

**EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
OBCHODNÁ FAKULTA**

Evidenčné číslo: 102006/B/2022/36122176489754628

**OCHRANA SPOTREBITEĽA PRI POSKYTOVANÍ
SLUŽIEB CESTOVNOU KANCELÁRIOU**

Bakalárska práca

2022

Nikoleta Fusková

**EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
OBCHODNÁ FAKULTA**

**OCHRANA SPOTREBITEĽA PRI POSKYTOVANÍ
SLUŽIEB CESTOVNOU KANCELÁRIOU**

Bakalárska práca

Študijný program: podnikanie v cestovnom ruchu a službách

Študijný odbor: ekonómia a manažment

Školiace pracovisko: katedra obchodného práva

Vedúci záverečnej práce: JUDr. Ing. Martin Winkler, PhD.

Bratislava 2022

Nikoleta Fusková

Čestné vyhlásenie

Čestne vyhlasujem, že som celú bakalársku prácu s názvom „*Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou*“ vypracovala samostatne pod vedením JUDr. Ing. Martina Winklera, PhD., a že som uviedla všetku použitú literatúru.

Dátum

.....

podpis študenta

Pod'akovanie

Touto cestou by som sa chcela veľmi pekne poďakovať môjmu vedúcemu práce, JUDr. Ing. Martinovi Winklerovi, PhD. za jeho cenné a odborné rady, trpezlivosť a jeho ochotu pomáhať, ktorá mi značne uľahčila proces písania tejto práce. Veľká vďaka patrí taktiež rodine a priateľom, ktorí ma podporovali a motivovali počas celého štúdia.

ABSTRAKT

FUSKOVÁ, Nikoleta: *Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou* – Ekonomická univerzita v Bratislave. Obchodná fakulta; Katedra obchodného práva. – Vedúci záverečnej práce: JUDr. Ing. Martin Winkler, PhD. – Bratislava: OF EU, 2022, 60 s.

Záverečná práca je vypracovaná na tému Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou. Cieľom záverečnej práce bolo priblížiť slovenskú právnu úpravu ochrany spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou a na vzorových zmluvách o obstaraní zájazdu konkrétnych cestovných kancelárií analyzovať, ako sa cestovné kancelárie vyrovnávajú v zmluvách so zákonnými požiadavkami. Práca je rozdelená do 5 kapitol. Jednotlivé časti záverečnej práce boli zamerané na vymedzenie pojmov ako sú spotrebiteľská zmluva, služby cestovného ruchu a zmluva o obstaraní zájazdu a identifikáciu podstatných náležitostí, ktoré musí táto zmluva obsahovať. V praktickej časti sme prostredníctvom analýzy hodnotili, ako sa cestovné kancelárie vyrovnávajú so zákonnými požiadavkami vo vzorových zmluvách o obstaraní zájazdu, a či dodržiavajú všetky podstatné obsahové náležitosti. Výsledkom riešenia danej problematiky je zhodnotenie dodržiavania obsahových náležitostí v zmluvách o obstaraní zájazdu, zhodnotenie potreby zvýšenia informovanosti spotrebiteľov o podstatných obsahových náležitostiach v zmluvách o obstaraní zájazdu a odporúčanie pre cestovné kancelárie, aby chýbajúce náležitosti do svojich zmlúv o obstaraní zájazdu doplnili.

Kľúčové slová:

spotrebiteľ, ochrana spotrebiteľa, cestovná kancelária, zmluva o obstaraní zájazdu

ABSTRACT

FUSKOVÁ, Nikoleta: *Consumer protection in the provision of travel agency services*. – University of Economics in Bratislava. Faculty of commerce; Department of business law. Supervisor of bachelor's thesis: – JUDr. Ing. Martin Winkler, PhD. – Bratislava: OF EU, 2022, 60 p.

This final thesis is developed on the topic of Consumer protection in the provision of travel agency services. The aim of the thesis was bringing up Slovak legislation on consumer protection in the provision of travel agency services and to analyse on the exemplary travel contracts of the concrete travel agencies, how travel agencies deal with legal requirements in contracts. The work is split up into 5 chapters. The individual parts of the final thesis were focused on definitions such as consumer contract, tourism services and travel contract, and identification of the main essentials, which this contract must contain. In the practical part, we evaluated through the analysis, how travel agencies deal with legal requirements in the exemplary travel contracts, and whether they adhere all content essentials. The result of solving this issue is the evaluation of adherence of content essentials in travel contracts, the evaluation of necessity to inform consumers about essential content requirements in travel contracts and recommendation to travel agencies to supplement the missing essentials into their travel contracts.

Key words:

consumer, consumer protection, travel agency, travel contract

Obsah

Úvod.....	8
1 Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí.....	9
1.1 Spotrebiteľská zmluva podľa Občianskeho zákonníka	9
1.2 Služby cestovného ruchu	14
1.2.1 Zájazd.....	16
1.3 Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou	19
1.3.1 Práva spotrebiteľa v prípade zmeny zmluvy o zájazde.....	25
1.3.2 Práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy o zájazde.....	27
1.3.3 Rozhodovacia činnosť Slovenskej obchodnej inšpekcie	30
2 Cieľ práce.....	33
3 Metodika práce a metódy skúmania	34
4 Výsledky práce	35
4.1 Cestovná kancelária Viliam Turan TURANCAR	35
4.1.1 Zmluva o obstaraní zájazdu cestovnej kancelárie Turancar.....	35
4.2 Cestovná kancelária FIFO, s. r. o.	41
4.2.1 Zmluva o obstaraní zájazdu cestovnej kancelárie Fifo, s.r.o.....	42
4.3 Cestovná kancelária Orex travel, s. r. o.	46
4.3.1 Zmluva o obstaraní zájazdu cestovnej kancelárie Orex travel, s.r.o....	47
5 Diskusia.....	52
Záver	54
Zoznam použitej literatúry	56
Prílohy	59

Úvod

Ochrana spotrebiteľa je momentálne často skloňovaný pojem. Počas využívania služieb cestovnej kancelárie a uzatvárania zmluvy o obstaraní zájazdu môžu spotrebiteľia naraziť na rôzne nekalé praktiky a môžu sa ocitnúť v situácii, kedy nebudú zo strany dodávateľa dodržané právne náležitosti.

Prvá kapitola v tejto práci je venovaná objasneniu pojmov ako sú spotrebiteľ a dodávateľ, charakterizuje neprijateľné podmienky, s ktorými sa spotrebiteľia stretávajú v spotrebiteľských zmluvách a bližšie ich vysvetľuje. V tejto kapitole sa zároveň zameriavame aj na služby cestovného ruchu, a na základe 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 vymedzujeme pojem zájazd a pojem zmluva o obstaraní zájazdu, pričom sa zaoberáme podstatnými náležitosťami, ktoré musí zmluva o obstaraní zájazdu obsahovať. V nadväznosti na zmluvu o obstaraní zájazdu sa zaoberáme aj právami spotrebiteľov, konkrétne pri odstúpení od takejto zmluvy a pri zmene zmluvy o obstaraní zájazdu.

Druhá kapitola vymedzuje cieľ práce, ktorý sa snažíme dosiahnuť pomocou parciálnych cieľov. Hlavným cieľom práce je objasniť slovenskú právnu úpravu ochrany spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou a zistiť, ako sa cestovné kancelárie vyrovnávajú v zmluvách so zákonnými požiadavkami.

V tretej kapitole je uvedená metodika práce a metódy skúmania, ktoré sme použili pri písaní práce a objasňovaní vyššie uvedenej problematiky.

Štvrtá kapitola poskytuje výsledky práce, ktoré sme získali na základe analýzy jednotlivých zmlúv o obstaraní zájazdu.

V piatej kapitole sa zaoberáme diskusiou, v ktorej približujeme výsledky našej práce, ktoré sme získali na základe analýzy vzorových zmlúv o obstaraní zájazdu od cestovných kancelárií.

1 Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí

1.1 Spotrebiteľská zmluva podľa Občianskeho zákonníka

Spotrebiteľ

Spotrebitelia sú vždy slabšou zmluvnou stranou, a preto sú chránení legislatívou vo väčšej miere. Zo všeobecného hľadiska vieme povedať, že pod pojmom spotrebiteľ si predstavíme vždy len fyzickú osobu, ktorá nie je zároveň podnikateľom (Biskupič, 2019).

Pojem spotrebiteľ je definovaný v Občianskom zákonníku: „*Spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti*“ (§ 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník; ďalej len „OZ“).

Definíciu pojmu spotrebiteľ nájdeme aj v zákone o ochrane spotrebiteľa: „*Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania*“ (§ 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z.; ďalej len „ZOS“).

Môžeme skonštatovať, že Občiansky zákonník sa akoby sústreďoval len na nepodnikateľský charakter správania sa fyzickej osoby, pričom zákon o ochrane spotrebiteľa, na druhej strane, dáva dôraz na fakt, že spotrebiteľ nie je v danej oblasti odborník, čiže nekoná v rámci svojej profesie alebo zamestnania (Jurčová, 2021).

Dodávateľ

Podľa Občianskeho zákonníka je pojem dodávateľ vymedzený takto: „*Dodávateľ je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti*“ (§ 52 ods. 3 OZ).

Jurčová (2021) konštatuje, že „*definícii dodávateľa v Občianskom zákonníku zodpovedá definícia predávajúceho v zákone o ochrane spotrebiteľa*.“

Predávajúcim sa rozumie osoba, „*ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet*“ (§ 2 písm. b) ZOS).

Môžeme teda tvrdiť, že je dôležité, aby išlo o podnikateľa ale zároveň je povinný aj v rámci obchodu vystupovať v rámci svojej podnikateľskej činnosti (Biskupič, 2019).

Spotrebiteľská zmluva

Na to, aby sme mohli zmluvu považovať za spotrebiteľskú, nie je rozhodujúca jej forma. To znamená, že zmluva môže byť uzatvorená ústne, písomne alebo diaľkovo (Biskupič, 2019).

Podľa Občianskeho zákonníka je „*spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom*“ (§ 52 ods. 1 OZ).

Pokiaľ by táto domnienka nebola naplnená, nebolo by možné hovoriť o spotrebiteľskej zmluve. Za spotrebiteľskú zmluvu môžeme považovať napríklad kúpnu zmluvu, nájomnú zmluvu, zmluvu o dielo, poisťnú zmluvu, zmluvu o úschove, zmluvu o preprave osôb alebo zmluvu o obstaraní zájazdu. To, či sa určitá zmluva môže považovať za spotrebiteľskú, závisí predovšetkým od postavenia daných zmluvných strán a či protistranou podnikateľa je spotrebiteľ (Magurová, 2016).

Neprijateľné podmienky v zmluvách

Smernica Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách (ďalej len „SNP“) výrazne ovplyvnila obsah bežných spotrebiteľských zmlúv. Cieľom SNP je priblížiť vnútroštátne právne predpisy z dôvodu zvýšenia úrovne ochrany spotrebiteľov pred nekalými podmienkami v zmluvách, ktoré sú uzatvárané medzi spotrebiteľom a dodávateľom. Keďže spotrebiteľ je klasicky znevýhodnená zmluvná strana, tak cieľom smernice o nekalých praktikách je na jednej strane zvýšiť ochranu spotrebiteľa pred nekalými zmluvnými podmienkami, ktoré využívajú dodávateľia a na strane druhej má prispieť k utváraniu vnútorného trhu pomocou minimálnej harmonizácie vnútroštátnych právnych noriem, zameraných na túto ochranu (Jurčová, 2021).

Podľa Biskupiča (2019b) môžeme za neprijateľné zmluvné podmienky v spotrebiteľskej zmluve považovať ustanovenia, ktoré spôsobujú pomerne veľkú nerovnováhu v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa.

„Neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách sú neslušné, nečestné, hrubo poškodzujúce spotrebiteľa, preto ich zákon prehlasuje za neplatné“ (Magurová, 2016).

Občiansky zákonník (§ 53 ods. 4) pokladá za neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách predovšetkým ustanovenia, ktoré:

- a) *„má spotrebiteľ plniť a s ktorými sa nemal možnosť oboznámiť pred uzavretím zmluvy“*; ako príklad môžeme uviesť spotrebiteľskú zmluvu, kedy sa po podpísaní zmluvy spotrebiteľ dozvie, že mu z danej zmluvy plynú výdavky, s ktorými sa vopred neoboznámil, a ktoré sa pred uzavretím zmluvy v zmluve nenachádzali;
- b) *„dovoľujú dodávateľovi previesť práva a povinnosti zo zmluvy na iného dodávateľa bez súhlasu spotrebiteľa, ak by prevodom došlo k zhoršeniu vymožitelnosti alebo zabezpečenia pohľadávky spotrebiteľa“*; napr., že si spotrebiteľ zakúpi výrobok, ku ktorému bude mať garantované určité služby jednou spoločnosťou, avšak pri prevode práv a povinností na inú spoločnosť bude táto garancia služieb zrušená;
- c) *„vylučujú alebo obmedzujú zodpovednosť dodávateľa za konanie alebo opomenutie, ktorým sa spotrebiteľovi spôsobila smrť alebo ujma na zdraví“*; pod touto neprijateľnou podmienkou rozumieme napríklad prípad, keď spotrebiteľ v spotrebiteľskej zmluve súhlasí s tým, že dodávateľ nenesie zodpovednosť za to, ak sa mu niečo stane;
- d) *„vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu“*; ako príklad môžeme uviesť ustanovenie zmluvy o obstaraní zájazdu, kedy by zájazd nezodpovedal opisu v zmluve a spotrebiteľ by od dodávateľa požadoval odškodnenie, ktoré by mu v dostatočnej miere nebolo poskytnuté.

