

# Všeobecné zmluvné podmienky

## VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH A PLATOBNÉ PODMIENKY CESTOVNEJ KANCELÁRIE TRAWELLERY S. R. O.

### 1. Úvodné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1.1 Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch a platobné podmienky cestovnej kancelárie **trawellery s. r. o.** (ďalej len „Všeobecné podmienky“ alebo „VOP“) sú platné pre všetky zájazdy, ako aj iné produkty a služby cestovného ruchu poskytované priamo alebo prostredníctvom sprostredkovateľa Cestovnou kanceláriou a sú zároveň neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde, ktorú Cestovná kancelária uzatvára s Cestujúcim zájazdu vo vlastnom mene. Tieto Všeobecné podmienky sú platné aj pre zájazdy a iné produkty a služby cestovného ruchu iného poskytovateľa, ktoré Cestovná kancelária sprostredkovať, ak tak určil poskytovateľ služieb cestovného ruchu, a ak o tom bol Cestujúci v súvislosti so sprostredkovaným zájazdom alebo produktom alebo službou cestovného ruchu informovaný.

1.2 Na účely týchto Všeobecných podmienok sa rozumie:

a) Cestovnou kanceláriou (ďalej len „CK“) – spoločnosť **trawellery s.r.o.**, so sídlom Markova 9, 851 01 Bratislava – mestská časť Peržalka, IČO: 54 907 888, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 164469/B, ktorá je právnickou osobou podnikajúcou na základe živnostenského oprávnenia a v súlade s príslušnými právnymi predpismi v oblasti cestovného ruchu, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde sama, alebo prostredníctvom externých partnerov (fyzických a právnických osôb), ktorí uzatvorili s CK zmluvu o obchodnom zastúpení alebo zmluvou o spolupráci a pod. na základe tejto zmluvy sprostredkujú pre CK predaj zájazdov a služieb cestovného ruchu.

Cestovná kancelária v rámci svojej podnikateľskej činnosti:

**i) má výlučné právo uzatvárať Zmluvy o zájazde vo vlastnom mene, prostredníctvom Sprostredkovateľa alebo spolu so Sprostredkovateľom;**

**ii) má výlučné právo zasielať údaje, ktoré sa týkajú Cestujúceho, Sprostredkovateľovi podľa Zákona;**

**iii) má výlučné právo sprostredkovať spojené Služby cestovného ruchu;**

**iv) vytvára kombinácie Služieb cestovného ruchu, ktoré nie sú Zájazdom,** ponúka a predáva ich inej cestovnej kancelárii alebo cestovnej agentúre na účel ďalšieho predaja;

v) ponúka a predáva Služby cestovného ruchu;

vi) sprostredkúva predaj Služieb cestovného ruchu pre inú cestovnú kanceláriu, cestovnú agentúru alebo iné osoby, najmä dopravcov alebo prevádzkovateľov ubytovacích zariadení;

vii) sprostredkúva predaj Zájazdov pre inú cestovnú kanceláriu; Zmluva o zájazde sa musí uzatvoriť v mene cestovnej kancelárie, pre ktorú sa Zájazd sprostredkúva, a táto zodpovedá za plnenie Zmluvy o zájazde;

viii) predáva predmety súvisiace s cestovným ruchom;

b) Službou cestovného ruchu -

i) preprava,

ii) ubytovanie, ktoré nie je prirodzenou súčasťou prepravy a nie je určené na účel bývania,

iii) prenájom motorových vozidiel alebo dvojkoľosových motorových vozidiel, na ktorých vedenie sa vyžaduje vodičské oprávnenie skupiny A, alebo

iv) iné služby cestovného ruchu, ktoré nie sú prirodzenou súčasťou služby cestovného ruchu uvedených v bode (i), (ii) alebo (iii);

c) Cestujúcim – fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá uzatvára Zmluvu o zájazde alebo zmluvy tvoriace spojené služby cestovného ruchu alebo ktorej majú byť poskytnuté Služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo zmlúv tvoriacich spojené Služby cestovného ruchu,;

d) Sprostredkovateľom – fyzická osoba alebo právnická osoba, podnikajúca na základe živnostenského oprávnenia a v súlade s príslušnými právnymi predpismi v oblasti cestovného ruchu, poskytujúca produkty a služby cestovného ruchu, ktorá s CK uzatvorila zmluvu o obchodnom zastúpení a na jej základe sprostredkúva pre CK predaj Zájazdov, produktov a iných Služieb cestovného ruchu;

e) Zájazdom - kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov Služieb cestovného ruchu zakúpených na účel tej istej cesty,

i) ak Služby cestovného ruchu skombinoval jeden Sprostredkovateľ, a to aj na požiadanie Cestujúceho alebo podľa výberu Cestujúceho uskutočneného pred uzatvorením Zmluvy o zájazde, alebo

ii) bez ohľadu na to, či sa uzatvárajú samostatné zmluvy s jednotlivými poskytovateľmi Služieb cestovného ruchu, ak ide o Služby cestovného ruchu

1. zakúpené na jednom Predajnom mieste a skombinované pred tým, ako sa Cestujúci zaviazal k úhrade ich ceny,

2. ponúkané, predávané alebo účtované za súhrnnú cenu alebo za celkovú cenu,

3. ponúkané alebo predávané pod označením "zájazd", "balík služieb cestovného ruchu" alebo obdobným označením,

4. kombinované Cestujúcim po uzatvorení zmluvy, ktorá oprávňuje Cestujúceho na výber z rôznych druhov Služieb cestovného ruchu, alebo

