

**Všeobecne obchodné podmienky pre účasť na zájazdoch**  
**Dreams Travel s.r.o.**  
**(ďalej len „všeobecné obchodné podmienky alebo VOP“)**  
**platné pre Zmluvy o zájazde uzatvorené od 1.1.2019.**

Všeobecné obchodné podmienky upravujú právne vzťahy medzi objednávateľom zájazdu na strane jednej a cestovnou kanceláriou Dreams Travel, s.r.o., so sídlom Lipnická 150, 900 42 Dunajská Lužná, IČO 47233486, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 71802/B (ďalej len „CK“ alebo „cestovná kancelária“), na strane druhej (ďalej len „VOP“). VOP sú platné pre všetky zájazdy a služby cestovného ruchu obstarávané CK na základe zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „zmluva o zájazde“), pokiaľ nie je cestovnou kanceláriou písomnou formou inak stanovený, či vopred dohodnutý, rozsah vzájomných práv a povinností. VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde uzavretej medzi objednávateľom a CK.

### **Úvodné ustanovenia**

1. Tieto VOP upravujú práva a povinnosti CK a objednávateľa pri poskytovaní služieb cestovného ruchu na základe zmluvy o zájazde, poskytovaní spojených služieb cestovného ruchu, sprostredkovaní predaja zájazdov a poskytovaní iných služieb podľa Zákon o zájazdoch.
2. V prípade zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu poskytovaných na čas kratší ako 24 hodín, ak ich súčasťou nie je ubytovanie alebo zakúpených na základe rámcovej zmluvy, ktorej predmetom je zabezpečenie služieb cestovného ruchu v súvislosti s pracovnými cestami, uzatvorenej s podnikateľom alebo osobou, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet, môžu platiť odlišné podmienky, ako sú uvedené v týchto VOP.

### **Definície**

3. **„Objednávateľ“** je akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorila zmluvu o zájazde alebo inú zmluvu (napr. zmluvu o ubytovaní) s CK alebo s Dodávateľom zastúpeným CK, a osoba, ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu.
4. **„CK“** je obchodná spoločnosť Dreams Travel, s.r.o., so sídlom Lipnická 150, 900 42 Dunajská Lužná, IČO 47233486, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 71802/B (ďalej len „CK“ alebo „cestovná kancelária alebo „Obstarávateľ“). CK je cestovnou kanceláriou a cestovnou agentúrou, ktorá sprostredkúva zájazdy pre iné cestovné kancelárie. Materiály, ktoré sa týkajú predaja zájazdov alebo spojených služieb cestovného ruchu určené pre cestujúceho vrátane ich elektronických podôb budú označené slovami „cestovná kancelária“ v prípade, ak CK predáva zájazd alebo spojené služby cestovného ruchu v postavení cestovnej kancelárie, a slovami „cestovná agentúra“ v prípade, ak CK predaj zájazdu sprostredkúva pre inú cestovnú kanceláriu – Dodávateľa.
5. **„www.dreamstravel.sk“** je internetový portál – informačný systém zobrazujúci informácie o vybraných zájazdoch, službách cestovného ruchu atď., prostredníctvom ktorého CK ponúka zájazdy/služby.
6. **„Dodávateľ“** je slovenská alebo zahraničná cestovná kancelária odlišná od CK, pre ktorú CK sprostredkúva predaj zájazdu/služby a ktorá zodpovedá za plnenie zmluvy o zájazde/iných službách, alebo prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia, dopravca, prípadne iná spoločnosť poskytujúca služby cestovného ruchu. Dodávateľ je povinný mať oprávnenie na podnikanie v oblasti predaja zájazdov a sprostredkovania spojených služieb cestovného ruchu a zabezpečenie ochrany pre prípad úpadku.

7. „VOP“ sú tieto všeobecné obchodné podmienky

8. „Zájazd“ je produkt cestovného ruchu, ktorý organizuje CK alebo ktorého predaj CK sprostredkúva pre Dodávateľa.

9. „Zákon o zájazdoch“ je Zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

10. „Objednávateľ“ je akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá prejavila záujem uzatvoriť zmluvu o zájazde alebo inú zmluvu (napr. zmluvu o ubytovaní) s CK alebo s Dodávateľom zastúpeným CK.

11. „Zmluva“ je najmä zmluva uzavretá medzi CK a Objednávateľom podľa § 16 a nasl. Zákona o zájazdoch, alebo iná zmluva o poskytovaní služieb podľa Zákona o zájazdoch uzatvorená medzi Objednávateľom a CK alebo Dodávateľom. Neoddeliteľnú súčasť zmluvy tvoria tieto VOP. Pokiaľ sa jedná o zmluvu uzatvorenú s Dodávateľom, jej neoddeliteľnú súčasť tvoria aj všeobecné obchodné podmienky príslušného Dodávateľa.