Ďalej Občiansky zákonník v § 53 ods. 4 vymedzuje ustanovenia, ktoré:

- e) *„umožňujú dodávateľovi, aby spotrebiteľovi nevydal ním poskytnuté plnenie aj v prípade, ak spotrebiteľ neuzavrie s dodávateľom zmluvu alebo od nej odstúpi“*; v tomto prípade môžeme použiť ako príklad opäť spotrebiteľskú zmluvu o zájazde, kedy spotrebiteľ zaplatí preddavok, neskôr odstúpi od zmluvy, ale dodávateľ mu odmietne preddavok vrátiť;

- f) *„umožňujú dodávateľovi odstúpiť od zmluvy bez zmluvného alebo zákonného dôvodu a spotrebiteľovi to neumožňujú“*; tu môžeme uvažovať o situácii, kedy by sa v spotrebiteľskej zmluve nachádzalo právo dodávateľa odstúpiť od zmluvy, ale rovnaké právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy by spotrebiteľská zmluva neobsahovala;
- g) *„oprávňujú dodávateľa, aby bez dôvodov hodných osobitného zreteľa vypovedal zmluvu uzavretú na dobu neurčitú bez primeranej výpovednej lehoty“*; v tomto prípade sa môže jednať o situáciu, kedy by dodávateľ vypovedal zmluvu v neprimerane krátkom čase, napríklad v týždňovej lehote a spotrebiteľ by nemal dostatok času na prispôsobenie sa danému kroku, resp. dostatok času na nájdenie nového dodávateľa;
- h) *„prikazujú spotrebiteľovi, aby splnil všetky záväzky aj vtedy, ak dodávateľ nesplnil záväzky, ktoré vznikli“*; ako príklad by sme mohli uviesť prípad, kedy by dodávateľ poskytoval spotrebiteľovi nepravidelné služby, avšak spotrebiteľ by bol nútený platiť aj za služby, ktoré mu poskytnuté neboli;
- i) *„umožňujú dodávateľovi jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve“*; mohlo by sa napríklad jednať o situáciu, kedy by dodávateľ zamietol právo spotrebiteľovi odstúpiť od zmluvy, pričom doteraz na to právo mal;
- j) *„určujú, že cena tovaru alebo služieb bude určená v čase ich splnenia, alebo dodávateľa oprávňujú na zvýšenie ceny tovaru alebo služieb bez toho, aby spotrebiteľ mal právo odstúpiť od zmluvy, ak cena dohodnutá v čase uzavretia zmluvy je podstatne prekročená v čase splnenia“*; v tomto prípade sa môže jednať o pravidelné poplatky spotrebiteľa za určitú službu, pričom dodávateľ v zmluve uvedie, že tieto poplatky za služby sa môžu časom zvýšiť, a to bez práva spotrebiteľa od takejto zmluvy odstúpiť;
- k) *„požadujú od spotrebiteľa, ktorý nesplnil svoj záväzok, aby zaplatil neprimerane vysokú sumu ako sankciu spojenú s nesplnením jeho záväzku“*; v tomto prípade mohol spotrebiteľ uzatvoriť zmluvu s dodávateľom napríklad o prenájom vozidla, ale spotrebiteľ by nestihol vozidlo vrátiť dodávateľovi včas a dodávateľ by za omeškanie vyžadoval neprimerane vysokú sumu, o ktorej nebol spotrebiteľ vopred informovaný;
- l) *„obmedzujú prístup k dôkazom alebo ukladajú spotrebiteľovi povinnosti niesť dôkazné bremeno, ktoré by podľa práva, ktorým sa riadi zmluvný vzťah,*

mala nieť iná zmluvná strana“; ako príklad by sme mohli uviesť situáciu, kedy by mal iba dodávateľ dôkaz o tom, že bola zaplatená cena za zájazd majiteľovi ubytovacieho zariadenia a v tej cene by bol zahrnutý príplatok za izbu s výhľadom na more, avšak cestovná kancelária by mala v obchodných podmienkach uvedené, že izbu s výhľadom spotrebiteľovi neposkytne, ak nepreukáže, že za izbu s výhľadom na more bolo naozaj zaplatené;

- m) *„v prípade čiastočného alebo úplného nesplnenia záväzku zo strany dodávateľa neprimerane obmedzujú alebo vylučujú možnosť spotrebiteľa domáhať sa svojich práv voči dodávateľovi vrátane práva spotrebiteľa započítať pohľadávku voči dodávateľovi“; môžeme opäť použiť príklad zájazdu, v rámci ktorého si spotrebiteľ priplatil za izbu s výhľadom na more, ale v obchodných podmienkach by mala cestovná kancelária napísané, že ak mu izba s výhľadom na more nebude pridelená, tak spotrebiteľ nebude mať nárok na vrátenie peňazí, hoci za izbu zaplatil;*
- n) *„spôsobujú, že platnosť zmluvy uzatvorenej na dobu určitú sa po uplynutí obdobia, na ktorú bola zmluva uzavretá, predĺži, pričom spotrebiteľovi priznávajú neprimerane krátke obdobie na prejavenie súhlasu s predĺžením platnosti zmluvy“* ako príklad by sme mohli uviesť situáciu, kedy by si spotrebiteľ prenajal apartmán napríklad na 2 týždne a v zmluve by bolo uvedené, že ak na druhý deň začatia nájmu spotrebiteľ neoznámí, že prenájom apartmánu nechce predĺžiť, tak sa mu automaticky prenájom apartmánu predĺži o ďalšie 2 týždne;
- o) a i.

Podľa Magurovej (2016) je spotrebiteľská zmluva zahrňajúca neprijateľnú podmienku neplatná v prípade, ak bola uzatvorená s využitím nekalej obchodnej praktiky alebo úžery.

Ak má spotrebiteľ dojem, že uzatvorená zmluva zahŕňa neprijateľné zmluvné podmienky, tak môže voči predajcovi vymáhať zákonné nároky. Pokiaľ predávajúci jednotlivé nároky neuzná, môže mu hroziť pokuta zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie alebo môže byť vystavený hrozbe súdneho sporu (Biskupič, 2019b).

1.2 Služby cestovného ruchu

Podľa § 2 písm. a), 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 „zákon o zájazdoch“ alebo len „ZZ“), rozumieme pod pojmom služba cestovného ruchu:

1. prepravu (napríklad loďou, lietadlom, autom, autobusom, vlakom),
2. ubytovanie, ktoré nie je prirodzenou súčasťou prepravy a nie je určené na účel bývania (napríklad rôzne hotely, motely alebo penzióny),
3. prenájom motorových vozidiel alebo dvojkolesových motorových vozidiel, na ktorých vedenie sa vyžaduje vodičské oprávnenie skupiny A (napr., prenájom auta, karavanu alebo motorky),
4. iné služby cestovného ruchu, ktoré nie sú prirodzenou súčasťou služby cestovného ruchu uvedených v prvom bode, druhom bode alebo treťom bode.

Prvé tri body považuje Jurčová (2021) za ťažiskové služby cestovného ruchu, pretože sú schopné vytvoriť zájazd. V uvedenej publikácii autorka považuje za iné služby cestovného ruchu služby, „*ktoré nie sú prirodzenou súčasťou ťažiskovej služby cestovného ruchu*“; môže ísť napríklad o zabezpečovanie vstupeniek na koncerty, športové podujatia, exkurzie alebo zabezpečovanie prehliadok so sprievodcom.

Podľa Svetovej obchodnej organizácie (2016) zahŕňajú služby cestovného ruchu najmä služby, ktoré poskytujú hotely a reštaurácie vrátane stravovania, ďalej ide o služby cestovných kancelárií a cestovných agentúr, služby turistických sprievodcov a rôzne iné súvisiace služby.

Podľa Gúčika (2006) môžeme služby v cestovnom ruchu vnímať ako rôznorodý súbor efektov, ktoré slúžia na uspokojovanie potrieb návštevníkov. Tieto služby neposkytujú len podniky v cestovnom ruchu ale aj subjekty, ktoré pôsobia v rôznych národohospodárskych odvetviach.

Služby v cestovnom ruchu sú podľa Gúčika (2006) rozdelené podľa viacerých aspektov. Ide o:

- a) ubytovacie služby, čiže služby poskytované ubytovacími zariadeniami, napríklad hotelom, pričom ide o ponuku ubytovania na niekoľko nocí,

- b) stravovacie (pohostinské) služby, t. j. služby poskytované zariadeniami ako napríklad reštaurácie,
- c) služby cestovných kancelárií a cestovných agentúr, v tomto prípade sa jedná o poskytovanie zájazdov,
- d) sprievodcovské služby, t. j. služby poskytované sprievodcom, napríklad výklad o historických pamiatkach alebo snaha o zabezpečenie príjemného pobytu na dovolenke,
- e) prepravné služby (cestná doprava, doprava po vode, letecká doprava, železničná doprava, lanovky a vleky)
- f) informačné služby; ide napríklad o rôzne informačné strediská, ktoré sprostredkujú informácie cestujúcim,
- g) športovo-rekreačné služby ako napríklad tenisové alebo futbalové a rôzne iné športové areály, ktoré umožňujú ľuďom športovať a oddychovať

Ďalej ide podľa Gúčika (2006) o:

- h) kúpeľné a zdravotné služby, čiže služby, ktoré poskytujú kúpeľné zariadenia,
- i) wellness služby; tieto služby ponúkajú napríklad niektoré hotelové zariadenia za účelom poskytnutia relaxu ľuďom ubytovaným v hoteli,
- j) služby cestovného poistenia, čiže služby poskytované poisťovňou,
- k) animačné služby; t. j. služby, ktoré súvisia so zábavou detí,
- l) vízové služby; tieto služby súvisia so sprostredkovaním cestovných víz cestujúcim, ktorí chcú navštíviť krajiny, do ktorých nie je možné vstúpiť s občianskym preukazom alebo pasom,
- m) kongresové služby, ktoré sú zamerané na organizovanie kongresových podujatí
- n) a i.

Orieška (2011) deklaruje, že služby sú podstatnou súčasťou produktu cestovného ruchu, ktorý je určený na uspokojovanie potrieb návštevníkov.

Cestovná kancelária

Cestovnou kanceláriou sa podľa § 5 ods. 2 ZZ rozumie „*obchodník, ktorý kombinuje služby cestovného ruchu na účely zostavenia zájazdu, predáva alebo ponúka na predaj zájazdy a uzatvára zmluvu o zájazde alebo sprostredkúva spojené služby cestovného ruchu.*“

Podľa § 5 ods. 1 ZZ je „prevádzkovanie cestovnej kancelárie alebo prevádzkovanie cestovnej agentúry je podnikaním na základe živnostenského oprávnenia.“

Podľa Novackej (2014) môžeme skonštatovať, že cestovná kancelária je podnikateľský subjekt, ktorý pripravuje úplné balíky služieb pre kupujúceho resp. odberateľa. Odberateľ môže byť na jednej strane pomerne neznámy, a preto sú mu ponúkané napríklad bežné zájazdy. Na druhej strane môže ísť o konkrétneho odberateľa, ktorému môžu byť ponúkané balíky služieb na mieru alebo samostatné služby. Z hľadiska predmetu činnosti sa podľa Novackej (2014) cestovné kancelárie nachádzajú na úrovni veľkoobchodu, pretože vykonávajú činnosti súvisiace s pripravovaním, vytváraním a organizovaním zájazdov.

Cestovná kancelária a dodávatelia

Novacká (2014) hovorí o tom, že je potrebné, aby cestovná kancelária pri vytváraní svojej ponuky zmluvne dohodla a zariadila nevyhnutné služby, ako napríklad ubytovacie alebo dopravné, a to s určitou časovou rezervou. Služby, ktoré sú cestovnou kanceláriou ponúkané nepretržite, môžu byť ponúkané podľa aktuálneho dopytu, pričom služby, ktoré sú doplnkové, „sú časovo manažované podľa ich charakteru,“ (Novacká, 2014).

Cestovná kancelária a odberatelia

Novacká (2014) ďalej uvádza, že produkt cestovnej kancelárie, t. j. zájazd, sa dostáva až ku finálnemu odberateľovi, ktorým je zákazník. Tento zákazník si podľa vyššie uvedenej autorky môže kúpiť zájazd prostredníctvom niekoľkých distribučných kanálov, ktoré vedú z cestovnej kancelárie až ku finálnemu spotrebiteľovi.

1.2.1 Zájazd

Podľa § 3 ods. 1 ZZ je „zájazdom kombinácia najmenej dvoch rôznych služieb cestovného ruchu zakúpených na účel tej istej cesty“.

Zákon o zájazdoch ďalej uvádza, že zájazdom nie je kombinácia jedného druhu služby cestovného ruchu, t. j. prepravy, ubytovania, prenájmu motorových a dvojkoľosových

motorových vozidiel alebo viacerých iných služieb cestovného ruchu (§ 3 ods. 2 ZZ v spojení s § 2 písm. a) ZZ), ak:

- a) *„tieto iné služby cestovného ruchu nie sú ponúkané ako podstatná súčasť kombinácie služieb cestovného ruchu ani inak nepredstavujú jej podstatný prvok alebo ak cena týchto iných služieb cestovného ruchu nie je viac ako 25 % z celkovej ceny kombinácie služieb cestovného ruchu“*; napr., ako sme už vyššie spomínali, Jurčová (2021) rozumie pod týmito inými službami cestovného ruchu napríklad rôzne športové podujatia, zabezpečovanie prehliadok so sprievodcom alebo vstupeniek na kultúrne podujatia
- b) *„alebo si cestujúci vybral a zakúpil tieto iné služby cestovného ruchu až po začatí poskytovania služby cestovného ruchu“*; napríklad podľa Slovenskej obchodnej inšpekcie (2019) sa týmto rozumie prípad, kedy cestujúci, resp. spotrebiteľ má po ubytovaní v ubytovacom zariadení možnosť zakúpiť si vstupenku na športové či kultúrne podujatie a spotrebiteľ túto možnosť využije.

Jurčová (2021) konštatuje, že *„dve ťažiskové služby cestovného ruchu spolu vždy tvoria zájazd, to podľa autorky znamená, že ak sa skombinuje ubytovanie a preprava, môžeme to považovať za zájazd, ale ťažisková služba v kombinácii s inou službou cestovného ruchu je zájazdom len pri dodržaní skôr uvedených ukazovateľov,“* čo si môžeme predstaviť tak, že napríklad preprava s kombináciou zakúpenia vstupeniek na kultúrne podujatie, bude zájazdom len za vyššie uvedených podmienok.

Veľkú časť produktu cestovnej kancelárie vytvára príprava bežných resp. štandardných zájazdov. Tieto zájazdy musia byť vytvorené cestovnou kanceláriou s dostatočnou časovou rezervou. Zvyčajne je potrebné, aby boli tvorené vo väčšom počte, pričom sa opakujú v sezónnych intervaloch. Cestovná kancelária môže ponúkať produkt, resp. službu aj na želanie konkrétneho odberateľa. V tomto prípade môžeme hovoriť o kombinácii služieb na objednávku (Novacká, 2014).

Zájazdy, podľa Novackej (2014), môžeme rozdeliť podľa niekoľkých hľadísk napríklad takto:

- ***„podľa spôsobu organizácie a jeho tvorby“*:**
 - a) bežné zájazdy; t. j. podľa vyššie uvedenej autorky ide o zájazdy, ktoré sú ponúkané neznámym spotrebiteľom;

- b) zájazdy na objednávku; t. j. podľa Novackej (2014) zájazdy určené pre známeho spotrebiteľa;
- **„podľa spôsobu dopravy“:**
 - a) autobusový,
 - b) vlakový,
 - c) letecký,
 - d) lodný,
 - e) s kombinovanou dopravou; t. j. napr. do cieľového miesta sa spotrebiteľ dopraví lietadlom a z letiska bude dopravený do ubytovacieho zariadenia autobusom;
 - f) s vlastnou dopravou; t. j. napr. spotrebiteľ, resp. cestujúci sa do cieľového miesta dopraví vlastným autom;
- **„podľa dĺžky trvania“:**
 - a) víkendový,
 - b) krátkodobý; môže to byť napr. zájazd na 3 alebo 4 dni,
 - c) dlhodobý; t. j. zájazd, ktorý trvá napríklad 3 týždne;
- **„podľa vzdialenosti do destinácie“:**
 - a) zájazdy s krátkou vzdialenosťou,
 - b) zájazdy so strednou vzdialenosťou,
 - c) zájazdy s veľkou vzdialenosťou.