5. zakúpené od rôznych Sprostredkovateľov prostredníctvom prepojených online rezervačných systémov, pri ktorých Sprostredkovateľ, s ktorým je uzatvorená prvá Zmluva o službe cestovného ruchu, zasiela meno a priezvisko, platobné údaje a elektronickú adresu cestujúceho ďalšiemu Sprostredkovateľovi alebo ďalším Sprostredkovateľom a s týmto Sprostredkovateľom alebo Sprostredkovateľmi sa uzatvorí zmluva o službe cestovného ruchu najneskôr 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej Služby cestovného ruchu;

i) sprostredkovaný počas jednej návštevy Predajného miesta alebo v rámci jedného kontaktu s Predajným miestom samostatný výber každej Služby cestovného ruchu a samostatná platba za každú Službu cestovného ruchu, alebo

ii) cieleným spôsobom sprostredkované obstaranie najmenej jednej dodatočnej Služby cestovného ruchu od

iného Sprostredkovateľa, ak sa zmluva s takýmto iným Sprostredkovateľom uzatvorí najneskôr 24 hodín po potvrdení objednávky prvej služby cestovného ruchu;

f) Zmluvou o zájazde – zmluva o zájazde uzatvorená medzi CK a Cestujúcim v súlade s príslušnými ustanoveniami Zákona a Občianskeho zákonníka, ktorou sa CK zaväzuje, že za dohodnutú cenu Cestujúcemu obstará Zájazd, a Cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu Zájazdu. Ak sa Zájazd poskytuje na základe samostatných Zmlúv o poskytnutí služieb cestovného ruchu, Zmluvu o zájazde tvoria všetky zmluvy, ktoré sa vzťahujú na Služby cestovného ruchu v rámci Zájazdu. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde sú tieto Všeobecné podmienky ako aj ostatné prílohy uvedené v Zmluve o zájazde;

g) Zmluvou o službe – zmluva o poskytnutí služby, ktorá bude podľa povahy služby koncipovaná ako zmluva o obstaraní vecí alebo ako iná vhodná zmluva uzavretá v súlade s Občianskym zákonníkom. Službou sa rozumie produkty a Služby cestovného ruchu iné než Zájazd, ktoré CK poskytuje cestujúcemu na základe jeho požiadaviek;

h) Trvanlivý nosič - prostriedok, ktorý umožňuje Cestujúcemu alebo CK uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, SMS, USB kľúč, pamäťová karta alebo pevný disk počítača;

i) Predajné miesto - prevádzkareň alebo iný priestor, kde CK obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie Zmluvy o zájazde a ostatných zmlúv bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán;

j) Neodvratiteľnou a mimoriadnou okolnosťou - okolnosť, ktorú zmluvná strana, ktorá sa na ňu odvoláva, nemôže ovplyvniť a ktorej následky nemôže odvrátiť, ani keby prijala všetky primerané opatrenia (napr. vojna, terorizmus, neoprávnený zásah tretích osôb (hackerský útok) do webového sídla, systému rezervovania alebo inej informačnej siete CK alebo Sprostredkovateľa, prepuknutie vážnej choroby v cestovnej destinácii, záplavy, zemetrasenie alebo poveternostné podmienky, ktoré znemožňujú bezpečne cestovať do cieľového miesta a pod.);

k) Zákonom - 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 znení neskorších predpisov.

## 2. Rezervácia a vznik zmluvného vzťahu

2.1 Zájazd, Služby cestovného ruchu alebo iné produkty si môže záujemca rezervovať telefonicky, emailom alebo osobne v sídle CK.

2.2 Každý rezervácii (podľa čísla Zmluvy o zájazde resp. Zmluve o Službe cestovného ruchu) bude zo strany CK pridelené rezervačné číslo, ktoré je Cestujúci objednávajúci Zájazd povinný uvádzať pri každej ďalšej komunikácii s CK.

Rezervácia je v prípade jej potvrdenia platná pre všetky osoby v nej uvedené. CK, resp. Sprostredkovateľ na základe potvrdenia služieb vyplní a podpíše s Cestujúcim zájazdu formulár - Zmluvu o zájazde obsahujúcu identifikačné údaje CK, Cestujúcich (vrátane spoločestujúcich), identifikáciu Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu, jeho termín a cenu ako aj výšku zaplateného rezervačného poplatku.

2.3 CK má právo požadovať pri uzatváraní Zmluvy o zájazde zaplataenie zálohy v minimálnej výške 50 % ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb, ak nie je v ponuke vopred uvedené inak. Zvyšnú časť ceny zájazdu alebo za všetky objednané služby je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 31 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb. Odstupné a uplatňované nároky na náhradu škody sú splatné ihneď.

2.4 V prípade vzniku zmluvného vzťahu na základe Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe v lehote kratšej ako 31 dní pred začatím Zájazdu, resp. začatím čerpania Služieb cestovného ruchu, je Cestujúci povinný zaplatiť 100% ceny Zájazdu alebo objednaných Služieb cestovného ruchu pri vzniku zmluvného vzťahu. Rovnaká platobná povinnosť platí pri špeciálne deklarovaných akciách s podmienkou 100% platby ceny Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu pri vzniku zmluvného vzťahu.

2.4 Zmluvu o zájazde uzatvára Cestujúci buď priamo s CK alebo prostredníctvom Sprostredkovateľa. Zmluva o zájazde sa považuje za uzavretú:

- v momente, kedy sa zmluvné strany dohodli na všetkých podstatných náležitostiach Zmluvy o zájazde, a na základe tejto dohody vyplnili a podpísali formulár o Zmluve o zájazde, a
- zaplatením rezervačného poplatku, resp. 100 % ceny CK.

2.5 Zmluva o zájazde musí obsahovať Zákonom požadované náležitosti. Súčasťou Zmluvy o zájazde sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od CK obdrží alebo na základe ktorých Cestujúci uzatvorí Zmluvu o zájazde, a to najmä formulár štandardných informácií pre Zmluvy o zájazde, Zájazdov, všeobecné informácie a písomné pokyny - podrobnejšie informácie o Zájazde, pobyte alebo objednaných Službách cestovného ruchu. CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito Všeobecnými podmienkami.

2.6 CK alebo Sprostredkovateľ predávajúci Zájazd je povinná bezodkladne po uzatvorení Zmluvy o zájazde odovzdať Cestujúcemu vyhotovenie uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo prípadné potvrdenie o uzatvorení Zmluvy o zájazde na Trvanlivom nosiči.