### **Zájazdy organizované CK**

**12. Predzmluvné informácie.** Pred uzatvorením zmluvy o zájazde alebo zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu boli Objednávateľovi poskytnuté informácie prostredníctvom príslušného formulára v zmysle Zákona o zájazdoch.

**13. Objednávka.** Objednávateľ si môže objednať zájazd alebo inú službu prostredníctvom online portálu, telefonicky, alebo e-mailovou poštou (ďalej len „Objednávka“).

- Objednávateľ je povinný uviesť všetky požadované údaje v súlade so skutočnosťou.
- Objednávateľ odoslaním Objednávky potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s VOP, podmienkami poskytovateľov jednotlivých služieb cestovného ruchu a že spĺňa podmienky na zúčastnenie sa zájazdu/poskytnutie inej služby. Objednávateľ má možnosť oboznámiť sa pred odoslaním Objednávky s predzmluvnými informáciami v zmysle Zákona o zájazdoch.
- V prípade, že má Objednávateľ záujem do zvolenej destinácie prepraviť nadrozmernú, športovú či inú špeciálnu batožinu (napr. bicykel, golfovú výbavu, surfovú výbavu, detský kočiar a pod.), resp. domáce zvieratá (pes, mačka a pod.), informuje o tejto skutočnosti CK v Objednávke, aby mohla CK overiť možnosť a podmienky zabezpečenia takejto prepravy a jej cenu.
- CK si vyhradzuje právo Objednávku neprijatť alebo zamietnuť aj bez odpovede a uvedenia dôvodu, a to najmä vtedy, ak:
  - a) Objednávka obsahuje neúplné, zjavne nesprávne alebo rozporuplné údaje alebo
  - b) sa jedná o Objednávku záujemcu, ktorý opakovane posiela nesprávne alebo fiktívne vyplnené Objednávky a opakovane za objednaný zájazd alebo iné služby neplatí dohodnuté zálohy.

**14. Informácia o stave vybavovania objednávky.** CK bezodkladne overí, či je objednaný zájazd/iná služba ešte k dispozícii, ako aj ďalšie informácie (vrátane ceny, ktorá sa v čase môže meniť) a následne informuje záujemcu o stave vybavovania Objednávky. V prípade, že bola Objednávka CK doručená v čase mimo pracovnej doby CK alebo Dodávateľa, CK oznámi Záujemcovi informáciu o stave vybavovania Objednávky v najbližší nasledujúci pracovný deň.

**15. Predbežná rezervácia.** Ak je to možné, CK na požiadanie záujemcu vykoná predbežnú rezerváciu zájazdu/služby. Rezervácia je nezáväzná. V prípade, že Dodávateľ rezerváciu potvrdí, informuje CK záujemcu o dĺžke platnosti rezervácie. V opačnom prípade informuje záujemcu o nepotvrdení rezervácie. CK zodpovedá iba za také chyby zapríčinené technickými poruchami v

systéme rezervovania, ktoré spôsobili. CK nezodpovedá za chyby pri rezervácii spôsobené Objednávateľom alebo neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

## **16. Cena zájazdu.**

- a. Cena obstaraného zájazdu je stanovená písomnou dohodou medzi objednávateľom a CK, pričom záväzná dohodnutá cena zájazdu je uvedená v zmluve o zájazde. Ceny uvedené v katalógoch, cenníkoch a ostatných materiáloch C sú orientačné, tieto sú platné k dátumu uvedenému v predmetných materiáloch CK.
- b. CK je oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k:
  - zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
  - zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,
  - Zmene kurzu EUR použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu, pričom nie je rozhodné, či zo strany objednávatel'a došlo k úhrade celkovej sumy ceny zájazdu alebo len stanovenej zálohy.
- c. Objednávateľovi vzniká právo na poskytnutie dohodnutých služieb len po zaplatení celej sumy dohodnutej ceny zájazdu.
- d. Pokiaľ nie je medzi účastníkmi zmluvného vzťahu písomne dohodnuté inak, je objednávatel' povinný zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu nasledovne:
  - sumu vo výške najmenej 50 % z dohodnutej ceny zájazdu pri uzavretí zmluvy o zájazde, najneskôr však do 5 (piatich) dní od jej uzavretia; a zostávajúcu časť dohodnutej ceny zájazdu najneskôr do 6 týždňov pred začatím zájazdu.
  - v prípade, ak je zmluva o zájazde uzavretá v lehote kratšej ako 6 týždňov pred začatím zájazdu, je objednávatel' povinný uhradiť celú sumu dohodnutej ceny zájazdu najneskôr pri uzavretí zmluvy o zájazde.
- e. Cenu zájazdu je objednávatel' oprávnený uhradiť v hotovosti k rukám CK, resp. jej splnomocneného zástupcu alebo bezhotovostným prevodom na účet CK, vedený v Tatra banka, a.s., č. účtu: SK401100000002924853782, špecifický symbol: 0308, variabilný symbol: číslo zmluvy o zájazde. Cena zájazdu sa považuje za uhradenú dňom jej pripísania na účet CK k jej voľnej dispozícii. CK je bezodkladne po úhrade ceny zájazdu povinná vydať objednávatel'ovi doklad o zaplatení ceny zájazdu.
- f. V prípade, ak objednávatel' riadne a včas neuhradí cenu zájazdu v súlade s ods. 5 a 6 tohto článku VOP, je CK oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde a objednávatel' je povinný zaplatiť CK zmluvnú pokutu v zmysle týchto VOP, resp. zmluvy o zájazde.
- g. Ak nie je medzi účastníkmi zmluvného vzťahu dohodnuté inak, je objednávatel' povinný zaplatiť cenu zájazdu, ako aj prípadné zmluvné pokuty v súlade s týmito VOP aj za osoby, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzatvorila, a to aj v prípade, ak sa vyhlásenie objednávatel'a podľa čl. I ods. 2 o splnomocnení uzavrieť v ich mene zmluvu o zájazde ukáže ako nepravdivé, alebo ak sa ktorákoľvek osoba, v prospech ktorej sa zmluva o zájazde uzatvorila, nezúčastnila zájazdu.
- h. Ak nie je medzi účastníkmi zmluvného vzťahu dohodnuté inak, v prípade, ak objednávatel'om je právnická osoba, je objednávatel' (právnická osoba) povinný zaplatiť cenu zájazdu, ako aj prípadné zmluvné pokuty v súlade s týmito VOP aj za fyzické osoby, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzatvorila, a to aj v prípade, ak sa ktorákoľvek z fyzických osôb, v prospech ktorej sa zmluva o zájazde uzatvorila, nezúčastnila zájazdu.

