuje, že od Avalanche prevzal všetky doklady a podklady týkajúce sa zájazdu: katalóg príp. iné písomné formy ponuky zájazdu, písomné oboznámenie sa o cene zájazdu a o jednotlivých položkách celkovej ceny zájazdu (vrátane povinných a nepovinných doplatkov), písomné podrobné informácie o zájazde ako aj doklad o poistení zájazdu pre prípad úpadku vystavený poisťiteľom. Poskytnutie týchto dokladov a podkladov k zájazdu sa zo strany Avalanche považuje za splnené, ak sú tieto doklady a podklady zaslané cestujúcemu elektronickou poštou na poslednú emailovú adresu poskytnutú cestujúcim Avalanche.
5. Cestujúci sa nemôže vzdať svojich práv, ktoré mu priznáva zákon o zájazdoch. Zmluvné dojednania alebo vyhlásenia cestujúceho, ktorými sa cestujúci vzdáva svojich práv podľa zákona o zájazdoch, ktorými tieto práva obmedzí alebo ktorými sa tento zákon obchádza, sú neplatné.
6. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v tlačennom katalógu a cenníku Avalanche o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám v dobe tlače a Avalanche si vyhradzuje právo ich zmeniť do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde cestujúcim.