2.7 Ak bola Zmluva o zájazde uzatvorená za súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán na Predajnom mieste, CK alebo Sprostredkovateľ, ktorý predáva Zájazd, je povinný poskytnúť Cestujúcemu na jeho žiadosť aj vyhotovenie

uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo potvrdenie o uzatvorení Zmluvy o zájazde v listinnej podobe.

2.8 Ak bola Zmluva o zájazde uzatvorená mimo Predajného miesta CK alebo Sprostredkovateľa, CK alebo Sprostredkovateľ predávajúci Zájazd je povinný bezodkladne po uzatvorení Zmluvy o zájazde odovzdať Cestujúcemu v listinnej podobe alebo so súhlasom Cestujúceho na inom Trvanlivom nosiči vyhotovenie uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo potvrdenie o uzatvorení Zmluvy o zájazde.

2.9 Cestujúci podpisom Zmluvy o zájazde potvrdzuje, že je oprávnený konať na základe zákona alebo splnomocnenia v mene ostatných spolucestujúcich uvedených v Zmluve o zájazde a je oprávnený v mene týchto osôb uzavrieť Zmluvu o zájazde a že v prípade uzatvorenia Zmluvy o zájazde v prospech inej osoby táto vyjadřila súhlas s účasťou na Zájazde. Cestujúci zodpovedá za plnenie zmluvných záväzkov spolucestujúcich voči CK. Práva a povinnosti Cestujúceho, vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde, sa na všetkých spolucestujúcich vzťahujú v rovnakom rozsahu ako na Cestujúceho, ak z povahy konkrétnej povinnosti alebo práva nevyplýva inak. Za riadne informovanie spolucestujúcich o podmienkach Zájazdu zodpovedá Cestujúci. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenia Zmluvy o zájazde bude vedená s Cestujúcim, ktorý koná za spolucestujúcich.

2.10 Sprostredkovateľ, ktorý sprostredkováva Zájazdy alebo Služby cestovného ruchu CK, nie je splnomocnený dohodnúť s Cestujúcim ustanovenia v Zmluve o zájazde alebo poskytovať Cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami v katalógu alebo v iných písomných dokumentoch CK alebo zverejnených CK na svojom webovom sídle týkajúcich sa Zájazdu alebo Služieb cestovného ruchu poskytnutých Cestujúcemu zo strany CK.

### **3. Cenové a platobné podmienky**

3.1 Cenou za Zájazd alebo za objednané Služby cestovného ruchu sa rozumie celková cena, ktorá je dohodnutá medzi CK a Cestujúcim a ktorá je uvedená v Zmluve o zájazde potvrdenej CK. Zo zliav, poskytovaných CK, má Cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, Cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak. Zľavy nie je možné uplatňovať dodatočne. Ak nie je inej písomnej ponuke uvedená inak, do ceny Zájazdu nie je zahrnuté cestovné poistenie, a služby označené v katalógu alebo v informáciách poskytnutých pred uzatvorením Zmluvy o zájazde. Tieto poplatky sú zohľadnené pri kalkulácii celkovej ceny Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu a sú vždy zahrnuté do celkovej ceny Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu uvedenej v Zmluve o zájazde alebo Zmluve o službe.

3.2 Cestovná kancelária je oprávnená jednostranne zvýšiť cenu Zájazdu, resp. Služieb cestovného ruchu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:

- a) ceny prepravy Cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takom prípade bude cena Zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí Zmluvy o zájazde s cenou prepravy ku dňu začatia Zájazdu;
- b) výšky daní alebo poplatkov za Služby cestovného ruchu tvoriace Zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom Služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena Zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí Zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia Zájazdu, alebo
- c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa Zájazdu, keď v takom prípade bude cena Zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí Zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia Zájazdu.

3.3 Zmluvné strany sa dohodli, že Cestujúci má právo na zníženie ceny Zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v bode 3.2 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia Zmluvy o zájazde do začatia Zájazdu. Cestovná kancelária poskytne Cestujúcemu pri znížení ceny rozdiel medzi pôvodnou cenou Zájazdu a zníženou cenou Zájazdu po odpočítaní skutočných nákladov, ktoré vznikli Cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou ceny Zájazdu. Na žiadosť Cestujúceho Cestovná kancelária poskytne potvrdenie o týchto skutočných nákladoch.

3.4 V prípade nevyhnutnosti zvýšiť cenu z dôvodov podľa bodu 3.2 tohto článku, CK je povinná oznámiť zvýšenie ceny na Trvanlivom nosiči, pričom oznámenie o zvýšení ceny musí byť Cestujúcemu odoslané najneskôr 20 dní pred začatím Zájazdu alebo začatím poskytovania Služieb cestovného ruchu, a v ktorom bude presne určený dôvod a spôsob výpočtu zvýšenia ceny. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je CK oprávnená odstúpiť od Zmluvy o zájazde.

3.5 Právo na riadne poskytnutie všetkých objednaných Služieb cestovného ruchu vzniká Cestujúcemu až zaplatením úplnej ceny Zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia Služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd podľa Zmluvy o zájazde, ktoré je Cestujúci povinný splniť.

3.6 CK má právo požadovať od Cestujúceho pri podpise Zmluvy o zájazde zaplatenie zálohy vo forme rezervačného poplatku vo výške podľa bodu 2.3 týchto VOP. Zvyšnú časť ceny za objednané Služby cestovného ruchu je Cestujúci povinný doplatiť najneskôr v lehote do 31 dní pred začatím Zájazdu, resp. začatím poskytovania Služieb cestovného

ruchu, pokiaľ nie je zo strany CK stanovená iná lehota.

3.7 V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 31 dní pred začatím Zájazdu, resp. začatím poskytovania Služieb cestovného ruchu, je Cestujúci povinný zaplatiť 100% ceny Zájazdu alebo objednaných Služieb cestovného ruchu pri podpise Zmluvy o zázazde alebo Zmluvy o službe.