**17. Záloha na cenu a podpísanie zmluvy zo strany záujemcu.** CK pošle Záujemcovi návrh zmluvy vrátane jej príloh a platobné podmienky. Objednávatel' je povinný uhradiť zálohu na cenu zájazdu/inej služby podľa platobných podmienok, ktoré mu pošle CK e-mailom a vyjadriť svoj súhlas s návrhom zmluvy vrátane jej príloh.

- a. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde sú nasledovné prílohy:
- Zmluva o zájazde,
  - VOP,
  - ďalšie dokumenty uvedené v zmluve.
- b. Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. V prípade, že sa údaje v zmluve odlišujú od údajov uvedených v ponuke zájazdu/služby, popr. od týchto VOP, platia údaje uvedené v zmluve.
- c. Objednávateľ je povinný všetky svoje údaje uvedené v návrhu zmluvy skontrolovať. Objednávateľ zodpovedá za škodu spôsobenú uvedením nesprávnych údajov v zmluve spôsobeným záujemcom.
- d. Objednávateľ vyjadří svoj súhlas so zmluvou vrátane jej príloh elektronicke – prostredníctvom zakliknutia príslušného políčka, kliknutím na link zaslaný e-mailom alebo kladnou odpoveďou záujemcu na e-mail s návrhom, v ktorej Objednávateľ bez výhrad súhlasí so znením zmluvy a jej príloh alebo Objednávateľ podpíše zmluvu a jej prílohy a odošle ich naskenované elektronicke poštou (e-mailom) na adresu CK (to všetko ďalej len ako „podpísanie zmluvy“). Zmluvu je povinná podpísať výhradne osoba uvedená na zmluve ako objednávateľ.
- e. Podpísaním zmluvy Objednávateľ potvrdzuje, že sa s návrhom zmluvy a všetkých jej príloh riadne oboznámil, súhlasí s ich obsahom, v plnom rozsahu ich prijíma. V prípade, že Objednávateľ objednáva zájazd/službu aj v prospech tretích osôb, podpísaním zmluvy potvrdzuje, že tieto tretie osoby vyslovili s návrhom zmluvy a jej príloh súhlas a prijali ich v plnom rozsahu.
- f. Pokiaľ Objednávateľ podpísal zmluvu, avšak v lehote splatnosti neuhradil zálohu na cenu zájazdu, márnym uplynutím lehoty splatnosti sa má za to, že bola splnená rozvázovacia podmienka a zmluva sa považuje týmto dňom za neuzavretú, ak sa zmluvné strany osobitne písomne nedohodnú inak. Ak Objednávateľ nevykoná úhradu zálohy na cenu v určenej lehote alebo nevyjadří svoj súhlas s návrhom zmluvy vrátane jej príloh, v prípade pretrvávajúceho záujmu záujemcu je potrebné odoslať novú Objednávku. CK nezodpovedá za škodu, popr. inú ujmu a/alebo iné následky spôsobené záujemcovi neuzatvorením zmluvy.