Zmluva o obstaraní zájazdu

Podľa Magurovej (2016) je zmluva o obstaraní zájazdu „*najznámejším zmluvným typom*“, ktorý sa vyskytuje v oblasti cestovného ruchu a môžeme o ňom hovoriť ako o typickom príklade spotrebiteľskej zmluvy.

V prípade zmluvy o obstaraní zájazdu, podľa zákona o zájazdoch (§ 16 ods. 1), „*sa cestovná kancelária zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd, a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu*.“

Podľa Bartka (2019) môže zmluvu o obstaraní zájazdu uzatvoriť len cestovná kancelária, ktorá je zabezpečená poistnou zmluvou voči platobnej neschopnosti.

Pre danú zmluvu je podľa Magurovej (2016) charakteristické, že poskytuje informácie vo viacerých fázach:

- a) „vo fáze predzmluvnej informačnej povinnosti“
- b) „vo fáze uzavretia zmluvy, a“
- c) „vo fáze zákonom určenej lehoty pred uskutočnením zájazdu“

Zájazd nemusí byť poskytnutý len jednou zmluvou ale môže pozostávať z viacerých osobitných zmlúv. Pre lepšie pochopenie by sme mohli uviesť, že jednou zmluvou by mohlo byť pre spotrebiteľa zaobstarané ubytovanie a ďalšou zmluvou by mohla byť zabezpečená doprava. Tým pádom by zmluvu o zájazde utvárali všetky zmluvy týkajúce sa služieb cestovného ruchu v rámci zájazdu (Bartko, 2019b).

1.3 Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou

Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou sa v zmysle platnej právnej úpravy sústreďuje na niekoľko oblastí:

- plnenie informačných povinností voči spotrebiteľovi,
- dodržanie podstatných obsahových náležitostí zmluvy o zájazde,
- zodpovednosť za poskytovanie zájazdu a za vzniknutú škodu.
- ochrana pre prípad úpadku,
- práva spotrebiteľa v prípade zmeny zmluvy o zájazde,
- práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy o zájazde,

Plnenie informačných povinností voči spotrebiteľovi a dodržanie podstatných obsahových náležitostí zmluvy o zájazde

Cestovná kancelária je povinná si plniť informačné povinnosti voči spotrebiteľovi, resp. cestujúcemu.

Vo fáze predzmluvnej informačnej povinnosti má podľa Magurovej (2016) cestovná kancelária povinnosť oboznámiť cestujúceho, resp. odberateľa zreteľne, úplne a najmä pravdivo o všetkých známych a dôležitých skutočnostiach, ktoré by mohli pôsobiť pri jeho rozhodovaní sa o zakúpení zájazdu.

Cestovná kancelária je zároveň povinná dodržiavať v zmluvách o obstaraní zájazdu podstatné obsahové náležitosti.

Zákon o zájazdoch v § 14 ods. 2 písm. a) stanovuje povinnosť cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúre poskytnúť cestujúcemu a zároveň dodržiavať v zmluvách tieto informácie o základných znakoch služieb cestovného ruchu:

1. „*cieľové miesto alebo miesta, trasa cesty, termín začatia a skončenia zájazdu, dĺžka pobytu aj s dátumami, a ak ide o zájazd, ktorého súčasťou je ubytovanie, aj počet nocí, počas ktorých je poskytnuté ubytovanie*“; to napr. znamená, že ak sa jedná napríklad o pobytový zájazd, ktorý je na 7 dní, v predzmluvnej informačnej fáze by mal uvedených 6;
2. „*druh a kategória dopravného prostriedku, trieda a dopravné spojenia, čas odchodu a návratu, a ak ešte nie je určený presný čas, približný čas odchodu a návratu a predpokladané miesta a trvanie zastávok*“; ak napr. ide opäť o pobytový zájazd a na cieľové miesto má cestujúceho prepraviť lietadlo, tak druh a kategória dopravného prostriedku uvedená v zmluve bude letecká a trieda sa určí podľa toho, v ktorej leteckej triede sa cestujúci budú nachádzať;
3. „*názov, poloha, kategória, trieda, vybavenosť a základné charakteristické znaky ubytovacieho zariadenia; pri triede ubytovacieho zariadenia sa uvádza aj informácia o krajine, podľa ktorej je ubytovacie zariadenie klasifikované*“; ak budú cestujúci počas zájazdu ubytovaní v hoteli, tak je potrebné v zmluve uviesť názov hotela, miesto kde sa nachádza, aké služby hotel poskytuje, počet hviezdíčiek a krajina, ktorá tento hotel klasifikovala;
4. „*spôsob, rozsah a forma stravovania*“; tu je potrebné uviesť, či budú mať cestujúci v hoteli zabezpečenú stravu, čiže či budú mať raňajky, obed a večeru (plná penzia) alebo len raňajky a večeru (polpenzia), prípadne strava nemusí byť zabezpečená vôbec;
5. „*program v mieste pobytu, výlety, exkurzie alebo iné služby zahrnuté v celkovej cene zájazdu*“;
6. „*informácia, či sa niektoré zo služieb cestovného ruchu poskytnú cestujúcemu v rámci skupiny, a ak je to možné, informácia o približnej veľkosti skupiny, ak to nie je zrejmé z kontextu*“; ak na zájazd ide napríklad 45 ľudí, tak sa do informácie o približnej veľkosti skupiny uvedie číslo 45 a je potrebné napísať zoznam služieb, ktoré sa ponúkajú skupinovo, napríklad ubytovanie alebo preprava;

7. *„informácia o cudzom jazyku, ak je iná služba cestovného ruchu poskytovaná v cudzom jazyku“*; ak by cestujúci počas pobytu v určitej destinácii navštívili napríklad kultúrne podujatie, tak v tomto prípade je cestujúcich nutné informovať o tom, či kultúrne podujatie, ktoré navštívia, bude v cudzom jazyku, a ak áno, v akom;
8. *„informácia o všeobecnej vhodnosti cesty pre osoby so zníženou pohyblivosťou a na žiadosť cestujúceho aj presné informácie o vhodnosti cesty, s prihliadnutím na potreby cestujúceho“*; ak by sa zájazdu chcela napr. zúčastniť osoba so zdravotným znevýhodnením, je potrebné zvážiť, či bude pre ňu zájazd vhodný, a či by boli splnené požiadavky a potreby cestujúceho so zdravotným znevýhodnením.

Zákon o zájazdoch (§ 14 ods. 2) uvádza aj ďalšie nevyhnutné informácie v predzmluvnej informačnej fáze, a to napríklad informácie o:

- a) *„názve alebo obchodnom mene, sídle právnickej osoby alebo mieste podnikania fyzickej osoby, telefónnom kontakte a adrese elektronickej pošty cestovnej kancelárie; pri predaji zájazdu prostredníctvom inej cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúry sa poskytujú uvedené informácie aj o tejto cestovnej kancelárii alebo cestovnej agentúre“*; t. j. cestovná kancelária musí uviesť všetky vyššie uvedené náležitosti a kontaktné informácie, ktoré cestujúci využije v prípade, ak počas zájazdu nastane napríklad nečakaná situácia, alebo cestujúci bude mať určité ťažkosti;
- b) *„celkovej cene zájazdu vrátane daní, všetkých nákladov a poplatkov, alebo ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde, upozornenie o druhoch dodatočných nákladov, ktoré ešte môžu byť zahrnuté do celkovej ceny zájazdu“*; to znamená, že cestujúcemu musí byť poskytnutá informácia o celkovej cene zájazdu, poprípade výšky preddavku a v prípade, ak cestovná kancelária neupozorní cestujúceho na dodatočné náklady, tak podľa § 14 ods. 8 ZZ cestujúci dodatočné náklady hradiť nemusia;
- c) *„platobných podmienkach vrátane povinnosti cestujúceho zaplatiť zálohu a jej výšku, platobných podmienkach pre zaplatenie zvyšnej časti ceny alebo o povinnosti poskytnúť na žiadosť inú finančnú zábezpeku a o podmienkach, ktoré sa na ňu vzťahujú“*; napríklad či spotrebiteľ, ktorý si zakúpil zájazd, ho

uhradí platobnou kartou alebo osobne na pobočke cestovnej kancelárie alebo požiada o inú finančnú zábezpeku;

- d) *„podmienke dosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich na realizáciu zájazdu a lehoty, v ktorej musí byť cestujúci písomne informovaný o odstúpení od zmluvy o zájazde z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich“*; ako príklad môžeme uviesť, že zájazd sa uskutoční v prípade ak bude zahlásených minimálne 15 osôb s tým, že táto informácia o dosiahnutí alebo nedosiahnutí tohto počtu musí byť cestujúcemu oznámená najneskôr mesiac pred uskutočnením zájazdu;
- e) *„všeobecných údajoch, ktoré sa týkajú pasových požiadaviek a vízových požiadaviek vrátane predpokladanej lehoty na vydanie víz, a o zdravotných požiadavkách v cieľovom mieste“*; teda ak chce spotrebiteľ vycestovať do krajiny, do ktorej mu na vstup nestačí pas alebo občiansky preukaz, musí byť vopred informovaný o tom, že bude potrebovať vízum a aj o tom, či sú potrebné napríklad aj očkovania navyše.

Podľa § 16 ods. 4 ZZ musí zmluva obsahovať aj ďalšie právne náležitosti, ktorými sú:

- a) *„osobitné požiadavky cestujúceho, s ktorými cestovná kancelária súhlasila“*;
- b) informáciu o tom, že cestovná kancelária
 - i. *„zodpovedá za poskytovanie zájazdu podľa § 22 ZZ“*; t. j. napr. ak si cestujúci zakúpil zájazd a nebolo mu poskytnuté také ubytovacie zariadenie, aké bolo uvedené v zmluve o obstaraní zájazdu, tak cestovná kancelária je zodpovedná za vykonanie riadnej nápravy;
 - ii. *„je povinná poskytnúť pomoc cestujúcemu podľa § 25 ZZ ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach“*; t. j. napr. ak sa cestujúci počas zájazdu zraní, alebo bude mať iné zdravotné komplikácie, cestovná kancelária je povinná cestujúceho informovať o možných riešeniach takéhoto problému.

V § 25 ZZ nájdeme informácie týkajúce sa kontaktu s cestovnou kanceláriou prostredníctvom cestovnej agentúry a povinnosti poskytnúť pomoc. Ak sa cestujúci ocitne počas zájazdu v ťažkostiach, má právo obrátiť sa na cestovnú kanceláriu, ktorá je povinná poskytnúť mu pomoc. Cestujúci je zároveň oprávnený podľa § 25 doručiť reklamáciu,

sťažnosť alebo oznámenie priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zakúpil zájazd.

V § 16 ods. 4 ZZ. sú uvedené aj ďalšie právne náležitosti, ktoré musí zmluva obsahovať a ide o:

- a) *„názov a sídlo poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku a jeho kontaktné údaje“*; t. j. v zmluve je potrebné uviesť názov a miesto prevádzkarne právnickej osoby, t. j. napr. poisťovne, s ktorou má cestovná kancelária uzavretú zmluvu o ochrane pre prípad úpadku;
- b) *„meno, adresu, elektronickú adresu a telefonický kontakt, prípadne faxový kontakt cestovnou kanceláriou povereného zodpovedného zástupcu alebo iného subjektu, prostredníctvom ktorého sa cestujúci môže rýchlo kontaktovať s cestovnou kanceláriou a účinne s ňou komunikovať, žiadať o pomoc v ťažkostiach alebo reklamovať zájazd, ak porušenie zmluvy o zájazde zistí počas poskytovania zájazdu“*; zodpovedný zástupca je osoba, na ktorú sa cestujúci priamo obracia v prípade ťažkostí vzniknutých počas zájazdu, a preto je nevyhnutné uvádzať v zmluve o obstaraní zájazdu kontaktné informácie na túto osobu;
- c) *„informáciu o oznamovacej povinnosti cestujúceho podľa § 22 ods. 2 ZZ“*; pokiaľ cestujúcemu nie sú na zájazde poskytnuté služby, ktoré mu majú byť poskytnuté, je jeho povinnosťou túto skutočnosť oznámiť, inak mu nároky nebudú priznané;
- d) *„informácie, ktoré umožňujú priamy kontakt s maloletým alebo s osobou, ktorá za maloletého nesie zodpovednosť v mieste pobytu, ak na základe zmluvy o zájazde, ktorej súčasťou je ubytovanie, cestuje maloletý bez sprievodu rodiča alebo inej oprávnenej osoby“*; t. j. je potrebné mať kontaktné údaje na osobu, ktorá ešte nedosiahla vek 18 rokov a cestuje bez sprievodu rodiča, zároveň by bol potrebný aj súhlas zákonného zástupcu, aby takáto osoba mohla cestovať sama;
- e) *„informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov cestujúcich a o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného predpisu alebo aj o subjekte alternatívneho riešenia sporov, v ktorého pôsobnosti je obchodník, a informácie o platforme alternatívneho riešenia*

sporov“; t. j. ak chce cestujúci reklamovať zájazd, pretože mu napríklad neboli riadne poskytnuté všetky služby, ktoré mu podľa zmluvy o obstaraní zájazdu mali byť poskytnuté, je potrebné aby bol informovaný o tom, ako si túto reklamáciu, resp. sťažnosť môže uplatniť;

- f) *„informácie o práve cestujúceho postúpiť zmluvu o zájazde inému cestujúcemu podľa § 18 ZZ“*; t. j. môže sa napríklad stať, že pôvodný cestujúci nebude môcť ísť na zájazd kvôli určitým okolnostiam, v tom prípade má právo poslať na zájazd za seba náhradu.

§ 18 ZZ sa venuje postúpeniu zmluvy o zájazde inému cestujúcemu a informuje o právach a povinnostiach cestujúceho v takomto prípade.

Zodpovednosť za poskytovanie zájazdu a za vzniknutú škodu

Zákon o zájazdoch sa v § 22 venuje zodpovednosti za poskytovanie zájazdu, pričom túto zodpovednosť nesie cestovná kancelária. V prípade, že nebudú cestujúcemu riadne poskytnuté služby, ktoré sú uvedené v zmluve o obstaraní zájazdu, je cestovná kancelária povinná vykonať dostatočnú nápravu alebo zabezpečiť cestujúcemu náhradné služby.