3.8 Za objednané Služby cestovného ruchu je možné zaplatiť v hotovosti do max. výšky 5.000 EUR, prostredníctvom platobných kariet, ak to predajné miesto CK umožňuje, vkladom alebo prevodným príkazom v prospech bankového účtu CK. Za deň zaplataenia sa považuje deň, kedy boli finančné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.

3.9 Akékoľvek platby a poplatky za individuálne požiadavky týkajúcich sa Zájazdu alebo Služieb cestovného ruchu Cestujúceho sú splatné vo výškach a lehotách dohodnutých s Cestujúcim na základe osobitnej ponuky na požadované Služby cestovného ruchu.

3.10 V prípade nezaplataenia ceny Zájazdu alebo ceny za objednané Služby cestovného ruchu v stanovených lehotách, je CK oprávnená bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od Zmluvy o zázazde alebo Zmluvy o službe a Zájazd alebo Služby cestovného ruchu neposkytnúť, pričom Cestujúci je povinný uhradiť všetky náklady, ktoré CK nesplnením si zmluvných povinností Cestujúcim vznikli. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo CK na náhradu škody a ušlého zisku.

#### **4. Práva a povinnosti Cestujúceho**

4.1 K základným právam Cestujúceho patrí:

- a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutého a riadne zaplataeného Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu;
- b) právo na riadne poskytnutie informácií týkajúcich sa Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu, vrátane dodatočných informácií a informácií uvedených vo formulári štandardných informácií pre Zmluvy o zázazde, ako aj na informácie o všetkých prípadných zmenách o ktorých sa CK dozvedela, ak bola zaplataená cena Zájazdu;
- c) právo odstúpiť od Zmluvy o zázazde kedykoľvek pred začatím Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu odstúpením od Zmluvy o zázazde alebo Zmluvy o službe, a to podľa podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach;
- d) právo reklamovať prípadné nedostatky a chybné plnenia objednaných, resp. poskytnutých Služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd podľa týchto Všeobecných podmienok a reklamačného poriadku CK a uplatnenie si nárokov podľa článku 10. týchto VOP;
- e) právo pred začatím Zájazdu písomne na Trvanlivom nosiči oznámiť CK, že sa Zájazdu namiesto neho zúčastní iná osoba, a to za podmienok uvedených v článku 6. týchto VOP; osobami;
- f) právo na kontakt na povereného zodpovedného zástupcu

CK, na ktorého sa Cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého Zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie v prípade nedostatkov a chybných plnení objednaných, resp. poskytnutých Služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd;

- g) právo na ochranu osobných údajov, ktoré poskytne Cestujúci CK alebo Sprostredkovateľovi v súvislosti s uzatvorením Zmluvy o zázazde alebo Zmluve o službe. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby Cestujúci vyhlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK;
- h) iné práva, ktoré mu vyplývajú zo Zmluvy o zázazde, Zmluvy o službe alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov.

4.2 K základným povinnostiam Cestujúceho patrí:

- a) poskytnúť CK súčinnosť potrebnú na riadne zabezpečenie a poskytnutie Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu, ako aj všetky dokumenty, informácie a iné veci potrebné k ich riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu, predovšetkým je povinný úplne a pravdivo uvádzať údaje v Zmluve o zázazde a v prípade ich zmien, je povinný CK bezodkladne informovať. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je Cestujúci povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla;
- b) zaplatiť dohodnutú cenu Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu riadne a včas spôsobom dohodnutým v Zmluve o zázazde alebo Zmluve o službe a v týchto Všeobecných podmienkach a na výzvu CK predložiť jej potvrdenie o zaplataení;
- c) oznámiť pred uzatvorením Zmluvy o zázazde v súvislosti poskytovaním Zájazdu alebo Služieb cestovného ruchu iným osobám ako štátnym príslušníkom SR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne zabezpečenie Zájazdu alebo za poskytnutie Služieb cestovného ruchu týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových, zdravotných, dopravných a bezpečnostných a iných predpisov a zákonov i zvyklostí krajiny miesta Zájazdu) a sú povinní informovať sa ohľadne vízovej povinnosti na zastupiteľskom úrade krajiny, ktorými je začatie Zájazdu a poskytovanie Služieb cestovného ruchu v SR a v zahraničí pre nich podmienené; Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov znáša Cestujúci a jeho spolucestujúci;
- d) bez zbytočného odkladu a v lehote určenej CK oznámiť svoje stanovisko k prípadným zmenám, o ktorých bol informovaný zo strany CK;
- e) prevziať v čase určenom CK od nej doklady potrebné pre Zájazd alebo Službu cestovného ruchu (napr. letenky, hotelový voucher, potvrdenie rezervácie transferu (na letisko, z letiska do miesta ubytovania resp. miesta poskytovania Služieb cestovného ruchu) a pod.), bezodkladne skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených a riadiť sa nimi. V prípade, ak cestujúci zistí nesprávnosť údajov je povinný o tom bezodkladne informovať CK.
- f) zabezpečiť, aby osoby mladšie ako 15 rokov a v prípade potreby aj u osôb u ktorých si zdravotný (zdravotne

postihnuté osoby) alebo osobný stav to vyžaduje, mali sprievod a boli pod dohľadom dospelého cestujúceho v rámci Zájazdu po celý čas trvania Zájazdu;

g) riadiť sa pokynmi a informáciami pre účastníkov Zájazdu ako aj ústnymi pokynmi sprievodcu, zodpovedného zástupcu CK alebo iného určeného zástupcu CK v mieste pobytu ako aj pokynmi prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia a dodržiavať stanovený program;

h) počínať si tak, aby nedochádzalo ku konaniu, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť alebo obmedzovať ostatných účastníkov Zájazdu, predovšetkým, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo na majetku na úkor ostatných cestujúcich Zájazdu, poskytovateľov Služieb cestovného ruchu alebo CK; v opačnom prípade zodpovedá za vzniknutú škodu CK alebo tretím osobám;