**18. Zaknihovanie zájazdu.** Po pripísaní zálohy na cenu na účet CK a podpísaní zmluvy zo strany záujemcu uskutoční CK zaknihovanie zájazdu/služby uvedenej v zmluve. Po zaknihovaní zájazdu/služby obdrží Objednávateľ konfirmáciu (potvrdenie) a platobné pokyny k úhrade zvyšnej časti ceny. Online databáza ponúkaných zájazdov/služieb vrátane cien sa priebežne mení a CK nemôže žiadnym spôsobom zabezpečiť, že zájazd/služba uvedená v návrhu zmluvy bude po jej podpísaní záujemcom stále k dispozícii. Pokiaľ nebude môcť CK zaknihovať zájazd v lehote 5 pracovných dní od pripísania zálohy na účet CK a podpísania zmluvy zo strany záujemcu, márnym uplynutím lehoty na zaknihovanie sa má za to, že bola splnená rozvázovacia podmienka a zmluva sa považuje týmto dňom za neuzavretú, ak sa zmluvné strany osobitne písomne nedohodnú inak. Pokiaľ nebude možné zájazd/službu zaknihovať, záujemcovi bude bezodkladne vrátená záloha a odoslané potvrdenie o neuzatvorení zmluvy. CK nezodpovedá za škodu, popr. inú ujmu a/alebo iné následky spôsobené záujemcovi neuzatvorením zmluvy.

**19. Doručenie dokladov.** CK v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu poskytne Objednávateľovi (prednostne e-mailom) potvrdenia, poukážky, cestovné lístky, vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, ako aj plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu na cieľové miesto alebo miesta. Za cestovné doklady podľa toto odseku sa nepovažujú pasové, colné, zdravotné či iné formality a doklady, potrebné na vycestovanie podľa platných predpisov cieľovej, resp. tranzitnej krajiny. V niektorých prípadoch si Objednávateľ vyzdvihne cestovné doklady oproti konfirmácii priamo na letisku, a to vždy najneskôr 2 hodiny pred odletom.

**20. Zmeny zmluvy pred začatím zájazdu.**

**a. Postúpenie zmluvy o zájazde.** Pred začatím zájazdu môže Objednávateľ na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení doručené CK v primeranej lehote, najneskôr však 21 dní pred začatím zájazdu; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva Objednávateľom. Pôvodný Objednávateľ a nový Objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých dodatočne vzniknutých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK informuje e-mailom. Poplatky, príplatky a iné dodatočné náklady podľa prvej vety budú novému Objednávateľovi preukázané, nebudú neprimerané a nepresiahnu skutočné náklady, ktoré vznikli CK v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. V prípade vypredaných leteniek do danej destinácie si CK vyhradzuje právo neumožniť zmenu mena ani za poplatok.

**b. Zmena ceny zájazdu.** CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu za nasledovných podmienok:

- zvýšenie ceny neprekročí 8 % celkovej ceny zájazdu.
- cenu je možné zvýšiť len ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa (a) ceny prepravy Objednávateľa vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, (b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, alebo (c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu.
- zvýšenie ceny bude kalkulované ako súčet pôvodnej ceny zájazdu a sumy zodpovedajúcej zvýšeniu cien, daní, poplatkov, resp. sumy rozdielu vzniknutého pri prepočte príslušných súm pri zmene výmenného kurzu podľa predchádzajúceho bodu.
- oznámenie o zvýšení ceny zájazdu bude na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny Objednávateľovi odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu.

Objednávateľ má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v bode i. tohto písmena, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu. CK poskytne Objednávateľovi pri znížení ceny rozdiel medzi pôvodnou cenou zájazdu a zníženou cenou zájazdu po odpočítaní skutočných nákladov, ktoré vznikli CK v súvislosti so zmenou ceny zájazdu.

**c.** Zmena iných nepodstatných podmienok. CK je oprávnená pred začatím zájazdu jednostranne zmeniť iné podmienky zmluvy o zájazde ako vyššie uvedené a okrem základných znakov služieb cestovného ruchu, platobných podmienok, podmienky dosiahnutia minimálneho počtu Objednávateľch a práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa § 14 odseku 2 písm. a), c) až e) a g) Zákona o zájazdoch, ak je zmena zanedbateľná a CK informuje cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom e-mailom.

**d.** Iné zmeny. Ak je CK pred začatím zájazdu nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) Zákona o zájazdoch alebo nemôže splniť osobitné požiadavky cestujúceho, s ktorými CK súhlasila alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako 8 %, navrhne Objednávateľovi zmenu zmluvy o zájazde tak, že e-mailom bezodkladne informuje cestujúceho o (a) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu, (b) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpného a (c) skutočnosti, že ak Objednávateľ v určenej lehote neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a (d) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd Objednávateľovi ponúknutý:

- CK môže Objednávateľovi, ktorý odstúpil od zmluvy o zájazde ponúknuť náhradný zájazd, ak je to možné v rovnakej alebo vyššej kvalite ako pôvodný zájazd. Ak Objednávateľ odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku

náhradného zájazdu, CK je povinná vrátiť Objednávateľovi všetky platby uskutočnené Objednávateľom alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Ustanovenie § 23 Zákona o zájazdoch sa pri odstúpení od zmluvy o zájazde a neprijatí náhradného zájazdu zo strany cestujúceho použije primerane.