Ak by cestovná kancelária nevykonala dostatočnú nápravu v prípade neposkytnutia požadovanej služby cestujúcemu, je podľa § 22 ods. 5 ZZ povinná ponúknuť cestujúcemu náhradné služby, ktoré musia byť:

- a) *„rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho“*;
- b) *„nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.“*

Pokiaľ vznikne cestujúcemu napríklad majetková škoda, ktorá by bola spôsobená porušením zmluvy o obstaraní zájazdu a nie samotným cestujúcim, tak v tom prípade má cestujúci podľa § 23 ods. 1 ZZ právo na *„primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá cestovná kancelária; náhradu škody poskytne cestovná kancelária cestujúcemu bezodkladne.“*

Ochrana pre prípad úpadku

Cestovná kancelária a poskytovateľ ochrany, ktorým môže byť napr. poisťovňa, sú povinní podľa Zákona o zájazdoch (§ 9 ods. 3) „uzatvoriť zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku tak, aby sa vzťahovala na všetky zájazdy a spojené služby cestovného ruchu predané počas jej platnosti, pričom nie je rozhodujúce, kedy sa prejavili dôsledky úpadku“; t. j., že cestovná kancelária sa môže dostať do úpadku pred alebo aj počas poskytovania zájazdu. V oboch prípadoch má cestujúci podľa § 9 ods. 1 ZZ právo na plnenie, ktoré vyplýva z ochrany pre prípad úpadku, ak by napríklad cestovná kancelária z dôvodu úpadku nevrátila cestujúcemu zaplatenú cenu alebo zálohu za zájazd.

Zákon o zájazdoch (§ 9 ods. 2) ďalej uvádza, že „cestovná kancelária je povinná pri uzatváraní zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku dohodnúť s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku vo výške najmenej 30 % ročných plánovaných tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu.“

Cestovná kancelária je zároveň podľa § 16 ods. 4 písm. c) ZZ povinná poskytnúť cestujúcemu informácie o kontaktných údajoch poskytovateľa ochrany, napr. poisťovne, s ktorou má cestovná kancelária uzatvorenú zmluvu o ochrane proti úpadku.

1.3.1 Práva spotrebiteľa v prípade zmeny zmluvy o zájazde

V zmluve o obstaraní zájazdu môžu nastať určité zmeny, pričom tieto zmeny sa môžu týkať aj postúpenia zmluvy o obstaraní zájazdu inému cestujúcemu. To znamená, že zájazdu sa namiesto pôvodného cestujúceho zúčastní iná osoba. O tejto zmene zmluvy informuje Zákon o zájazdoch v § 18 ods. 1 až 3.

Cestujúci je podľa § 18 ods. 1 ZZ oprávnený postúpiť zmluvu o obstaraní zájazdu inej osobe, „ktorá splňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia.“

Zmena cestujúceho je účinná podľa § 18 ods. 1 ZZ „ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené cestovnej kancelárii v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu, ak sa zmluvné strany nedohodli na kratšej lehote; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim.“

Zmeny v zmluve o obstaraní zájazdu sa môžu týkať napríklad aj ceny zájazdu. Podľa § 19 ods. 2 ZZ cestovná kancelária môže zvýšiť cenu zájazdu, ale len ako priamy dôsledok zmien, ktoré sa týkajú:

- a) *„ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcich zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie;*
- b) *výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou,*
- c) *výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu“.*

Ak by však cestovná kancelária musela zmeniť iné podmienky zmluvy alebo ak by sa cena zájazdu mala zvýšiť o viac ako 8 %, tak podľa Zákona o zájazdoch (§ 20 ods. 3 písm. a) až d) má cestujúci právo na informácie o:

- a) *„navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu“* čo znamená, že ak by sa z nejakého dôvodu zmenilo napríklad ubytovacie zariadenie a v spojení s touto skutočnosťou by sa zvýšila cena zájazdu, je potrebné o tom informovať cestujúceho;
- b) *„práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplattenia odstupného“;* čo znamená že, ak by cestujúci nesúhlasil so zmenou vyššie spomínaného ubytovacieho zariadenia, má právo túto zmenu odmietnuť a odstúpiť od zmluvy o zájazde;
- c) *„skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena b) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne“;* v takom prípade lehota na prijatie zmien v zmluve o zájazde môže byť napríklad najneskôr mesiac pred uskutočnením zájazdu a v prípade, že cestujúci zmeny zmluvy v danej lehote neprijme, zmluva sa bude považovať za ukončenú;
- d) *„cene náhradného zájazdu podľa odseku 4, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.“*

Cestovná kancelária alebo cestovná agentúra môže, podľa § 20 ods. 4 Zákona o zájazdoch *„cestujúcemu, ktorý odstúpil od zmluvy o zájazde podľa odseku 3 písm. b), ponúknuť náhradný zájazd, ak je to možné v rovnakej alebo vyššej kvalite ako pôvodný zájazd.“* To znamená, že ak mal cestujúci zakúpený zájazd napríklad do Paríža, tak cestovná kancelária môže ponúknuť cestujúcemu znovu tento istý zájazd a cestujúcemu môže byť

v rámci tohto náhradného zájazdu ponúknuté napríklad ubytovacie zariadenie vyššej kategórie.

Avšak podľa § 20 ods. 4 Zákona o zájazdoch, v prípade *„ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde podľa odseku 3 písm. b) a neprijme ponuku náhradného zájazdu podľa predchádzajúcej vety, cestovná kancelária 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 by bol cestujúcemu ponúknutý náhradný zájazd, ktorý by bol nižšej kvality ako ten pôvodný, tak podľa § 20 ods. 5 Zákona o zájazdoch má cestujúci právo *„na primerané zníženie ceny zájazdu.“*

1.3.2 Práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy o zájazde

Neoddeliteľnou súčasťou práv vyplývajúcich zo zmluvy o obstaraní zájazdu je právo spotrebiteľa na odstúpenie od spomínanej zmluvy. Spotrebiteľovi však môže v tejto situácii vzniknúť povinnosť úhrady odstupného cestovnej kancelárii, ktorá mu predala zájazd (Bartko, 2019).

Podľa Budjača a Šurína (2018) patrí všeobecné právo na odstúpenie od zmluvy v zákonom určenej lehote a zároveň bez potreby oznámenia dôvodu medzi tradičné a najdôležitejšie piliere ochrany práva spotrebiteľov. Vyššie spomínaní autori taktiež tvrdia, že hlavným cieľom, resp. zámerom zakotvenia práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy v zákonom určenej lehote, je ponúknuť spotrebiteľovi možnosť zamyslieť sa v dostatočnej časovej lehote nad uzatvorenou zmluvou a jej prípadnými následkami, a zároveň ponúka spotrebiteľovi možnosť danú zmluvu zrušiť, ak sa tak spotrebiteľ rozhodne.

Právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy o obstaraní zájazdu je uvedené aj v predzmluvnej informačnej fáze, kde Zákon o zájazdoch (§ 14 ods. 2 písm. g) hovorí o povinnosti poskytnúť cestujúcemu informácie o:

- a) *„práve cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začatím zájazdu súčasne so zaplatením odstupného dohodnutého v zmluve o zájazde alebo odstupného ak ho cestovná kancelária požaduje“*; to znamená, že cestujúci sa môže rozhodnúť napríklad 3 týždne pred začatím zájazdu, že na

zájazd nepôjde, odstúpi od zmluvy o zájazde a navyše, ak to bude nutné, bude musieť zaplatiť odstupné;

- b) *„poistení pre prípad krytia nákladov spojených s odstúpením od zmluvy o zájazde zo strany cestujúceho alebo iných nákladov, ktoré môžu vzniknúť cestujúcemu najmä v prípade nehody, ochorenia alebo smrti“*. V tomto prípade je cestovná kancelária alebo cestovná agentúra predávajúca zájazd povinná informovať cestujúceho o možnosti (ak taká možnosť existuje) uzavretia cestovného poistenia pre vyššie spomenutý prípad krytia nákladov; ak by však cestujúci toto cestovné poistenie neuzavrel, tak napríklad v prípade nehody alebo inej poistnej udalosti by náklady spojené s odstúpením od zmluvy neboli kryté.

V § 21 ZZ nájdeme informácie o odstúpení od zmluvy o zájazde. Zákon o zájazdoch v § 21 ods. 1 hovorí o tom, že *„cestujúci je oprávnený kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde.“*

V § 21 ods. 1 ZZ sa ďalej uvádza, že v zmluve o zájazde je možné dohodnúť odstupné, ktoré by bol cestujúci za určitých okolností povinný zaplatiť, a ktoré musí brať do úvahy, čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, (rozlišuje sa, či cestujúci odstúpil od zmluvy mesiac pred začatím zájazdu alebo 2 týždne pred začatím zájazdu) a *„predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu.“*

§ 21 ods. 1 Zákona o zájazdoch ďalej ustanovuje, že *„ak odstupné nie je dohodnuté, jeho výška sa vypočíta ako cena zájazdu znížená o súčet úspory nákladov za neposkytnuté služby cestovného ruchu a príjmov z náhradného predaja služieb cestovného ruchu.“*

Zákon o zájazdoch v § 21 ods. 2 ďalej zakotvuje právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde ešte pred začatím zájazdu, a to v prípade, *„ak v cieľovom mieste alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta“*. To napríklad znamená, že v cieľovom mieste by nastala prírodná katastrofa, ktorá by znemožnila cestujúcemu zúčastniť sa zájazdu. Cestujúci má opätovne podľa § 21 ods. 2 Zákona o zájazdoch nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za zájazd zaplatil.

§ 21 ods. 5 Zákona o zájazdoch ustanovuje právo cestujúceho, v prípade uzatvorenia zmluvy mimo predajného miesta, odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti udania dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné, a to do 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. Avšak podľa § 21 ods. 5 Zákona o zájazdoch sa oprávnenie cestujúceho podľa prvej vety „*nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa prvej vety.*“

Podľa § 6 ods. 1 zákona č. 161/2011 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri poskytovaní niektorých služieb cestovného ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „ZoSCR“), je spotrebiteľ oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy o dočasnom využívaní ubytovacích zariadení, zmluvy o poskytovaní dlhodobých rekreačných služieb, zmluvy o účasti vo výmennom systéme, zmluvy o sprostredkovaní ďalšieho predaja; a to do 14 kalendárnych dní (§ 6 ods. 1 ZoSCR v spojení s § 4 ods. 1 až 4 ZoSCR).

ZoSCR (§ 6 ods. 5) ďalej uvádza, že spotrebiteľ si môže uplatniť právo na odstúpenie od vyššie uvedených zmlúv u „*predávajúceho písomne alebo na inom trvanlivom nosiči, pričom môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý mu odovzdal predávajúci podľa § 4 ods. 8.*“ ZoSCR v § 4 ods. 8 spomína formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je jej neoddeliteľnou súčasťou a odkazuje na jeho vzor nachádzajúci sa v prílohe ZoSCR. Tento formulár je potrebné vyplniť predávajúcim a je potrebné odovzdať ho spotrebiteľovi.

§ 6 ods. 5 ZoSCR ďalej uvádza, že lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od vyššie uvedených zmlúv bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty. To znamená, že ak lehota na odstúpenie od zmluvy je 14 kalendárnych dní, tak v tom prípade môže spotrebiteľ odoslať oznámenie o odstúpení od zmluvy najneskôr na 14-ty deň.

Ak spotrebiteľ odstúpi od niektorej z vyššie uvedených zmlúv, (teda od zmluvy o dočasnom využívaní ubytovacích zariadení, zmluvy o poskytovaní dlhodobých rekreačných služieb, zmluvy o účasti vo výmennom systéme alebo od zmluvy o sprostredkovaní ďalšieho predaja), podľa § 6 ods. 6 ZoSCR nemá predávajúci „*nárok na úhradu akýchkoľvek nákladov spojených s plnením zmluvy, ktoré bolo alebo podľa zmluvy malo byť spotrebiteľovi poskytnuté pred odstúpením od zmluvy*“ (§ 6 ods. 6 ZoSCR v spojení s § 4 ods. 1 až 4).

1.3.3 Rozhodovacia činnosť Slovenskej obchodnej inšpekcie

ZoSCR (§ 9 ods. 1) uvádza, že „*dohľad nad dodržiavaním povinností ustanovených týmto zákonom vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia podľa osobitného predpisu.*“

Podľa Budjača a Šurína (2018) je Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej „orgán dohľadu“ alebo len „SOI“), „*orgánom štátnej správy podriadeným Ministerstvu hospodárstva SR.*“ Rovnako vyššie spomínaní autori Budjač a Šurín (2018) konštatujú, že SOI je zároveň aj „*rozpočtovou organizáciou napojenou na štátny rozpočet v kapitole Ministerstva hospodárstva SR a člení sa na Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave a jemu podriadené inšpektoráty Slovenskej obchodnej inšpekcie.*“

Inšpektorát SOI je podľa Budjača a Šurína (2018) v administratívnom konaní orgánom prvého stupňa a inšpektori, ktorí sú pracovníkmi v SOI, sú poverení realizovaním kontroly na vnútornom trhu.

Spomínaní autori Budjač a Šurín (2018) uvádzajú príklad čoho konkrétne sa týka kontrola fyzických či právnických osôb, obchodujúcich s rôznymi produktami alebo službami na vnútornom trhu, vykonávaná SOI. Ide napríklad o:

- a) zisťovanie rôznych nedostatkov pri realizácii kontroly,
- b) vyžadovanie odstránenia nájdených nedostatkov a nežiaducich následkov a ukladá ochranné alebo preventívne opatrenia na ich odstránenie,
- c) kontrolovanie plnenia opatrení, ktoré majú slúžiť na odstránenie nájdených nedostatkov,
- d) ukladanie sankcií,
- e) oboznámenie spotrebiteľov a širokej verejnosti o možnosti nebezpečenstva súvisiaceho s ohrozením života a zdravia ľudí, v dôsledku predaja nebezpečných výrobkov, a i.

Podľa zákona o zájazdoch (§ 11 ods. 5 písm. a) je cestovná kancelária povinná „*informovať orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu údaje, ktorými sú údaje o zmluve, ktorá zabezpečuje ochranu pre prípad úpadku do piatich dní od jej vzniku alebo zmeny,*“ (§ 11 ods. 5 písm. a) ZZ v spojení § 30 ods. 2 písm. c) ZZ).

Zároveň je cestovná kancelária podľa zákona o zájazdoch (§ 11 ods. 5 písm. b) tiež povinná „bezodkladne oznámiť orgánu dohľadu zmenu údajov zapísaných v zozname“. Týmito údajmi sú:

1. IČO (identifikačné číslo organizácie) a obchodné meno cestovnej kancelárie
2. sídlo alebo miesto podnikania cestovnej kancelárie (§ 11 ods. 5 písm. b) ZZ v spojení § 30 písm. a) a b) ZZ)

Výsledky kontroly cestovných kancelárií

Podľa SOI (2019) bola v roku 2019 od konca mesiaca jún do konca mesiaca júl nariadená a inšpektormi, pracujúcimi v SOI, realizovaná kontrola cestovných kancelárií na území Slovenska, ktorá mala za úlohu preskúmať, či cestovné kancelárie dodržiavajú všetky zákonom nariadené povinnosti. Primárnym cieľom kontroly cestovných kancelárií bolo predovšetkým overiť, či cestovná kancelária spĺňa povinnosť uzatvorenia zmluvy poskytujúcej ochranu pre prípad úpadku a zároveň či má zabezpečenú postačujúcu ochranu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie (SOI, 2019).