i) niesť zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil konaním počas Zájazdu alebo čerpania Služieb cestovného ruchu v dopravnom prostriedku alebo v ubytovacom zariadení alebo v inom zariadení zabezpečených CK alebo spôsobil inej tretej osobe;

j) bezodkladne písomne oznámiť všetky zistené nedostatky a chyby ohľadne poskytnutých Služieb cestovného ruchu priamo na mieste ich vzniku zodpovednému zástupcovi CK alebo inému určenému zástupcovi CK a poskytnúť súčinnosť potrebnú k ich odstráneniu, aby mohla byť v rámci možností vykonaná náprava, eventuálne náhrada priamo na mieste;

k) nastúpiť na Zájazd v stanovenom mieste a čase podľa pokynov CK, v prípade omeškania z vlastnej viny s nástupom na čerpanie dohodnutých služieb, dopraviť sa na vlastné náklady a zodpovednosť na miesto zodpovedajúce časovému harmonogramu dohodnutých služieb.

l) rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne alebo vulgárne voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčast' Cestujúceho na Zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných Služieb cestovného ruchu.

4.3 V prípade, ak Cestujúci obmedzuje počas trvania Zájazdu svojim nevhodným alebo dohodnutým pravidlám odporúčim konaním CK ako organizátora Zájazdu, jeho zástupcov, zmluvných partnerov alebo iných cestujúcich Zájazdu (napr. hrubým, nekultúrnym či hlučným správaním, nadmerným požívaním alkoholu, omamných látok a pod.), porušuje pokyny CK, narúša plynulý časový priebeh Zájazdu, či poškodzuje cudzí majetok, je takéto konanie považované za podstatné porušenie podmienok Zmluvy o zájazde a súčasne za poškodzovanie ostatných cestujúcich Zájazdu. Zástupca CK je v takomto prípade oprávnený vyvodiť voči Cestujúcemu postih spočívajúci v neposkytnutí ďalších Služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd alebo aj vylúčenia z prepravy, prípadne z celého Zájazdu. V prípade, keď dôjde k vylúčeniu Cestujúceho, je CK oprávnená jednostranne odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez náhrady, či akéhokolvek nároku na odškodnenie vylúčeného

Cestujúceho za nevyužitú Službu cestovného ruchu.

4.4 CK si vyhradzuje právo vylúčiť Cestujúceho zo Zájazdu bez nároku na náhradu v prípade, ak závažným spôsobom poruší všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky alebo krajiny v ktorej sú poskytované Služby cestovného ruchu tvoriacich Zájazd. V takomto prípade je Cestujúci zájazdu povinný uhradiť všetky náklady a škody vzniknuté v súvislosti s jeho vylúčením z účasti na Zájazde.

4.5 Cestujúci berie na vedomie skutočnosť, že právne predpisy vyžadujú na povolenie vstupu do krajiny pas aj pre dieťa od 0 rokov (t.j. od narodenia) samostatný platný cestovný doklad (pas), bez ohľadu na skutočnosť, či dieťa cestuje alebo necestuje s rodičom. V prípade, ak dieťa necestuje s rodičom, musí byť CK pred začiatkom Zájazdu predložený písomný súhlas zákonného zástupcu; pravosť podpisu zákonného zástupcu musí byť úradne osvedčená, ak zákonný zástupca nepodpíše súhlas priamo pred pracovníkom CK alebo Sprostredkovateľa na Predajnom mieste. Osoby, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje, môžu cestovať len v sprievode a dohľade iných dospelých osôb.

## 5. Práva a povinnosti Cestovnej kancelárie

5.1 K právam a povinnostiam Cestujúceho uvedeným v článku 4. týchto VOP primerane zodpovedajú práva a povinnosti CK.

5.2 CK je povinná:

- a) zabezpečiť Cestujúcemu riadny rozsah objednaných a zaplatených Služieb cestovného ruchu;
- b) mať uzatvorenú povinnú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku podľa § 9 a nasl. Zákona. Pri uzatvorení Zmluvy o zájazde je CK povinná súčasne so Zmluvou o zájazde poskytnúť informácie o ochrane pre prípad úpadku resp. odovzdať Cestujúcemu doklad o tom, že má uzatvorenú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku, ktorý jej vystavila príslušný poskytovateľ ochrany;
- c) pred uzatvorením Zmluvy o zájazde poskytnúť Cestujúcemu informácie o základných znakoch Zájazdu alebo Služieb cestovného ruchu, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie Cestujúceho o kúpe Zájazdu alebo Služieb cestovného ruchu;
- d) oznámiť Cestujúcemu všetky informácie o skutočnostiach, ktoré nastali po uzatvorení Zmluvy o zájazde a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie Cestujúceho nastúpiť na Zájazd alebo s poskytnutím Služieb cestovného ruchu.

5.3 CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v bode 9.16 týchto VOP, najmä poskytnutím

- a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
- b) pomoci Cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

5.4 Ak sa Cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK je oprávnená požadovať od Cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci Cestujúcemu.

5.5 CK zodpovedá za chyby zapríčinené technickými poruchami v systéme rezervovania, ktoré spôsobil. Ak CK súhlasí, že zabezpečí rezervovanie Zájazdu alebo Služieb cestovného ruchu, zodpovedá za chyby pri rezervovaní. CK nezodpovedá za chyby pri rezervácii spôsobené Cestujúcim alebo neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

5.6 CK nie je povinná poskytnúť Cestujúcemu plnenie nad rámec vopred potvrdených a zaplatených Služieb cestovného ruchu. Osobitné požiadavky Cestujúceho (napr. izby vedľa seba, výhľad na more) okrem prípadov, ak nejde osobitne dohodnuté a platené služby, nie sú pre CK záväzné, to však nevyučuje, že CK vyvinie všetko úsilie preto, aby tieto požiadavky Cestujúceho splnila, resp. im vyhovel. Nedodržanie osobitných požiadaviek Cestujúceho, ktoré nepatria k riadne dohodnutým a zaplateným Službám cestovného ruchu, nie sú dôvodom k reklamácii.