- Ak sa v dôsledku zmeny zmluvy o zájazde alebo prijatia náhradného zájazdu má poskytnúť zájazd nižšej kvality alebo s nižšími nákladmi, Objednávateľ má právo na primerané zníženie ceny zájazdu.

## **21. Odstúpenie od zmluvy pred začatím zájazdu.**

- a. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu za podmienky zaplataenia odstúpného – tzv. storno poplatku takto:
  - v sume 40 % z ceny zájazdu/služby, najmenej však vo výške nákladov účtovaných dodávateľmi služieb, ktoré tvoria zájazd, ak k odstúpeniu od zmluvy došlo 46 dní a viac pred začiatkom zájazdu/služby;
  - v sume 70 % z ceny zájazdu/služby, najmenej však vo výške nákladov účtovaných dodávateľmi služieb, ktoré tvoria zájazd, ak k odstúpeniu od zmluvy došlo menej ako 45 dní a zároveň 31 dní alebo viac pred začiatkom zájazdu/služby;
  - v sume 80 % z ceny zájazdu/služby, najmenej však vo výške nákladov účtovaných dodávateľmi služieb, ktoré tvoria zájazd, ak k odstúpeniu od zmluvy došlo menej ako 30 dní a zároveň 16 dní alebo viac pred začiatkom zájazdu/služby;
  - v sume 100 % z ceny zájazdu/služby, najmenej však vo výške nákladov účtovaných dodávateľmi služieb, ktoré tvoria zájazd, ak k odstúpeniu od zmluvy došlo 15 dní a menej pred začiatkom zájazdu/služby;
- b. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy pred začatím zájazdu bez zaplataenia odstúpného, ak v cieľovom mieste alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu Objednávateľom do cieľového miesta; pri odstúpení od zmluvy o zájazde má Objednávateľ nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za zájazd zaplatil.
- c. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu Objednávateľovi spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak
  - počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a CK odstúpi od zmluvy o zájazde najneskôr
    - a. 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
    - b. 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
    - c. 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo
  - neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť zmluvu o zájazde a CK oznámi Objednávateľovi odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.
- d. Pri odstúpení od zmluvy o zájazde podľa písm. a. až c. vyššie vráti CK Objednávateľovi všetky platby, ktoré od neho prijala na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou bezodkladne, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy alebo od odstúpenia CK od zmluvy. Ustanovenie písm. a. tým nie je dotknuté.
- e. CK môže odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu oznámením doručeným Objednávateľovi e-mailom v prípade, ak
  - a. sa Objednávateľ omešká s úhradou hoci aj len časti ceny zájazdu alebo
  - b. z dôvodu porušenia iných zmluvných povinností Objednávateľom, alebo
  - c. z dôvodu zrušenia zájazdu/služby pred začatím zájazdu/služby.

Ak CK odstúpi od zmluvy podľa bodu a. alebo b. tohto písm. e., Objednávateľ je povinný zaplatiť CK zmluvnú pokutu vo výške sumy zodpovedajúcej storno poplatku podľa času odstúpenia určeného v písm. a. tohto odseku, ktorá sa započíta s už uhradenou zálohou na cenu za zájazd. CK je povinná bezodkladne vrátiť Objednávateľovi zostatok z uhradenej ceny zájazdu.

## **22. Zodpovednosť Objednávateľa.**

Objednávateľ si vo vlastnej réžii zabezpečuje:

- a. splnenie zdravotných či iných formalít, ktoré sú potrebné pre cestu alebo pobyt;
- b. včasný nástup na zájazd, cestu alebo ubytovanie, resp. k inej službe podľa pokynov CK. Objednávateľ by mal rešpektovať odporúčania týkajúce sa vhodného času odchodu a plánovať odchodové časy tak, aby sa na odletové/odchodové miesto dostavil s dostatočným, popr. požadovaným časovým predstihom pred nástupom na zájazd/čerpaním služby;
- c. dodržiavanie všetkých pokynov, predpisov a povinností (napr. pasových, vízových, zdravotných, predpisov pre spoločnú prepravu zvierat a pod.) pre zrealizovanie služieb/zájazdu, a tiež úplnosť cestovných dokladov. V tejto súvislosti si Objednávateľ bez súčinnosti CK obstará všetky doklady požadované pre vstup, pobyt, resp. tranzit do príslušnej krajiny, a to hlavne víza, doklad o zdravotnom poistení a pod., pokiaľ je to požadované. V prípade nesplnenia týchto povinností je letecká spoločnosť oprávnená odmietnuť prepravu a všetky z toho vyplývajúce náklady a ujmy Objednávateľovi vyfakturovať;
- d. platnosť vlastného cestovného pasu (cestovných dokladov) a zabezpečenie si platných vstupných víz (ak sa danou krajinou vyžadujú). Za platnosť a vybavenie týchto dokumentov za žiadnych okolností nenesie zodpovednosť CK. Udelenie turistických víz závisí vždy od rozhodnutia imigračného úradu/úradníkov krajiny, ktorú Objednávateľ žiada o vstupné víza. Na linke [http://www.mzv.sk/sk/cestovanie\\_a\\_konzularne\\_info/cestovne\\_doklady\\_a\\_viza-kam\\_viza\\_nepotrebujete](http://www.mzv.sk/sk/cestovanie_a_konzularne_info/cestovne_doklady_a_viza-kam_viza_nepotrebujete) (prípadne na inej webovej stránke MZV SR, pokiaľ ju medzičasom MZV SR zmení) je možné nájsť aktuálny zoznam krajín, ktoré nevyžadujú od občanov SR vstupné víza. CK nenesie žiadnu zodpovednosť za úplnosť a správnosť vyššie uvedených informácií. Imigračné formality a právne predpisy rôznych krajín a pre rôzne národnosti môžu byť kedykoľvek pozmenené a upravené bez predošlej a včasnej informácie poskytnutej CK;
- e. v prípade odmietnutia komplexného cestovného poistenia preberá Objednávateľ plnú zodpovednosť za prípadné škody, ktoré sú inak predmetom poistného plnenia komplexného cestovného poistenia, ktoré je v ponuke CK.