Vo vyššie spomínanej kontrole, podľa SOI (2019), boli preverované aj:

- a) oprávnenia nevyhnutné na prevádzkovanie cestovnej kancelárie,
- b) označenia predajného miesta a propagačných materiálov, slúžiacich na propagovanie zájazdov alebo spojených služieb cestovného ruchu,
- c) dôveryhodnosť osôb,
- d) konanie v oblasti reklamácie.

Kontrola sa zameriavala predovšetkým na cestovné kancelárie, ktoré neuviedli údaje do zoznamu cestovných kancelárií, a tým pádom neboli v zozname SOI (SOI, 2019). Do zoznamu SOI sa zapisujú cestovné kancelárie, ktoré uvedú informácie nariadené § 30 ods. 2 ZZ a tými sú:

- IČO (identifikačné číslo organizácie) a obchodné meno cestovnej kancelárie,
- sídlo alebo miesto podnikania cestovnej kancelárie,
- údaje o zmluve, ktorá zabezpečuje ochranu proti úpadku cestovnej kancelárie,
- informácia o zákaze cestovnej kancelárie uzatvárať zmluvy o obstaraní zájazdu a o zákaze sprostredkovania spojených služieb cestovného ruchu.

Pokiaľ cestovná kancelária neuvedie zoznam vyššie spomínaných informácií, tak sa nemôže zapísať do zoznamu cestovných kancelárií Slovenskej obchodnej inšpekcie.

SOI (2019) ďalej uvádza, že na spomínanú kontrolu bolo náhodne zvolených 330 cestovných kancelárií, pričom sa zistilo, že z cestovných kancelárií, ktoré síce mali povinné oprávnenie potrebné na prevádzkovanie cestovnej kancelárie, až 248 buď nevykonávalo činnosti cestovnej kancelárie, alebo mali nesprávne určené miesto podnikania, a tým pádom sa v danom mieste prevádzkareň cestovnej kancelárie nevyskytovala a ani neponúkala zájazdy, a to ani cez svoju webovú stránku.

Podľa SOI (2019) sa objavili aj prípady, kedy cestovná kancelária vykonávala namiesto činnosti cestovnej kancelárie činnosť cestovnej agentúry. Vyššie spomínaný zdroj uvádza, že kontrolu bolo možné realizovať z náhodne zvolených 330 iba v 82 cestovných kanceláriách. Kontrola, z celkového počtu 82, odhalila nedostatky až v 50 cestovných kanceláriách (SOI, 2019).

2 Cieľ práce

Spotrebitelia neustále využívajú služby cestovných kancelárií a v rámci toho sa môžu stretnúť s neplnením povinností týchto cestovných kancelárií, alebo sa môžu ocitnúť v situácii, kedy budú porušované ich práva. Preto je potrebné, aby spotrebiteľ poznal svoje práva pri využívaní služieb cestovných kancelárií.

Hlavným cieľom bakalárskej práce je objasniť slovenskú právnu úpravu ochrany spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou a na príkladoch zmlúv o obstaraní zájazdu používaných konkrétnymi cestovnými kancelárkami analyzovať, ako sa cestovné kancelárie vyrovnávajú v zmluvách so zákonnými požiadavkami.

Na to, aby sme mohli dosiahnuť stanovený hlavný cieľ, sme si v prvom rade vymedzili viacero parciálnych cieľov:

- teoretické rozpracovanie právnej úpravy ochrany spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou,
- spracovanie odbornej literatúry z domácich a zahraničných zdrojov vzťahujúcich sa na danú problematiku,
- objasnenie základných pojmov týkajúcich sa ochrany spotrebiteľa,
- analýza zmlúv o obstaraní zájazdu jednotlivých cestovných kancelárií z hľadiska dodržania zákonných požiadaviek.

3 Metodika práce a metody skúmania

Pri písaní bakalárskej práce sme museli zvážiť, aké metódy budeme využívať pri riešení problematiky ochrany spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou. Určenie vhodných metód spracovania údajov je dôležité na dosiahnutie stanoveného hlavného cieľa a rovnako aj parciálnych cieľov práce.

Objektom skúmania práce bola slovenská právna úprava ochrany spotrebiteľa a zmluvy o obstaraní zájazdu jednotlivých cestovných kancelárií.

V teoretickej časti práce sme sa zamerali na objasnenie základných pojmov týkajúcich sa ochrany spotrebiteľa; vymedzili sme pojmy ako spotrebiteľ, dodávateľ, neprijateľné podmienky; a zamerali sme sa aj na zmluvu o obstaraní zájazdu a na s ňou spojené práva spotrebiteľa pri odstúpení od takejto zmluvy. Pri spracovaní teoretickej časti sme využívali najmä sekundárne údaje, ktoré boli tvorené najmä knižnou odbornou literatúrou a elektronickými zdrojmi.

V rámci praktickej časti bakalárskej práce sme tiež využili rôzne metódy, najmä analytický výskum, pretože sme si museli naštudovať vzorové zmluvy o obstaraní zájazdu od cestovných kancelárií a tieto jednotlivé zmluvy bolo následne potrebné analyzovať. V jednotlivých vzorových zmluvách sme analyzovali a hodnotili, ako sa cestovné kancelárie vyrovnávajú so zákonnými požiadavkami a či dodržiavajú všetky právne náležitosti. Zdrojmi údajov v praktickej časti bakalárskej práce boli predovšetkým zákony, ktoré pre nás predstavovali podklad pre dosiahnutie hlavného cieľa. Ďalej boli zdrojmi údajov v praktickej časti aj vyššie spomenuté vzorové zmluvy o obstaraní zájazdu, pri ktorých sme neskôr využili metódu komparácie, v rámci ktorej boli porovnávané jednotlivé vzorové zmluvy a zistenia, ku ktorým sme dospeli.

Na spracovanie získaných informácií sme využili metódu syntézy, vďaka ktorej sme mohli z jednotlivých informácií vytvoriť komplexný súbor poznatkov.

V záverečnej časti práce sme na základe zistených poznatkov s použitím metód indukcie a zovšeobecnenia vyhodnotili mieru dodržiavania právnych náležitostí v zmluvách o obstaraní zájazdu jednotlivých cestovných kancelárií.

4 Výsledky práce

4.1 Cestovná kancelária Viliam Turan TURANCAR

Cestovná kancelária TURANCAR patrí na Slovensku medzi cestovné kancelárie s dlhoročným pôsobením. Cestovná kancelária je súčasťou skupiny Viliam Turan TURANCAR, ktorá je známa najmä pre skutočnosť, že ponúka a zabezpečuje stále dopravné spojenia v rámci ale aj mimo krajiny. V roku 1992 vznikol nápad založenia cestovnej kancelárie, a to najmä z dôvodu mnohoročných skúseností v dopravnej oblasti (Turancar, 2020).

Momentálne sa na území Slovenska nachádza 10 pobočiek cestovnej kancelárie Turancar a sieť s viac než 500 predajcami (Turancar, 2020).

Ponuka cestovnej kancelárie TURANCAR

Po vzniku cestovnej kancelárie Turancar boli zájazdy ponúkané a zabezpečované autobusovou alebo osobitnou dopravou a neskôr, po náraste žiadostí cestujúcich navštíviť aj miesta resp. destinácie, ktoré boli vzdialenejšie od predošlých destinácií, sa spoločnosť rozhodla zaradiť do ponuky aj zájazdy zabezpečené leteckou dopravou. Cestovná kancelária Turancar zároveň zabezpečuje v spolupráci s rôznymi lodnými spoločnosťami aj okružné poznávacie plavby (Turancar, 2020).

V roku 2019 uskutočnila cestovná kancelária Turancar viac než 250 zájazdov spojených s autobusovou či leteckou dopravou. V sezóne toho istého roku mala cestovná kancelária Turancar viac než 35 000 klientov (Turancar, 2020).

4.1.1 Zmluva o obstaraní zájazdu cestovnej kancelárie Turancar

Zákon o zájazdoch v § 16 ods. 4 uvádza, že v zmluve o obstaraní zájazdu sa musia nachádzať náležitosti podľa § 14 ods. 2 ZZ, ktoré sme spomínali už vyššie v teórii v podkapitole 1.3 Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou s. 20.

Zmluva o obstaraní zájazdu cestovnej kancelárie Turancar obsahuje z vyššie spomenutých podstatných náležitostí:

Ad 1. Cieľové miesto, ktoré je označené v zmluve pod pojmom „destinácia“, termín začatia aj skončenia zájazdu, pričom v zmluve o obstaraní zájazdu od cestovnej kancelárie Turancar je táto náležitosť uvedená ako „termín zájazdu,“ dĺžka pobytu aj s dátumami, ktoré je v tejto zmluve uvedené „počet dní/nocí“. Trasa cesty sa v zmluve o obstaraní zájazdu nenachádza;

Ad 2. Dopravu, ktorú by sme mohli zaradiť podľa § 14 ods. 2 písm. a) ZZ do náležitosti druh a kategória dopravného prostriedku, pretože cestovná kancelária bližšie špecifikuje druh a kategóriu dopravného prostriedku až pri konkrétnom zájazde, o predpokladaných letových časoch, časoch odchodu a návratu, miestach a trvaní zastávok budú podľa tejto zmluvy cestujúci informovaní v „Informáciách a pokynoch k zájazdu“;

Ad 3. Názov ubytovania a typ ubytovania, pričom môžeme uvažovať rovnako ako v predošlom prípade, že polohu, vybavenosť, základné charakteristické znaky a kategóriu ubytovania podľa § 14 ods. 2 ZZ bližšie určí cestovná kancelária až pri konkrétnom ubytovacom zariadení, a zároveň je v zmluve napísané, že toto ubytovacie zariadenie je klasifikované štátom, v ktorom je cieľová destinácia;

Ad 4. Stravovanie, pričom presne vymedzený rozsah, spôsob a forma stravovania sa určí až pri konkrétnom zájazde;

Ad 5. V zmluve o obstaraní zájazdu od cestovnej kancelárie Turancar sa nenachádza časť vyhradená pre program, exkurzie a výlety v danom cieľovom mieste, ktoré by sme tam odporúčali doplniť, aby mal cestujúci lepší prehľad o aktivitách v cieľovom mieste a o poskytovaných službách;

Ad 6. Táto informácia sa v zmluve nenachádza z dôvodu, že v zmluve je uvedené, že veľkosť skupiny cestujúcich nie je vymedzená;

Ad 7. Táto zmluva informuje cestujúcich aj o tom, že iné služby cestovného ruchu nie sú poskytované v cudzom jazyku;

Ad 8. V zmluve je uvedené, že zájazd nie je vhodný a ani určený pre osoby so zdravotným znevýhodnením, ale vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Práva a povinnosti cestujúceho ods. 2 písm. j) je uvedené, že ak by sa takáto osoba zúčastnila zájazdu, tak jej povinnosťou je mať zaistený dohľad a sprievod;

Zmluva musí obsahovať aj ďalšie podstatné obsahové náležitosti ustanovené v § 14 ods. 2 ZZ, ktoré sme uviedli vyššie v teórii v podkapitole 1.3 Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou s. 21 a v podkapitole 1.3.2 Práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy o zájazde s. 27.

Cestovná kancelária Turancar v zmluve o obstaraní zájazdu z vyššie spomenutých povinných právnych náležitostí uvádza:

Ad a) Názov cestovnej kancelárie aj jej sídlo, elektronickú adresu a telefónne číslo, určené podľa zmluvy najmä pre núdzové situácie;

Ad b) Celkovú cenu zájazdu, pričom je v zmluve uvedený riadny cenový rozpis za jednotlivé poskytované služby, ich cenu a počet; v zmluve je uvedená aj orientačná cena povinných príplatkov, ktoré cestujúci zaplatí na mieste. Vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Cena, zmena ceny, platobné podmienky ods. 1 informuje cestovná kancelária Turancar cestujúceho, že do celkovej ceny zájazdu môžu byť zahrnuté aj iné poplatky, ktoré nie je možné určiť pred uzavretím zmluvy;

Ad c) Platbu, pričom v tejto konkrétnej zmluve platba je, resp. môže byť, rozdelená na 3 splátky, avšak informácia o možnosti podania žiadosti o inú finančnú zábezpeku sa v tejto zmluve nenachádza a odporúčali by sme to doplniť; vo Všeobecných informáciách k zájazdu, ktoré sa nachádzajú na webovom sídle cestovnej kancelárie Turancar, je v bode Platba uvedené, že platba sa môže realizovať osobne v hotovosti alebo platobnou kartou, bankovým prevodom alebo hotovostným vkladom, prostredníctvom dovolenkových poukážok konkrétnych spoločností a v roku 2021 bolo možné použiť svoje vložené finančné prostriedky zaplatené v roku 2020 za nezrealizovaný zájazd alebo službu. Cestovná kancelária Turancar zároveň informuje vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Cena, zmena ceny, platobné podmienky ods. 4, že cestovná kancelária má právo požadovať zálohu vo výške 50 % celkovej ceny zájazdu, pričom zvyšok ceny musí cestujúci zaplatiť najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu; cestovné poistenie musí cestujúci uhradiť pri podpise zmluvy;

Ad d) V zmluve o obstaraní zájazdu od cestovnej kancelárie Turancar nie je jasne definovaný minimálny počet cestujúcich, avšak vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Odstúpenie od zmluvy cestujúcim a odstúpné ods. 5 písm. a) sa nachádza informácia o tom, že cestovná kancelária má právo odstúpiť od zájazdu, v prípade ak sa nenaplní minimálny počet cestujúcich v určitej lehote;

Ad e) Cestovná kancelária Turancar vo svojej zmluve o obstaraní zájazdu informuje cestujúceho, ktorý je občanom Slovenskej republiky o tom, že je potrebné, aby bol cestovný doklad platný najmenej 6 mesiacov od dátumu skončenia zájazdu, a že cestujúci nesie zodpovednosť za platnosť svojich cestovných dokladov a za dodržanie vízových povinností. V zmluve a ani vo Všeobecných zmluvných podmienkach však nie je spomenuté, že cestovná kancelária je povinná oboznámiť cestujúceho o údajoch týkajúcich sa pasových, vízových a zdravotných požiadaviek; to znamená, že cestujúci nie je riadne informovaný cestovnou kanceláriou o všetkých predpisoch, ktoré sa týkajú cieľovej krajiny, a v tomto prípade sa môže stať, že si cestujúci nesplní povinnosť zabezpečenia potrebných dokladov, pričom zodpovednosť by mala niesť cestovná kancelária;

Ad f) V zmluve od cestovnej kancelárie Turancar sa nachádza aj právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde a vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Odstúpenie od zmluvy cestujúcim a odstupné ods. 1 cestovná kancelária bližšie uvádza aj informácie o výške odstupného v závislosti od času odstúpenia;

Ad g) V zmluve sa nachádza odporúčanie cestujúcemu uzavrieť najmä komplexné cestovné poistenie, ktoré by pokrylo aj náklady spojené s prípadným odstúpením od zmluvy o obstaraní zájazdu. Zmluva naďalej cestujúceho informuje, že ak by spomínané cestovné poistenie neuzavrel, nemal by nárok na náhradu škody v prípade nehody, inej poistnej udalosti alebo pri nenastúpení na cestu.