5.7 V prípade, ak poruší Cestujúci alebo Sprostredkovateľ svoje povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe a z týchto Všeobecných podmienok, Cestovná kancelária je oprávnená odstúpiť od uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe z dôvodov uvedených v týchto Všeobecných podmienkach, Zmluve o službe alebo v Zákone.

5.8 V prípade, ak je povaha Zájazdu spojená s neobvyklým rizikom, CK nezodpovedá Cestujúcemu za žiadne následky a škody spôsobené v dôsledku takéhoto rizika. Týmto nie je dotknutá povinnosť CK, ktorá súvisí so starostlivou prípravou cesty ako aj tretích osôb, ktoré budú poverené poskytovaním jednotlivých Služieb cestovného ruchu.

## **6. Zmena v osobe Cestujúceho**

6.1 Cestujúci je oprávnený pred začatím Zájazdu na Trvanlivom nosiči oznámiť CK, že Zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na Zájazde. Toto oznámenie musí obsahovať najmä identifikačné údaje nového Cestujúceho (meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu, dátum narodenia, údaj o platnosti a čísle cestovného dokladu) ako aj vlastnoručne podpísané vyhlásenie nového Cestujúceho, že súhlasí s uzatvorenou Zmluvou o zájazde, s týmito Všeobecnými podmienkami a že spĺňa všetky podmienky účasti na Zájazde alebo ktoré sú podmienkou na poskytnutie Služieb cestovného ruchu.

6.2 Dňom doručenia oznámenia podľa bodu 6.1 tohto článku, je zmena Cestujúceho voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení Zmluvy o zájazde doručené CK v lehote 14 dní pred začatím Zájazdu, najneskôr však 7 dní pred začatím Zájazdu, pričom osoba v ňom uvedená sa stáva novým

Cestujúcim, ktorý vstupuje do práv a povinností pôvodného Cestujúceho,

6.3 Pôvodný Cestujúci a nový Cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny Zájazdu (resp. jej zvyšku) a úhradu všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré Cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou Cestujúceho vzniknú. Cestovná kancelária je oprávnená účtovať si za každú jednu zmenu (t.j. za každú osobu) Cestujúceho manipulačný poplatok vo výške určenej konkrétnym poskytovateľom Služby cestovného ruchu, minimálne však vo výške 50,- EUR.

6.4 V prípade, ak zmenu v osobe Cestujúceho nebude možné vykonať, CK o tom bezodkladne informuje Cestujúceho a upovedomí ho, že takéto oznámenie Cestujúceho považuje za odstúpenie od Zmluvy o zájazde alebo Služieb cestovného ruchu.

## **7. Zmeny dohodnutých služieb a ich dôsledky**

7.1 Ak pred začatím Zájazdu nastanú také skutočnosti, na základe ktorých je CK nútená zmeniť podmienky Zmluvy o zájazde, ktoré sú zanedbateľné, tak informuje o tom Cestujúceho na Trvanlivom nosiči a súčasne mu navrhne zmenu Zmluvy o zájazde.

7.2 CK a Cestujúci sa dohodli, že za zanedbateľné podmienku Zmluvy o zájazde považujú zmenu miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.

7.3 Ak je CK nútená pred začatím Zájazdu podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov Služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) Zákona (napr. zníži sa kvalita alebo hodnota Služieb cestovného ruchu, zmeny odchodu alebo príchodu, ktoré by Cestujúcemu spôsobili nepríjemnosti alebo dodatočné výdavky), alebo nemôže splniť osobitné požiadavky Cestujúceho, s ktorými CK súhlasila alebo navrhuje zvýšiť cenu Zájazdu o viac ako 8%, CK navrhne Cestujúcemu zmenu Zmluvy o zájazde.

7.4 V prípade skutočností uvedených v bode 7.3 tohto článku, CK bezodkladne informuje Cestujúceho na Trvanlivom nosiči o

a) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu Zájazdu,  
b) práve Cestujúceho navrhované zmeny prijať v lehote určenej CK alebo odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpeného,

c) ak Cestujúci v lehote podľa písmena b) neprijme navrhované zmeny Zmluvy o zájazde, Zmluva o zájazde zanikne, a

d) cene náhradného Zájazdu, ak takýto náhradný Zájazd ponúkne CK Cestujúcemu.

7.5 Ak Cestujúci nesúhlasí s navrhovanou zmenou Zmluvy o zájazde a od Zmluvy o zájazde odstúpi podľa bodu 7.4 písm. b) tohto článku, CK môže ponúknuť Cestujúcemu náhradný Zájazd najmenej v rovnakej alebo vyššej kvalite, ktorá zodpovedá Službám cestovného ruchu tvoriacich Zájazd dohodnutý v pôvodnej Zmluve o zájazde. Pri uzatvorení novej Zmluvy o zájazde sa platby uskutočnené na základe pôvodnej Zmluvy o zájazde považujú za platby podľa novej Zmluvy o zájazde. Ak je cena nového Zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, CK bezodkladne tento rozdiel Cestujúcemu vráti.

7.6 Ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde podľa bodu 7.4 písm. b) tohto článku a neprijme ponuku CK na náhradný Zájazd, CK vráti bezodkladne Cestujúcemu všetky platby uskutočnené Cestujúcim alebo v jeho mene, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde.

7.7 CK si vyhradzuje právo zrušiť Zájazd, ktorého uskutočnenie je sťažené alebo nemožné v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností (napr. vojna, teroristický útok, povstanie, zemetrasenie, povodne, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov a pod., resp. ak by bola inak ohrozená bezpečnosť, zdravie alebo život Cestujúceho), ktoré nebolo možné pri uzatváraní Zmluvy o zájazde ovplyvniť a ktoré nebolo možné odvrátiť. Zrušenie Zájazdu je CK povinná bezodkladne oznámiť Cestujúcemu.