**23. Zodpovednosť za poskytovanie zájazdu a reklamácie.** CK zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu.

- a. **Oznamovacia povinnosť cestujúceho.** Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, Zákonom o zájazdoch alebo osobitným predpisom, na ktorý Zákon o zájazdoch v tejto súvislosti odkazuje, alebo ak nemá vlastnosti, ktoré Objednávateľ s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, Objednávateľ je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.
  1. CK je povinná v primeranej lehote určenej Objednávateľom vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou, Zákonom o zájazdoch alebo osobitným predpisom, na ktorý Zákon o zájazdoch v tejto súvislosti odkazuje, alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy a hodnotu dotknutých služieb. Určenie lehoty nie je potrebné, ak CK oznámi Objednávateľovi, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

2. Ak CK nevykoná nápravu, ponúkne Objednávateľovi náhradné služby cestovného ruchu rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho alebo nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve, s ponukou primeranej zľavy z ceny, a to aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy. Objednávateľ môže odmietnuť náhradné služby, ak nie sú porovnateľné so službami uvedenými v zmluve alebo ponúknutá zľava za služby nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb Objednávateľ oprávnene odmietne alebo tieto náhradné služby nemôže z objektívnych dôvodov prijať, Objednávateľ pokračuje v užívaní služieb, ktoré sú predmetom jeho oznámenia podľa písm. a. vyššie, a CK poskytne Objednávateľovi primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby, ktoré boli predmetom jeho oznámenia. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK bezodkladne zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou bez dodatočných nákladov pre cestujúceho v Zákone o zájazdoch určených prípadoch.
3. Ak CK nevykoná nápravu ani nezabezpečí Objednávateľovi náhradné služby podľa bodov i. a ii. vyššie, Objednávateľ má právo
  - vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
  - odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia odstúpného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK bezodkladne zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
4. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s Objednávateľom písomný záznam a odovzdať Objednávateľovi kópiu tohto písomného záznamu, ak
  - nevykoná nápravu podľa bodu i. vyššie a neponúkne Objednávateľovi náhradné služby cestovného ruchu rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho,
  - ponúkne Objednávateľovi náhradné služby cestovného ruchu nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve, s ponukou primeranej zľavy z ceny,
  - Objednávateľ oprávnene náhradné služby odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
  - Objednávateľ vykoná nápravu sám podľa bodu iii./1 vyššie.

b. **Reklamácia.** Objednávateľ má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy. Objednávateľ uplatní svoje právo na reklamáciu jedným z nasledujúcich spôsobov:

- písomne na adresu sídla CK;
- e-mailom na adresu info@dreamstravel.sk

CK vybaví reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak je to možné, Objednávateľ pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy spôsobil Objednávateľ, je povinná Objednávateľovi do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny zodpovedajúcu primeranej zľave podľa písm. a. vyššie s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.

c. **Nemožnosť návratu.** Ak v dôsledku neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhrádza náklady na



potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac 3 nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach Objednávateľa platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty. Obmedzenie nákladov na ubytovanie sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

- d. **Poverený zástupca.** V ťažkostiach sa môžete obrátiť so žiadosťou o pomoc v priebehu celého zájazdu na povereného zástupcu CK, ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať aj reklamácie počas zájazdu:

Meno: Rudolf Garan, Adresa: Lipnická 150, 900 42 Dunajská Lužná, E-mail: garan@dreamstravel.sk, Tel: +421905635283

**24. Náhrada škody.** Objednávateľ má 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 CK.

- a. Zbavenie sa zodpovednosti. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu, ak preukáže, že porušenie zmluvy bolo spôsobené
- Objednávateľom,
  - treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
  - neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
- b. Obmedzenie rozsahu náhrady škody. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je EÚ viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Bez ohľadu na uvedené sa rozsah náhrady škody obmedzuje na sumu zodpovedajúcu trojnásobku celkovej ceny zájazdu, okrem ak sa jedná o zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo o škodu spôsobenú z neobľadivosti.