Podľa § 16 ods. 4 ZZ musí zmluva obsahovať aj ďalšie právne náležitosti, ktorými sme sa tiež zaoberali v podkapitole 1.3 Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou s. 22. Uvádzame, že:

Ad a) V zmluve sa nachádza aj miesto pre špecifickú požiadavku cestujúceho, ktorú ale cestovná kancelária negarantuje;

Ad b) Cestovná kancelária Turancar v zmluve o obstaraní zájazdu uvádza, že plne zodpovedá za riadne poskytnutie zájazdu, a vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie zájazdu ods. 1 až 14 informuje cestujúceho o všetkých povinnostiach cestovnej kancelárie, ktoré súvisia s riadnym poskytnutím služieb cestovného ruchu, a rovnako informuje cestujúceho o všetkých jeho právach v prípade, ak by cestovná kancelária nevykonala vhodnú nápravu v prípade nedostatočného poskytnutia služieb. Zmluva ďalej uvádza, že cestovná kancelária Turancar

má povinnosť poskytnúť cestujúcemu pomoc, ak sa cestujúci ocitne na zázjazde v ťažkostiach;

Podľa § 16 ods. 4 ZZ musí zmluva obsahovať aj ďalšie právne náležitosti, ktorými sme sa tiež zaoberali v podkapitole 1.3 Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou s. 23, a teda:

Ad a) Zmluva o obstaraní zázjazdu splnila aj túto požiadavku, a teda zmluva od cestovnej kancelárie Turancar obsahuje aj názov a sídlo spoločnosti, ktorá predstavuje poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku cestovnej kancelárie. V zmluve povinne uvádza aj kontaktné údaje, na ktoré sa môže cestujúci obrátiť v prípade úpadku cestovnej kancelárie, a tými sú telefónne číslo a adresa elektronickej pošty;

Ad b) V zmluve ďalej nachádzame aj meno zodpovedného zástupcu, resp. subjektu a príslušné kontaktné údaje zodpovedného zástupcu, ktorými sú adresa elektronickej pošty a telefónne číslo pre núdzové situácie;

Ad c) Vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Reklamačné konanie, zodpovednosť za zázjazd ods. 2 je cestujúci zároveň informovaný o tom, že je povinný oznámiť cestovnej kancelárii keď služba alebo služby cestovného ruchu nebudú poskytnuté tak, ako by mali byť;

Ad d) Zmluva o obstaraní zázjazdu od cestovnej kancelárie Turancar informuje aj o skutočnosti, že sa medzi cestujúcimi nevyskytuje osoba, ktorá by mala menej ako 18 rokov a teda maloletá osoba, bez rodičovského sprievodu alebo bez sprievodu inej osoby, ktorá je na to oprávnená. To znamená, že takáto osoba nesmie cestovať bez sprievodu. V Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Práva a povinnosti cestujúceho ods. 2 písm. j) sa uvádza, že ak osoba vo veku 15 – 18 rokov cestuje sama, zákonný zástupca musí doložiť písomný súhlas, alebo musí zaistiť sprievod (u osôb mladších ako 15 rokov) a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zázjazdu;

Ad e) Cestovná kancelária Turancar rovnako riadne informuje cestujúceho vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie zázjazdu ods. 15 až 16 ohľadom povinnosti cestovnej kancelárie týkajúcej sa poskytnutia pomoci cestujúcemu a zároveň informuje cestujúceho aj o jeho právach, zmluva sa napríklad odvoláva na § 25 ods. 1 ZZ, kedy je cestujúci *„oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zázjazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zázjazd zakúpil.“* S takouto

reklamáciou je možné obrátiť sa, podľa zmluvy o obstaraní zájazdu, na zodpovedného zástupcu, resp. subjektu cestovnej kancelárie;

Ad f) Zmluva o obstaraní zájazdu informuje cestujúceho o jeho práve postúpiť zmluvu o zájazde inej osobe, v dostatočnej časovej lehote so zodpovedajúcimi nákladmi. Zároveň dodáva, že základný poplatok, ktorý môže cestovná kancelária účtovať za postúpenie zmluvy o zájazde je 20 eur.

Ako sme už vyššie v podkapitole 1.3 Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou a v podkapitole 1.3.1 Práva spotrebiteľa v prípade zmeny zmluvy o zájazde s. 26, cena zájazdu sa môže zvýšiť, ale len ako priamy dôsledok určitých zmien.

V zmluve nachádzame aj informáciu o tom, že cena zájazdu sa môže zvýšiť. Cestovná kancelária Turancar ďalej uvádza, že táto cena sa môže zvýšiť iba v tom prípade, ak sa zvýšia osobitné náklady, ako napríklad zmena cien pohonných látok.

Cestujúci nesmie byť o zvýšení ceny zájazdu podľa zmluvy o obstaraní zájazdu informovaný neskôr ako 20 dní pred začatím zájazdu, čo súhlasí s § 19 ods. 3 ZZ.

Zmluva zároveň informuje cestujúceho aj o tom, že ak by zvýšenie ceny zájazdu presiahlo 8 % celkovej ceny zájazdu, tak cestujúci má právo odstúpiť od zmluvy o zájazde. Vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Cena, zmena ceny, platobné podmienky ods. 10 nájdeme aj informáciu o tom, že ak by zvýšenie ceny zájazdu presiahlo 8 % celkovej ceny zájazdu, cestovná kancelária môže cestujúcemu podať návrh na zmenu zmluvy o zájazde alebo podať návrh na iný zájazd.

Zároveň je cestujúci v tejto zmluve informovaný aj o tom, že má právo odstúpiť od zmluvy o obstaraní zájazdu, a to aj bez zaplatenia odstupného, pokiaľ sa zmení niektorý zo znakov služieb cestovného ruchu, napríklad cieľové miesto, doprava, kategória ubytovacieho zariadenia, stravovanie, program v cieľovom mieste a i. V tomto prípade zmluva uvádza, že cestujúci môže dostať úplnú náhradu zaplatenej sumy.

V zmluve o obstaraní zájazdu od cestovnej kancelárie Turancar sa nachádzajú aj ďalšie informácie, medzi ktoré patrí napríklad „Súhlas so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely“, kde cestovná kancelária odkazuje na General Data Protection Regulation (ďalej len „GDPR“), na zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a na § 3 ods. 7 zákona č. 147/2001 Z.z. o reklame a v znení neskorších predpisov. Cestujúci, resp. spotrebiteľ, sa môže rozhodnúť či súhlasí alebo nesúhlasí so spracúvaním jeho osobných údajov na propagačné účely či účely marketingu. V prípade, ak by cestujúci nesúhlasil so

spracúvaním vyššie spomínaných osobných údajov, nemá to vplyv na uzatvorenie zmluvy o obstaraní zájazdu. Ak by však cestujúci súhlasil so spracúvaním osobných údajov, mal by možnosť tento súhlas odvolať. Osobné údaje ako meno, priezvisko, telefónny kontakt, dátum narodenia, e-mailová adresa sú však povinné a nevyhnutné na uzavretie zmluvy.

Okrem súhlasu so spracúvaním osobných údajov nachádzame v tejto zmluve aj „Súhlas so spracúvaním zdravotných údajov.“ V prípade, ak by cestujúci nesúhlasil so spracúvaním jeho zdravotných údajov, cestovná kancelária by nemohla zabezpečiť cestujúcim požadované služby. Súhlas je aj v tomto prípade možné kedykoľvek odvolať.

4.2 Cestovná kancelária FIFO, s. r. o.

Cestovná kancelária FIFO, s.r.o. pôsobí na Slovensku už od roku 1990 so sídlom v Piešťanoch a už v roku 1994 začala organizovať jedny z prvých dovolenkových letov. Za 32 rokov existencie cestovnej kancelárie využilo ich služby už viac než pol milióna zákazníkov a cestovná kancelária FIFO patrí medzi tie cestovné kancelárie, ktoré majú počas roka viac ako 20 000 zákazníkov (Fifo, 2022).

Výnimočnosťou tejto cestovnej kancelárie je aj skutočnosť, že to bola práve ona, ktorá ako prvá prišla na Slovensku so službou „Moja dovolenka,“ ktorá predstavuje online delegátsku službu. Okrem toho od roku 2007 každý mesiac finančne podporuje charitu s názvom Dobrý anjel, a tým sa podieľa na pomoci rodinám, ktoré zápasia s ťažkými ochoreniami (Fifo, 2022).

Cestovná kancelária FIFO má 6 pobočiek na Slovensku, konkrétne v mestách Bratislava, Nové Zámky, Piešťany, Trnava, Košice a Banská Bystrica. Zároveň má táto cestovná kancelária aj viac než 600 obchodných partnerov (Fifo, 2022).

V roku 2011 bola táto cestovná kancelária „*odborným partnerom pre ubytovanie MS 2011 v ľadovom hokeji*“ (Fifo, 2022). Jej úlohou bolo, podľa Fifo (2022), zariadiť ubytovanie pre hráčov, rozhodcov, médiá ale aj pre fanúšikov hokeja z rôznych častí sveta.

4.2.1 Zmluva o obstaraní zájazdu cestovnej kancelárie Fifo, s.r.o.

Zákon o zájazdoch v § 16 ods. 4 uvádza, že v zmluve o obstaraní zájazdu sa musia nachádzať podstatné obsahové náležitosti, ktoré sme uviedli už vyššie v teórii v podkapitole 1.3 Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou s. 20.

V zmluve o obstaraní zájazdu od cestovnej kancelárie Fifo môžeme z podstatných obsahových náležitostí nájsť:

Ad 1. Cieľové miesto, uvedené v zmluve ako „miesto pobytu“, termín zájazdu spolu s dĺžkou pobytu, ktorý je v zmluve uvedený ako „termín od - do“, a počet dní aj nocí. V zmluve o obstaraní zájazdu sa nenachádza trasa cesty a nie je spomenutá ani vo Všeobecných zmluvných podmienkach;

Ad 2. Dopravu, avšak druh a kategória dopravného prostriedku, trieda a dopravné spojenia v zmluve uvedené nie sú, môžeme uvažovať rovnako ako v prípade cestovnej kancelárie Turancar, že tieto informácie budú cestujúcemu poskytnuté dodatočne, a to keď už bude mať objednaný konkrétny zájazd. Vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Povinnosti a práva CK FIFO ods. 3 sa uvádza povinnosť cestovnej kancelárie poskytnúť v dostatočnom časovom predstihu aj informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, rovnako aj o plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu na cieľové miesto alebo miesta;

Ad 3. Názov ubytovacieho zariadenia, typ izby a štruktúru ubytovania, pričom by sme mohli uvažovať, že polohu a kategóriu ubytovania bližšie určí cestovná kancelária pri konkrétnom ubytovacom zariadení. V zmluve sa ale nenachádza informácia o tom, že ubytovacie zariadenie je klasifikované štátom, v ktorom je miesto pobytu, ako to bolo v prípade cestovnej kancelárie Turancar;

Ad 4. Stravovanie;

Ad 5. Program v mieste pobytu, výlety a exkurzie sa v zmluve o obstaraní zájazdu nenachádzajú, a tiež by sme to tam odporúčali doplniť, rovnako ako v prípade cestovnej kancelárie Turancar, t. j. aby mal cestujúci lepší prehľad o poskytovaných službách a aktivitách v cieľovom mieste;

Ad 6. Informácia o poskytovaní služieb v rámci skupiny a ani veľkosť skupiny v zmluve spomenuté nie sú; to znamená, že cestujúcemu nie sú riadne poskytnuté všetky

informácie a môže nastať situácia, kedy cestujúcemu nebudú poskytnuté určité služby len z toho dôvodu, že sa poskytujú skupinovo a cestujúci by o tom nemal vedieť;

Ad 7. V zmluve sa rovnako nenachádza ani informácia o tom, či je iná služba cestovného ruchu poskytovaná v inom jazyku; to znamená, že cestujúci opäť nie je riadne informovaný a môže nastať situácia, kedy táto služba cestovného ruchu bude poskytnutá v cudzom jazyku, čím sa zníži úžitok cestujúceho z ponúkanej služby;

Ad 8. Informácia o všeobecnej vhodnosti cesty pre osoby so zdravotným znevýhodnením sa v zmluve o obstaraní zájazdu nenachádza, avšak vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Práva a povinnosti objednávateľa a cestujúceho ods. 2 písm. b) sa píše, že je povinnosťou cestujúceho zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje. Z tejto informácie môžeme usúdiť, že ľudia so zníženou pohyblivosťou alebo so zdravotným znevýhodnením sa zájazdov zúčastniť môžu;

Zmluva o obstaraní zájazdu musí obsahovať aj ďalšie právne náležitosti, ktoré sme spomenuli vyššie v teórii v podkapitole 1.3 Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou s. 21 a v podkapitole 1.3.2 Práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy o zájazde s. 27.