7.8 CK je oprávnená uskutočňovať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb počas Zájazdu, pokiaľ ich riadnemu vykonaniu bránia objektívne prekážky, ktoré nebolo možné predvídať ani odvrátiť (napr. zásah vyššej moci, neodvratiteľná alebo mimoriadna okolnosť). V týchto prípadoch je CK povinná:

- a) zabezpečiť náhradný program a Služby cestovného ruchu v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných Služieb cestovného ruchu, pričom v prípade zabezpečenia Služieb cestovného ruchu na minimálne rovnakej úrovni sú všetky ďalšie nároky Cestujúceho vylúčené, alebo
- b) vrátiť Cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované Služby cestovného ruchu, alebo
- c) poskytnúť Cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny Služieb, ktoré boli zahrnuté do ceny Zájazdu a neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie.

7.9 CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených Služieb cestovného ruchu alebo programu z dôvodov podľa bodu 7.8 tohto článku, ďalej z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a

podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK.

7.10 Pri poznávacích zájazdoch CK upozorňuje na určité obmedzenia návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v dňoch štátnych a náboženských sviatkov alebo osláv na mieste pobytu. Nedodržanie, resp. obmedzenie dohodnutého programu z týchto dôvodov nemôže byť predmetom reklamácie.

7.11 Cestujúci berie na vedomie, že pri Zájazdoch, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer a nie je považovaný za deň plnohodnotného rekreačného pobytu, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

## **8. Odstúpenie od Zmluvy o zájazde pred začatím Zájazdu a Odstupné**

8.1 Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím Zájazdu odstúpiť od Zmluvy o zájazde a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstupné, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od Zmluvy o zájazde pred začatím Zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia Služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd Cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja Služieb cestovného ruchu. Výška odstupného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):

- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny Zájazdu, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote 61 a viac dní pred termínom začatia zájazdu,
- b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 75 % z ceny zájazdu, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote 60 až 15 dní pred termínom začatia Zájazdu,
- c) vo výške 100 % ceny Zájazdu, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote 14 a menej dní pred termínom začatia Zájazdu.

Uhradené poistné za sprostredkovanie komplexného cestovného poistenia sa nezapočítava do základu pre výpočet odstupného a Cestujúci nemá právo na jeho vrátenie, pokiaľ sa s poisťovateľom nedohodne inak.

8.2 V prípade, ak jeden alebo viac cestujúcich z cestujúcich uvedených na uzatvorenej Zmluve o zájazde ruší svoju účasť na Zájazde (napr. zrušenie účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je/sú tento/títo cestujúci povinný/í uhradiť v rámci odstupného aj príplatok za jednolôžkovú izbu resp. doplatok za reálne obsadenie ubytovania určeného na vyšší, pevne alebo minimálne stanovený počet osôb. Pre určenie počtu dní pri výpočte odstupného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od Zmluvy o zájazde. Do počtu dní sa nezapočítava deň nástupu na zájazd, resp. začiatok čerpania služieb.

8.3 CK je oprávnená odstúpiť od Zmluvy o zájazde pred začiatkom Zájazdu len z dôvodu zrušenia Zájazdu alebo z dôvodu porušenia povinností Cestujúcim, ktoré boli v Zmluve

o zájazde alebo v Zmluve o službe dohodnuté. Cestovná kancelária je povinná zaslať Cestujúcemu na adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy o zájazde alebo Zmluve o službe alebo na e-mailovú adresu Cestujúceho písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy s uvedením dôvodu. Účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde nastávajú dňom doručenia tohto oznámenia Cestujúcemu.

8.4 Cestovná kancelária je oprávnená odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť Cestujúcemu škodu v prípade:

a) ak počet účastníkov Zájazdu je nižší ako minimálny počet cestujúcich požadovaný podľa Zmluvy o zájazde a Cestovná kancelária odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote určenej v Zmluve o zájazde, najneskôr však v lehote:

- do 20. dňa pred začatím Zájazdu pri dĺžke Zájazdu viac ako 6 dní,

- do 7. dňa pred začatím Zájazdu pri dĺžke Zájazdu od 2 dní do 6 dní,

- do 48 hodín pred začatím Zájazdu pri dĺžke Zájazdu, ktorý trvá menej ako 2 dni.

b) vzniku, resp. výskytu neodvratiteľných a mimoriadnych okolností, ktoré bránia Cestovnej kancelárii plniť Zmluvu o zájazde a Cestovná kancelária oznámi Cestujúcemu odstúpenie od Zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím Zájazdu.

V tomto prípade je CK o tejto skutočnosti povinná písomne na Trvanlivom nosiči informovať Cestujúceho. Ak nie je v príslušnom katalógu alebo v iných písomných dokumentoch CK alebo zverejnených CK na svojom webovom sídle týkajúcich sa Zájazdu poskytnutých Cestujúcemu zo strany CK, považuje sa za nedosiahnutie minimálneho počtu cestujúcich nenaplnenie 50% počtu cestujúcich Zájazdu.

8.5 V prípade, ak dôjde k odstúpeniu od Zmluvy o zájazde podľa bodu 8.1 až 8.4 tohto článku, Cestovná kancelária bezodkladne vráti Cestujúcemu už zaplatenú cenu (alebo jej časti) za objednaný Zájazd, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde alebo odstúpenia Cestovnej kancelárie od Zmluvy o zájazde.

8.6. Cestujúci nie je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez uvedenia dôvodu kde cena Zájazdu je znížená z dôvodu jeho poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení Zmluvy o zájazde.

8.7 Cestujúci má nárok na poskytnutie Služieb cestovného ruchu len po zaplatení celej ceny Zájazdu. Za deň zaplataenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky vo výške ceny Zájazdu pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.

V prípade, že Cestujúci nezaplatí dohodnutú cenu včas, je Cestovná kancelária oprávnená odstúpiť od uzavretej Zmluvy o zájazde a požadovať od Cestujúceho zaplataenie odstúpného (storno poplatku) podľa tohto článku; týmto

ustanovením nie je dotknuté právo CK na náhradu škody.