**25. Pomoc v ťažkostiach.** CK bezodkladne poskytne Objednávateľovi primeranú pomoc v ťažkostiach, a to aj za neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností, najmä poskytnutím vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky a pomoci Objednávateľovi s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému. Ak sa Objednávateľ ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej neobľadivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady však nepresiahne výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci Objednávateľovi.

**26. Ochrana proti úpadku.** Pred uzatvorením zmluvy o zájazde boli Objednávateľovi poskytnuté informácie o ochrane pre prípad úpadku CK. Na cestujúceho sa vzťahuje ochrana proti úpadku podľa Zákona o zájazdoch č. 170/2018 Z.z. Názov a sídlo poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku a jeho kontaktné údaje: Generali Poist'ovňa, a. s., odštepny závod Európska cestovná poisťovňa so sídlom Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava IČO 35 709 332, IČ DPH SK2021000487, DIČ 2021000487, kontaktné údaje: www.europska.sk, telefón: +421 2 544 177 04, e-mail: info@europska.sk

**27. Ochrana osobných údajov.** Podpisom zmluvy o zájazde objednávateľ udeľuje CK výslovný súhlas na spracovanie osobných údajov uvedených v zmluve o zájazde týmto v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov v súlade s Nariadením

Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica č. 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov). Informovanie o spracovaní osobných údajov osôb zúčastnených na zájazde a o ich právach vyplývajúcich zo zákonnej úpravy zabezpečuje CK prostredníctvom informácií uverejnených na stránke [www.dreamstravel.sk](http://www.dreamstravel.sk) v časti „Ochrana osobných údajov“.

Objednávateľ vyhlasuje a potvrdzuje, že má súhlas osôb, v prospech ktorých ako objednávateľ uzavrel zmluvu o zájazde, na poskytnutie ich osobných údajov CK za účelom ich spracúvania v súlade s týmto článkom VOP.

Účelom spracúvania osobných údajov je vytvorenie podmienok pre splnenie záväzkov cestovnej kancelárie vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde a za účelom ponúkania služieb poskytovaných a sprostredkovaných CK a pre akvizičnú činnosť. Poskytované údaje môžu byť sprístupnené len zamestnancom CK a osobám, ktoré sú oprávnené ponúkať a poskytovať služby CK.

Súhlas objednávateľa je platný až do jeho písomného odvolania.

**28. Informácia o možnosti alternatívneho riešenia sporov.** Objednávateľ, ktorý je spotrebiteľom, má právo obrátiť sa na CK, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým CK vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že porušila jeho práva. Ďalej, má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“), ak bolo na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedané zamietavo alebo na ňu nebolo odpovedané do 30 dní odo dňa jej odoslania. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu ARS; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Ďalšie podmienky súvisiace s ARS ustanovuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Európska komisia na účely mimosúdneho riešenia sporov so spotrebiteľmi vyvinula platformu riešenia sporov online (RSO). Aj túto platformu môže spotrebiteľ využiť na riešenie svojich sporov, a to prostredníctvom odkazu <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. V prípade akýchkoľvek problémov môže spotrebiteľ kontaktovať CK na: [info@dreamstravel.sk](mailto:info@dreamstravel.sk).

### **Zájazdy sprostredkované pre iného Dodávateľa – pre inú cestovnú kanceláriu**

**28. V prípade zájazdov sprostredkovaných pre inú cestovnú kanceláriu sa primerane a s odlišnosťami uvedenými v tejto časti VOP uplatnia odseky 12 až 18 a 28 vyššie.**

**29. Predzmluvné informácie.** Pred uzatvorením zmluvy o zájazde alebo zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu boli Objednávateľovi poskytnuté informácie prostredníctvom príslušného formulára v zmysle Zákona o zájazdoch, vrátane informácie o cestovnej kancelárii, pre ktorú CK predaj zájazdu sprostredkúva.

**30. Zmluva.** Neoddeliteľnou prílohou zmluvy sú aj všeobecné obchodné podmienky (platobné, cestovné, reklamačné podmienky a pod.) Dodávateľa, zverejnené Dodávateľom zvyčajne v jazyku krajiny, v ktorej má sídlo Dodávateľ. Aj ďalšie súvisiace dokumenty poskytované Dodávateľom sú súčasťou zmluvy a sú spravidla uvedené v materinskom jazyku sídla spoločnosti Dodávateľa. Podľa všeobecných obchodných podmienok Dodávateľov sa zmluva zvyčajne riadi právnym poriadkom štátu, v ktorom má Dodávateľ svoje sídlo, ale nemusí tomu tak byť v každom prípade. Vzájomné práva a povinnosti CK a záujemcu, upravujúce sprostredkovanie predaja zájazdu alebo inej služby, sa riadia týmito VOP.