Zmluva o obstaraní zájazdu od cestovnej kancelárie Fifo uvádza v zmluve tieto náležitosti:

Ad a) Názov, sídlo, telefónny kontakt a adresu elektronickej pošty;

Ad b) Celkovú cenu zájazdu, do ktorej sa zarátava aj cestovné poistenie, cestujúci je vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Cenové podmienky ods. 1 informovaný aj o tom, že do celkovej ceny zájazdu sa môžu zarátavať aj dodatočné poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy;

Ad c) Platobné podmienky, pričom je v zmluve uvedený preddavok, doplatok a jednotlivé dátumy splatnosti. Cestovná kancelária Fifo uvádza vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Platobné podmienky ods. 1, že cestovná kancelária má právo pri uzatváraní zmluvy o obstaraní zájazdu požadovať zaplatenie zálohy vo výške 50 % celkovej ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb, zvyšnú časť ceny zaplatí cestujúci najneskôr do 45 dní pred začatím zájazdu; cestovné poistenie musí cestujúci zaplatiť už pri podpísaní zmluvy. Za deň zaplatenia sa vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Platobné podmienky ods. 3 považuje deň pripísania peňazí na účet

cestovnej kancelárie alebo deň prevzatia hotovosti. V tomto prípade môžeme uvažovať, že v cestovnej kancelárii je možné platiť kartou a aj v hotovosti;

Ad d) Jasne definovanú podmienku o dosiahnutí minimálneho počtu cestujúcich avšak znovu nenachádzame, ako tomu bolo aj v predošlej zmluve. Všeobecné zmluvné podmienky v bode Odstúpenie od zmluvy a odstupné ods. 9 písm. a) ale informujú cestujúceho o práve cestovnej kancelárie odstúpiť od zmluvy o obstaraní zájazdu, ak sa nedosiahne minimálny počet cestujúcich;

Ad e) Vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Práva a povinnosti objednávateľa a cestujúceho ods. 2 písm. g) sa uvádza, že povinnosťou cestujúceho je mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (ak je vyžadované), informovať sa o colných a devízových predpisoch krajín, splniť očkovacie a iné zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi. Rovnako ako v prípade cestovnej kancelárie Turancar, v zmluve a ani vo Všeobecných zmluvných podmienkach nie je spomenuté, že cestovná kancelária je povinná oboznámiť cestujúceho o údajoch týkajúcich sa pasových, vízových a zdravotných požiadaviek; to znamená, že ak cestujúci nebude riadne informovaný cestovnou kanceláriou o všetkých predpisoch, ktoré sa týkajú cieľovej krajiny, môže nastať situácia, že si cestujúci nesplní svoju povinnosť, pričom by chyba bola ale na strane cestovnej kancelárie;

Ad f) Právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o obstaraní zájazdu, pričom vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Odstúpenie od zmluvy a odstupné ods. 1 až 8 sú dohodnuté aj podmienky odstúpenia, ktoré zohľadňujú čas odstúpenia od zmluvy, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Odstupné musí byť podľa tejto zmluvy najmenej 60 € a pri leteckom zájazde a zájazde s kombinovanou dopravou najmenej 120 €;

Ad g) Cestovné poistenie pre cestujúcich; toto cestovné poistenie podľa Všeobecných zmluvných podmienok v bode Cestovné poistenie ods. 1 zahŕňa aj poistenie pre prípad, že cestujúcemu vzniknú náklady v súvislosti s odstúpením od zmluvy najmä v prípade nehody, ochorenia, úmrtia v rodine a podobne.

Ďalšími právnymi náležitosťami, ktorými sme sa tiež zaoberali v podkapitole 1.3 Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou s. 22. Uvádzame, že:

Ad a) Osobitné požiadavky sú uvedené v zmluve ako „Zvláštne dohody“ a sú súčasťou zmluvy;

Ad b) Cestovná kancelária Fifo vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie služieb ods. 1 uvádza, že zodpovedá za porušenie zmluvy o obstaraní zájazdu, a že je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, najmä poskytnutím vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky a poskytnutím pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

Zmluva o obstaraní zájazdu musí obsahovať aj ďalšie podstatné obsahové náležitosti, ktorými sme sa tiež zaoberali v podkapitole 1.3 Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou s. 23, a teda:

Ad a) V zmluve sa nachádzajú údaje o poisťovni, ktorá cestovnej kancelárii poskytuje ochranu pre prípad úpadku, t. j. názov, sídlo, telefonický kontakt a adresa elektronickej pošty;

Ad b) Vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Práva a povinnosti objednávateľa a cestujúceho ods. 1 písm. f) sa uvádza, že cestujúci má právo na kontakt na zástupcu cestovnej kancelárie, na ktorého sa môže cestujúci obrátiť v prípade ťažkostí, avšak tento kontakt nie je nikde uvedený, v zmluve sa nachádza len kontakt priamo na cestovnú kanceláriu;

Ad c) Vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie služieb ods. 2, sa uvádza aj informácia o oznamovacej povinnosti cestujúceho, a teda ak niektorá z dohodnutých služieb nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o obstaraní zájazdu, tak je cestujúci povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť cestovnej kancelárii alebo jej poverenému zástupcovi;

Ad d) Na webovej stránke cestovnej kancelárie Fifo sa nachádza dokument „Splnomocnenie zákonného zástupcu dieťaťa na cestu do zahraničia v sprievode cudzej osoby“, teda týmto je táto povinnosť splnená;

Ad e) Vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie služieb ods. 8 až 10 sa nachádzajú aj podmienky a postup reklamačného konania, a na webovom sídle cestovnej kancelárie sa nachádza aj dokument s názvom „Reklamačný poriadok“, čím je táto povinnosť tiež splnená;

Ad f) Zmluva o obstaraní zájazdu od cestovnej kancelárie Fifo informuje cestujúceho aj o jeho práve postúpiť zmluvu o zájazde inej osobe, v dostatočnej časovej lehote, a to najmenej 7 dní pred začatím zájazdu, so zodpovedajúcimi nákladmi a príplatkami;

V zmluve o obstaraní zájazdu cestovnej kancelárie Fifo nachádzame tiež informáciu, že cena zájazdu sa môže zvýšiť. Ako sme už vyššie v podkapitole 1.3 Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou a v podkapitole 1.3.1 Práva spotrebiteľa v prípade zmeny zmluvy o zájazde s. 26, cena zájazdu sa môže zvýšiť, ale len ako priamy dôsledok určitých zmien.

O týchto náležitostiach však cestovná kancelária Fifo cestujúceho neinformuje. Vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Zmena dohodnutých podmienok ods. 1 sa ale nachádza informácia o tom, že ak by zvýšenie ceny zájazdu presiahlo 8 % celkovej ceny zájazdu, môže cestovná kancelária Fifo navrhnúť zmenu zmluvy o obstaraní zájazdu alebo navrhnúť iný zájazd. Ak cestujúci vyššie uvedené informácie odmietne, tak má právo odstúpiť od zmluvy o zájazde a budú mu vrátené všetky platby najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o obstaraní zájazdu.

Vo všeobecných zmluvných podmienkach v bode Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie služieb ods. 6 písm. b) je cestujúci informovaný aj o tom, že má právo odstúpiť od zmluvy o obstaraní zájazdu, ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá tak, ako by mala byť. V tomto prípade nemusí cestujúci platiť odstúpenie.

Rovnako ako v zmluve o obstaraní zájazdu od cestovnej kancelárie Turancar, aj v tejto zmluve sa nachádza aj súhlas so spracúvaním osobných údajov, pričom aj v tejto zmluve cestujúci je povinný poskytnúť požadované osobné údaje, pretože sú nevyhnutné na uzavretie zmluvy. Súhlas so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely sa však v tejto zmluve nevyskytuje.

4.3 Cestovná kancelária Orex travel, s. r. o.

Cestovná kancelária Orex travel, s.r.o. je súčasťou siete spoločnosti Anex Tour, ktorá má v oblasti cestovného ruchu už 20 ročnú prax. Orex travel pôsobí nielen na slovenskom trhu, ale dokonca aj na českom, poľskom i maďarskom trhu. Na slovenskom a českom trhu sa nachádza už od roku 2010 (Orextravel, 2021).

Hlavné sídlo spoločnosti Anex Tour sa nachádza v Turecku, konkrétne v meste Antalya. Táto cestovná kancelária sa najviac špecializuje na zájazdy do Turecka či Grécka (Orextravel, 2021).

Pobočky cestovnej kancelárie Orex travel sa nachádzajú v Bratislave, Banskej Bystrici a v Košiciach a v jej ponuke sa nachádzajú aj lety zo Sliača a Budapešti (Orextravel, 2021).

4.3.1 Zmluva o obstaraní zájazdu cestovnej kancelárie Orex travel, s.r.o.

V zmluve o obstaraní zájazdu sa podľa § 16 ods. 4 ZZ, musia nachádzať podstatné obsahové náležitosti, ktorými sme sa zaoberali vyššie v teórii v podkapitole 1.3 Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou s. 20, a teda:

Ad 1. V zmluve nachádzame cieľové miesto, ktoré je označené ako „destinácia“, termín zájazdu, ktorý je označený ako „termín od/do“ a aj počet dní/nocí. Na rozdiel od predchádzajúcich dvoch zmlúv, v zmluve o obstaraní zájazdu od cestovnej kancelárie Orex travel nachádzame aj trasu cesty;

Ad 2. V zmluve sa nachádza aj doprava; na webovom sídle cestovnej kancelárie Orex travel sa nachádza dokument „Dôležité informácie“ a v tomto dokumente v bode Doprava, sa nachádza informácia, že táto cestovná kancelária zabezpečuje priame lety. Trieda v zmluve uvedená nie je, pričom môžeme uvažovať rovnako ako v prípade cestovnej kancelárie Turancar, že táto informácia bude cestujúcemu poskytnutá až pri konkrétnom zájazde. Vo Všeobecných zmluvných podmienkach sa neuvádza ani povinnosť cestovnej kancelárie poskytnúť v dostatočnom časovom predstihu informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie alebo o plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu na cieľové miesto alebo miesta, ako to bolo v prípade cestovnej kancelárie Fifo. Vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Práva a povinnosti cestujúceho ods. 1 písm. b) je však uvedené, že cestujúci má právo na riadne poskytnutie informácií súvisiacich so zájazdom a objednanými službami;

Ad 3. Uvedený je aj hotel a typ izby, pričom môžeme uvažovať rovnako ako v predošlých dvoch prípadoch, že poloha, trieda a základné charakteristické znaky ubytovacieho zariadenia budú určené až pri konkrétnom zájazde; v Dôležitých informáciách

v bode Ubytovanie je uvedená informácia, že poloha, trieda a základné charakteristické znaky ubytovacieho zariadenia sú klasifikované podľa krajiny, v ktorej sa nachádza ubytovacie zariadenie;

Ad 4. Stravovanie sa tiež nachádza v zmluve, bližšie určené bude avšak až pri konkrétnom zájazde;

Ad 5. Tieto náležitosti sa v zmluve nenachádzajú rovnako ako ani v predošlých dvoch zmluvách. Program, exkurzie, výlety a iné služby by sme do zmluvy odporúčali doplniť znovu kvôli lepšej prehľadnosti;

Ad 6. Rovnako ako v zmluve od cestovnej kancelárie Turancar, ani v tejto zmluve nie sú poskytované služby cestovného ruchu skupine a veľkosť skupiny vymedzené;

Ad 7. Podľa zmluvy o obstaraní zájazdu od cestovnej kancelárie Orex travel nie sú iné služby cestovného ruchu poskytované v inom jazyku;

Ad 8. Rovnako ako v prípade cestovnej kancelárie Turancar, aj v tejto zmluve sa nachádza informácia, že zájazd nie je vhodný pre osoby so zníženou pohyblivosťou, ale ak by takáto osoba zúčastnila zájazdu, tak podľa Všeobecných zmluvných podmienok v bode Práva a povinnosti cestujúceho ods. 2 písm. j) je povinnosťou tejto osoby mať zaobstaraný sprievod a dohľad.

Zmluva o obstaraní zájazdu musí obsahovať aj ďalšie podstatné obsahové náležitosti, ktoré sme uviedli už vyššie v teórii v podkapitole 1.3 Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou s. 21 a v podkapitole 1.3.2 Práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy o zájazde s. 27, a teda:

Ad a) Názov a sídlo cestovnej kancelárie sa v zmluve o obstaraní zájazdu nachádza a rovnako aj telefonický kontakt a adresa elektronickej pošty cestovnej kancelárie;

Ad b) V zmluve o obstaraní zájazdu je uvedená aj celková cena za zájazd, pričom vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Cena zájazdu, služieb a platobné podmienky ods. 1 je rovnako ako pri predošlých dvoch zmluvách uvedené, že do tejto ceny zájazdu môžu byť započítané ešte ďalšie poplatky, ktoré nemožno určiť pre uzavretím zmluvy o obstaraní zájazdu;

Ad c) V zmluve sa nachádza záloha, doplatok a dátumy splatnosti. Cestovná kancelária vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Cena zájazdu, služieb a platobné podmienky ods. 4 uvádza, že môže požadovať od cestujúceho zálohu

v minimálnej výške 30 % z ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb a to 30 dní pred odletom. Zvyšná časť ceny musí byť zaplatená najneskôr do 30 dní pred začatím zájazdu. Ak by sa zmluva o obstaraní zájazdu uzatvorila menej než 30 dní pred začatím zájazdu, tak je cestujúci povinný zaplatiť celú sumu. Vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Cena zájazdu, služieb a platobné podmienky ods. 6 je zároveň uvedené, že je možné platiť v hotovosti, bankovým prevodom alebo platobnou kartou;

Ad d) Vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Odstúpenie od zmluvy o zájazde cestujúcim a odstúpné ods. 9 je cestujúci informovaný o tom, že cestovná kancelária môže odstúpiť od zmluvy v prípade nedosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich. Avšak rovnako ako v predošlých dvoch prípadoch, ani v tejto zmluve nie je jasne definovaný minimálny počet účastníkov;

Ad e) Podľa Všeobecných zmluvných podmienok v bode Práva a povinnosti cestujúceho ods. 2 písm. g) je cestujúci zodpovedný za platnosť cestovných dokladov a za vybavenie si víz a očkovacích povinností, ak je to potrebné. V Dôležitých informáciách v bode Cestovné doklady je uvedené, že cestujúci si má sám vyhľadať informácie o podmienkach vstupu do určitej krajiny. V tomto prípade ale nie je táto povinnosť v bode m) splnená, pretože sa nikde neuvádza, že cestovná kancelária je povinná oboznámiť cestujúceho s vyššie uvedenými náležitosťami; v tomto prípade môžeme uvažovať o rovnakej situácii ako v predošlých dvoch zmluvách, t. j. napr. ak cestujúci nebude riadne informovaný cestovnou kanceláriou o všetkých predpisoch, ktoré sa týkajú cieľovej krajiny, tak si cestujúci nemusí splniť svoju povinnosť. Zodpovednosť by za to mala niesť cestovná kancelária;

Ad f) V zmluve nachádzame aj právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy, pričom cestujúci musí zaplatiť odstúpné, ktoré je uvedené vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Odstúpenie od zmluvy o zájazde cestujúcim a odstúpné ods. 1 písm. a) až g), najmenej však 50 € na osobu ak cestujúci odstúpi v lehote 60 dní pred začatím zájazdu;

Ad g) V zmluve o obstaraní zájazdu nachádzame aj informáciu, že cestovná kancelária informovala a odporučila cestujúcemu uzavrieť komplexné cestovné poistenie, ktoré pokryje aj náklady spojené s odstúpením od zmluvy o obstaraní zájazdu, v prípade nehody alebo ochorenia. Zmluva naďalej uvádza, že ak by cestujúci neuzavrel komplexné cestovné poistenie, tak by nemal nárok na náhradu škody v prípade nehody alebo inej poistnej udalosti.

Zmluva obsahuje aj ďalšie právne náležitosti, ktoré sme tiež rozoberali v podkapitole 1.3 Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou s. 22, a teda:

Ad a) V zmluve o obstaraní zájazdu od cestovnej kancelárie Orex travel sa nachádza aj miesto pre požiadavky cestujúceho, s ktorými cestovná kancelária súhlasila;

Ad b) Cestovná kancelária takisto uvádza v zmluve, že je zodpovedná za poskytnutie zájazdu ako celku a rovnako uvádza, že je povinná poskytnúť cestujúcemu pomoc, ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach.