**31. Zodpovednosť.** Pri zájazdoch alebo iných službách, ktoré ponúka CK v postavení sprostredkovateľa, informuje CK záujemcu, že sa jedná o zájazd/službu inej cestovnej kancelárie. CK je na základe sprostredkovateľskej zmluvy oprávnená uzatvárať zmluvy v mene Dodávateľov, inkasovať a vymáhať dohodnutú cenu zájazdu a ďalších služieb a prípadné storno poplatky. V prípade sprostredkovaného zájazdu/služby za plnenie zmluvy zodpovedá výhradne Dodávateľ. Sprostredkovanie je charakterizované záväzkom CK voči Dodávateľovi sprostredkovať

uzatvorenie zmluvy medzi Dodávateľom a záujemcom, resp. Objednávateľm. CK uzatvára pri sprostredkovaní zmluvu v mene Dodávateľa, ktorého zájazd alebo iná služba je sprostredkovaná. Zmluvnými stranami na zmluve sú v takom prípade Dodávateľ a Objednávateľ.

**32. Odstúpenie od zmluvy pred začatím zájazdu.** Storno podmienky Dodávateľa sú uvedené vo všeobecných obchodných podmienkach Dodávateľa. Pokiaľ CK uhradí storno poplatok alebo inú platbu príslušnému Dodávateľovi za cestujúceho, vznikne jej priamy nárok na jeho uhradenie voči Objednávateľovi z titulu bezdôvodného obohatenia.

**33. Reklamácia.** Objednávateľ je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť, ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo CK:

- písomne na adresu sídla CK;
- e-mailom na adresu info@dreamstravel.sk

Pokiaľ CK predaj zájazdu sprostredkovala pre iného dodávateľa, postúpi doručený podnet bezodkladne a nebude ho sama vybavovať. Deň doručenia podnetu CK sa však považuje za deň doručenia príslušnej cestovnej kancelárii - Dodávateľovi.

Pri zájazdoch alebo iných službách, ktorých predaj CK sprostredkovala pre iného Dodávateľa, nesie zodpovednosť za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy v plnom rozsahu Dodávateľ, ktorý je v právnom vzťahu s Objednávateľm. CK ako sprostredkovateľ nezodpovedá za kvalitu a rozsah služieb poskytovaných Dodávateľom. Prípadné reklamácie služieb si Objednávateľ v tomto prípade uplatňuje výhradne u Dodávateľa (táto podmienka je zachovaná aj v prípade, ak Objednávateľ doručí Dodávateľovi reklamáciu prostredníctvom CK ako sprostredkovateľa), a to v úradnom jazyku krajiny, v ktorej má Dodávateľ zaregistrované sídlo spoločnosti. CK ako sprostredkovateľ nie je oprávnená riešiť reklamácie v mene Dodávateľa. CK poskytne Objednávateľovi v prípade žiadosti základnú súčinnosť pri vybavovaní reklamácie služieb u Dodávateľa, nezabezpečuje však prekladateľské služby samotného predmetu a obsahu reklamácie. K reklamácii sa doporučuje priložiť aj reklamačný protokol z miesta pobytu potvrdený povereným zástupcom Dodávateľa, popr. ďalšie relevantné doklady (fotografie a pod.).

#### **34. Záverečné ustanovenia**

- a. Podpisom zmluvy o zájazde Objednávateľ potvrdzuje, že sú mu VOP, ako aj informácie a zmluvné podmienky uvedené v katalógoch, cenníkoch a ostatných materiáloch CK známe, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.
- b. Akékoľvek oznámenia alebo písomnosti v zmysle týchto VOP, ktoré musia byť vykonané v písomnej forme, budú dotknutému účastníkovi zmluvného vzťahu doručené osobne alebo doporučeným listom či inou formou registrovaného poštového styku na adresu uvedenú v zmluve o zájazde, pokiaľ nie je určené alebo medzi účastníkmi zmluvného vzťahu písomne dohodnuté inak.
- c. Oznámenia zasielané poštou sa považujú za doručené 3. (tretí) deň po ich preukázateľnom odoslaní na adresu dotknutého účastníka zmluvného vzťahu, alebo na neskoršiu adresu, oznámenú písomne druhému účastníkovi zmluvného vzťahu. Predmetné písomnosti sa budú považovať za doručené i v prípade ich vrátenia odosielateľovi z dôvodu ich nedoručiteľnosti, odmietnutia prevzatia zo strany adresáta, resp. zmarenia doručenia konaním alebo opomenutím adresáta.
- d. V prípade časovej tiesne je CK oprávnená oznámiť obsah písomnosti objednávateľovi aj telefonicky, faxom alebo elektronickou poštou, pričom povinnosť doručiť písomnosť spôsobom podľa ods. 2 ostáva zachovaná. V uvedenom prípade však účinky doručenia nastávajú už okamihom telefonického oznámenia, preukázateľného odoslania faxovej alebo e-mailovej správy