Zmluva o obstaraní zájazdu od cestovnej kancelárie Orex travel by mala obsahovať aj ďalšie právne náležitosti, ktorými sme sa tiež zaoberali v podkapitole 1.3 Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou s. 23, a teda:

Ad a) Zmluva o obstaraní zájazdu uvádza aj názov a sídlo poskytovateľa ochrany, a teda poisťovne, s ktorou cestovná kancelária uzatvorila zmluvu, ktorá zabezpečuje ochranu pre prípad úpadku. Zároveň je v zmluve uvedená aj adresa elektronickej pošty spomínanej poisťovne;

Ad b) V zmluve sa nachádza aj táto povinná náležitosť, t. j. meno, adresa a telefonický kontakt zodpovedného zástupcu, resp. subjektu cestovnej kancelárie, na ktorého sa môže obrátiť cestujúci v prípade ťažkostí;

Ad c) Vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie zájazdu ods. 2 sa uvádza, že ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá tak ako by mala byť, a ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku očakával, je povinnosťou cestujúceho túto skutočnosť bezodkladne oznámiť cestovnej kancelárii alebo jej poverenému zástupcovi;

Ad d) Rovnako ako pri zmluve o obstaraní zájazdu od cestovnej kancelárie Turancar, aj v tejto zmluve sa nachádza informácia, že sa medzi cestujúcimi nenachádza maloletá osoba bez sprievodu rodiča alebo inej oprávnenej osoby. Pod tým môžeme rozumieť, že maloletá osoba sa bez súhlasu rodiča nesmie zúčastniť zájazdu bez sprievodu alebo dohľadu. Vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Práva a povinnosti cestujúceho ods. 2 písm. j) je zároveň uvedené, že ak by sa zájazdu zúčastnila osoba mladšia ako 15 rokov, musela by mať zabezpečený sprievod a dohľad;

Ad e) Vo Všeobecných zmluvných podmienkach je v bode Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie zájazdu ods. 9 a ods. 18 uvedená aj táto povinná náležitosť;

Ad f) Cestujúci je informovaný aj o jeho práve postúpiť zmluvu o obstaraní zájazdu inej osobe, v dostatočnej časovej lehote, a to najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu. Cestovná kancelária žiada v tejto situácii poplatok 30 € na osobu, ak cestujúci postúpi zmluvu do 60 dní pred začatím zájazdu a 50 € ak cestujúci postúpi zmluvu najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu.

V zmluve o obstaraní zájazdu od cestovnej kancelárie Orex travel sa nachádza informácia, že cena zájazdu sa môže zvýšiť. Ako sme už vyššie v podkapitole 1.3 Ochrana spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou a v podkapitole 1.3.1 Práva spotrebiteľa v prípade zmeny zmluvy o zájazde s. 26, cena zájazdu sa môže zvýšiť ale len ako dôsledok určitých zmien.

O týchto náležitostiach cestovná kancelária Orex travel informuje cestujúceho v zmluve o obstaraní zájazdu. Vo Všeobecných zmluvných podmienkach v bode Povinnosti CK ods. 2 písm. b) sa nachádza zároveň informácia, že ak by zvýšenie ceny zájazdu presiahlo 8 % celkovej ceny zájazdu, môže cestovná kancelária navrhnúť zmenu zmluvy o obstaraní zájazdu. Ak cestujúci neprijme túto ponuku, tak má právo odstúpiť od zmluvy o zájazde a budú mu vrátené všetky platby, a to najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o obstaraní zájazdu.

Cestujúci je podľa zmluvy o obstaraní zájazdu informovaný aj o tom, že má právo odstúpiť od zmluvy, ak sa výrazne zmení niektorý zo znakov služieb cestovného ruchu. V tomto prípade nie je povinnosťou cestujúceho platiť odstupné a môže dostať náhradu škody a vrátenie všetkých platieb.

Rovnako ako v predošlých dvoch zmluvách, aj v tejto zmluve sa nachádza súhlas so spracúvaním osobných údajov, pričom aj v tejto zmluve je povinnosťou cestujúceho poskytnúť osobné údaje, ktoré sa od neho žiadajú, pretože sú potrebné na uzavretie zmluvy. Súhlas so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely sa však ani v tejto zmluve nevyskytuje, ako to bolo aj v prípade zmluvy o obstaraní zájazdu od cestovnej kancelárie Fifo.

5 Diskusia

Pri analyzovaní zmlúv o obstaraní zájazdu od konkrétnych cestovných kancelárií bolo našim primárnym cieľom zistiť, či cestovné kancelárie dodržiavajú vo svojich zmluvách všetky podstatné obsahové náležitosti. Naším zistením na základe analýzy týchto zmlúv bolo, že cestovné kancelárie dodržiavajú vo svojich zmluvách o obstaraní zájazdu väčšinu podstatných obsahových náležitostí. Pri pohľade na analyzované zmluvy o obstaraní zájazdu môžeme skonštatovať, že najmenej podstatných obsahových náležitostí absentovalo v zmluvách od cestovných kancelárií Turancar a Orex travel s.r.o. a najviac podstatných obsahových náležitostí absentovalo v zmluve o obstaraní zájazdu od cestovnej kancelárie Fifo s.r.o.

Po analýze jednotlivých zmlúv sme zistili, že zmluva o obstaraní zájazdu od cestovnej kancelárie Turancar neobsahovala jasne definovaný minimálny počet cestujúcich pre uskutočnenie zájazdu, nenachádzala sa v nej trasa cesty a ani časť vyhradená pre program, exkurzie a výlety či iné služby v určitom cieľovom mieste. Zároveň v nej nebola spomenutá ani povinnosť cestovnej kancelárie informovať cestujúceho o vízových, pasových, zdravotných či iných dôležitých podmienkach vstupu do krajiny, v ktorej je cieľové miesto. Zmluva od cestovnej kancelárie Orex travel s.r.o. obsahovala na rozdiel od oboch zmlúv trasu cesty, avšak povinnosť cestovnej kancelárie poskytnúť cestujúcemu v dostatočnej lehote informácie o plánovaných časoch odchodu, termíne na odbavenie alebo o plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu na cieľové miesto sa v zmluve nenachádzala.

Po analýze zmluvy od cestovnej kancelárie Fifo s.r.o. sme zistili, že v nej chýbali okrem vyššie spomenutých náležitostí pri cestovnej kancelárii Turancar aj informácie o tom, že ubytovacie zariadenie je klasifikované štátom, v ktorom je miesto pobytu, informácia o poskytovaní služieb v rámci skupiny a jej veľkosti, a informácia o poskytovaní iných služieb v cudzom jazyku. Cestovná kancelária Fifo s.r.o. sa zároveň vo viacerých prípadoch odvolávala na „Predzmluvné informácie“, ktoré však neboli súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu a neboli dostupné pre spotrebiteľa ani na webovom sídle cestovnej kancelárie.

Hoci na základe analýzy jednotlivých zmlúv môžeme zhodnotiť, že miera dodržiavania podstatných obsahových náležitostí je v týchto zmluvách pomerne vysoká, nedodržiavanie vyššie spomenutých náležitostí v zmluve môže spôsobiť ťažkosti

spotrebiteľovi, pretože nie je riadne informovaný o všetkých skutočnostiach. Toto nedodržiavanie podstatných obsahových náležitostí v zmluvách môže viesť aj k právnym následkom v podobe neplatnosti zmluvy o obstaraní zájazdu alebo jej časti, alebo v podobe pokút, ktoré ukladá Slovenská obchodná inšpekcia, a ktoré sú bližšie určené v § 9 ods. 2 písm. a) až c) ZoSCR. Podľa uvedeného zákona môže byť cestovnej kancelárii udelená pokuta za neplnenie si informačných povinností, a to vo výške 200 € až 15 000 €.

Záver

Pri využívaní služieb cestovných kancelárií sú spotrebitelia vystavení riziku, že ich práva budú porušované alebo nerešpektované. Jedným z prípadov, kedy táto situácia môže nastať je, ak sa napríklad v zmluve o obstaraní zájazdu nachádzajú neprijateľné podmienky.

V praxi sme sa dokonca stretli s kontrolou cestovných kancelárií, pričom vo väčšine z nich bolo zistené, že z ich strany neboli dodržiavané povinné právne náležitosti. Preto je nanajvýš dôležité, aby cestovné kancelárie podliehali kontrole, a teda sa mohlo predísť tomu, že práva spotrebiteľa budú porušené. Na to, aby sa spotrebiteľ vyhol prípadom, kedy budú porušované jeho práva, je potrebné poznať slovenskú právnu úpravu ochrany spotrebiteľa.

Hlavným cieľom bakalárskej práce bolo vysvetliť slovenskú právnu úpravu ochrany spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovnou kanceláriou a preskúmať, ako a či sa cestovné kancelárie vyrovnávajú v zmluvách so zákonnými požiadavkami.

Naším zistením v teoretickej časti bolo, že cestovná kancelária sa nachádza na úrovni veľkoobchodu, pretože vykonáva činnosti, ktoré súvisia s pripravovaním, vytváraním a organizovaním zájazdov a pripravuje balíky služieb pre odberateľa, ktorý môže byť neznámy alebo konkrétny. Produktom cestovnej kancelárie je zájazd, ktorý môže byť rozdelený podľa spôsobu organizácie a jeho tvorby, spôsobu dopravy, dĺžky trvania a vzdialenosti do destinácie. Odberateľ musí mať s cestovnou kanceláriou uzavretú zmluvu o obstaraní zájazdu, pokiaľ chce využiť produkt cestovnej kancelárie.

Po hĺbkovej analýze vzorových zmlúv o obstaraní zájazdu od konkrétnych cestovných kancelárií sme vyhodnotili, že väčšinu podstatných obsahových náležitostí tieto zmluvy spĺňali a obsahovali. Tieto zmluvy boli analyzované a navzájom porovnávané.

V zmluvách o obstaraní zájazdu od cestovných kancelárií sa nenachádzali viaceré právne náležitosti, pričom najčastejšie z nich boli program, exkurzie, výlety a iné služby; povinnosť cestovnej kancelárie oboznámiť cestujúceho s pasovými, vízovými a zdravotnými požiadavkami a podmienka dosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich.

Na základe zistených poznatkov môžeme odporučiť dôslednejšiu kontrolu obsahu zmlúv cestovných kancelárií a zároveň odporúčame spotrebiteľom, aby si dôkladne naštudovali podstatné náležitosti zmluvy pred uzatvorením zmluvy o obstaraní zájazdu. Cestovným kanceláriám zároveň odporúčame, aby jednotlivé chýbajúce podstatné obsahové

náležitosti do zmlúv doplnili, čo zabezpečí príkladné dodržiavanie právnej úpravy a ochranu spotrebiteľa pri využívaní ich služieb, ako aj vyhnutie sa uloženiu pokút za nedodržiavanie zákonných povinností.

Zoznam použitej literatúry

1. BARTKO, Tomáš. *Zákon o zájazdoch upravil podnikanie cestovných kancelárií od 1. 1. 2019*. [online]. Posledná aktualizácia: 10. 04. 2019. [cit. 2021-11-07]. Dostupné na: <https://www.podnikajte.sk/zakonne-povinnosti-podnikatela/zakon-o-zajazdoch-cestovne-kancelarie-2019>
2. BARTKO, Tomáš. *Zmluva o zájazde a nároky z nej vyplývajúce*. [online]. Posledná aktualizácia 17. 04. 2019b. [cit. 2021-11-07]. Dostupné na: <https://www.podnikajte.sk/vzorove-zmluvy/zmluva-o-zajazde>
3. BISKUPIČ, Martin. *Kto je spotrebiteľ?* [online]. Posledná aktualizácia: 26. 04. 2019. [cit. 2021-10-29]. Dostupné na: <https://www.podnikajte.sk/obchodne-pravo/kto-je-spotrebitel>
4. BISKUPIČ, Martin. *Neprijateľné zmluvné podmienky v spotrebiteľských zmluvách*. [online]. Posledná aktualizácia: 26. 04. 2019b. [cit. 2021-11-02]. Dostupné na: <https://www.podnikajte.sk/obchodne-pravo/kto-je-spotrebitel>
5. BUDJAČ, Milan – ŠURÍN, Lukáš. *Zákon o ochrane spotrebiteľa pri poskytovaní niektorých služieb cestovného ruchu: Komentár*. Bratislava: Wolters Kluwer, 2018, 256 s. ISBN 978-80-8168-840-9.
6. FIFO. *O nás*. [online]. [cit. 2022-03-25]. Dostupné na: <https://www.fifo.sk/o-nas/>
7. GÚČIK, Marian a kol. *Cestovný ruch – Hotelierstvo – Pohostinstvo. Výkladový slovník*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo – Mladé letá, 2006, 216 s. ISBN 80-10-00360-3. in: MINISTERSTVO DOPRAVY A VÝSTAVBY SLOVENSKEJ REPUBLIKY. *Služby v cestovom ruchu*. [online]. [cit. 2021-11-20]. Dostupné na: <https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/cestovny-ruch-7/informacie/cestovny-ruch/sluzby-v-cestovnom-ruchu>
8. JURČOVÁ, Monika – MASLÁK, Marek – BORKOVIČOVÁ, Veronika. *Spotrebiteľské právo*. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer, 2021, 388 s. ISBN 978-80-

7598-1.

9. MAGUROVÁ, Hana a kol. *Základy práva v cestovnom ruchu pre ekonómov*. 1. vyd. Bratislava: Wolters Kluwer, 2016, 184 s. Ekonómia. ISBN 978-80-8168-491-3.
10. NOVACKÁ, Ľudmila a kol. *Cestovný ruch, technika služieb, delegát a sprievodca*. 3. dopl. vyd. Bratislava: Vydavateľstvo EKONÓM, 2014, 475 s. ISBN 978-80-225-3948-7.
11. OREX TRAVEL. *O nás*. [online]. [cit. 2021-04-04]. Dostupné na: <https://www.orextravel.sk/>
12. ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovnom ruchu*. 2. časť. Banská Bystrica: DALI – BB, 2011. 150 s. ISBN 978-80-89090-94-5.
13. SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA. *Výsledky kontroly cestovných kancelárií*. [online]. Posledná aktualizácia: 25. 11. 2019. [cit. 2022-02-26]. Dostupné na: https://www.soi.sk/files/documents/kcinnost/2019/vk_ck_2019.pdf
14. TURANCAR. *Profil cestovnej kancelárie Turancar*. [online]. [cit. 2022-03-15]. Dostupné na: <https://www.turancar.sk/profil-ck>
15. WTO. *Tourism and travel-related services*. 2016. [online]. [cit. 2021-11-20]. Available at: https://www.wto.org/english/tratop_e/serv_e/tourism_e/tourism_e.htm
16. Zákon 161/2011 – Zákon o ochrane spotrebiteľa pri poskytovaní niektorých služieb cestovného ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Dostupné na: <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2011/161/20140501>
17. Zákon 250/2007 – zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Dostupné na: <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2007/250/20211231>

18. Zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Dostupné na: <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2018/170/20200721>
19. Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Dostupné na: <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/1964/40/20191201>

Prílohy