8.8 Odstúpenie od Zmluvy o zájazde musí Cestujúci urobiť písomnou formou na Trvalom nosiči a doručiť Cestovnej kancelárii emailom, poštou alebo osobne do sídla CK alebo Sprostredkovateľovi, u ktorého uzatvoril Zmluvu o zájazde. Účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde nastávajú dňom doručenia tohto oznámenia Cestovnej kancelárii alebo Sprostredkovateľovi, ktorý uzatvoril Zmluvu o zájazde v prospech Cestovnej kancelárie.

8.9 V prípade, ak Cestujúci nenastúpi na Zájazd alebo Službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy o zájazde, zmešká odlet/odchod na Zájazd, je vylúčený zo Zájazdu podľa bodu 4.4 týchto VOP, je povinný uhradiť CK plnú výšku ceny Zájazdu.

8.10\_\_V prípade, že Cestujúci nenastúpi na Zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené Služby cestovného ruchu z ktorých pozostáva Zájazd akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny Zájazdu alebo jej časti za nečerpané Služby cestovného ruchu.

## **9. Zodpovednosť za poskytovanie Zájazdu**

9.1 Cestovná kancelária zodpovedá Cestujúcemu za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy o zájazde bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť samotná CK, alebo iní poskytovatelia Služieb cestovného ruchu.

9.2 Ak niektorá zo Služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou o zájazde, Zákonom alebo zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov alebo ak nemá vlastnosti, ktoré Cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, Cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Cestovnej kancelárii alebo jej poverenému zodpovednému zástupcovi v mieste uskutočnenia Zájazdu.

9.3 CK je povinná v primeranej lehote určenej Cestujúcim vykonať nápravu uvedením Služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou o zájazde, Zákonom alebo zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov alebo s dôvodným očakávaním Cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých Služieb cestovného ruchu.

9.4 Určenie lehoty podľa bodu 9.3 tohto článku nie je potrebné, ak CK oznámi Cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem Cestujúceho.

9.5 Ak CK nevykoná nápravu podľa bodu 9.3 tohto článku, ponúkne Cestujúcemu náhradné Služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat Cestujúceho na miesto odchodu na Zájazd



nie je zabezpečený podľa Zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné Služby cestovného ruchu musia byť

- a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre Cestujúceho, alebo
- b) nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto Služieb cestovného ruchu.

9.6 Cestujúci môže odmietnuť náhradné Služby cestovného ruchu ponúknuté CK podľa bodu 9.5 tohto článku, ak náhradné Služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so Službami cestovného ruchu uvedenými v Zmluve o zájazde alebo ak zľava z ceny Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu nižšej kvality ponúknutá Cestovnou kanceláriou nie je primeraná. Ak Cestujúci odmietne poskytnutie náhradných Služieb cestovného ruchu alebo tieto náhradné Služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, Cestujúci pokračuje v užívaní Služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa bodu 9.2 tohto článku, a CK poskytne Cestujúcemu primeranú zľavu z ceny Zájazdu za Služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa bodu 9.2 tohto článku.

9.7 Ak CK nevykoná nápravu podľa bodu 9.3 tohto článku, ani nezabezpečí Cestujúcemu náhradné Služby cestovného ruchu podľa bodu 9.5 tohto článku, Cestujúci má právo

- a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
- b) odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstúpného a požadovať primeranú zľavu z ceny Zájazdu za Služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie Zmluvy o zájazde.

9.8 Cestujúci je povinný bezprostredne po zistení vady alebo chyby v plnení Služby cestovného ruchu tvoriacej Zájazd, tieto reklamovať u CK (zástupcu CK), Sprostredkovateľa alebo iného určeného zástupcu CK, tak aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava na mieste.

9.9 Cestujúci je povinný v spolupráci určeným zástupcom CK vypracovať písomný záznam, ak

- a) CK nevykoná nápravu podľa bodu 9.3 a bodu 9.5 písm. a) tohto článku,
- b) CK zabezpečí Cestujúcemu náhradné Služby cestovného ruchu podľa bodu 9.5 písm. b) tohto článku,
- c) Cestujúci v súlade s bodom 9.5 tohto článku náhradné Služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
- d) Cestujúci podľa bodu 9.7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.

9.10 Písomným záznam podľa bodu 9.9 tohto článku musí byť vyhotovený dvojmo a musí obsahovať informácie o druhu Zájazdu resp. Služby cestovného ruchu, jeho označení, identifikačné údaje Cestujúceho ako reklamujúcej osoby, predmet reklamácie (popis nedostatkov/vád) a podpis

Cestujúceho a zodpovedného zástupcu CK, resp. iného určeného zástupcu CK.

9.11 Pri riešení reklamácie je Cestujúci povinný poskytnúť CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky a chyby čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

9.12 Ak nezabezpečí CK riadne a včas nápravu namietaných Služieb cestovného ruchu, môže Cestujúci uplatniť svoju reklamáciu Zájazdu do 2 rokov od skončenia Zájazdu, alebo v prípade, že sa Zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal Zájazd skončiť podľa Zmluvy o zájazde, inak jeho právo na uplatnenie reklamácie zaniká. Ak je to možné, tak Cestujúci pri reklamáci v súvislosti s uplatnením svojich práv doloží písomný záznam podľa bodu 9.9 a 9.10 tohto článku.

9.13 Na všetky reklamácie spĺňajúce zákonné podmienky ako aj podmienky uvedené v týchto VOP, sa CK po ich prešetrení zaväzuje písomne odpovedať, najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie.

9.14 Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa bodu 9.5 písm. b), bodu 9.6 alebo bodu 9.7, všetko tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie Zmluvy o zájazde spôsobil Cestujúci, je povinná Cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny Zájazdu s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia Zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo Cestujúceho požadovať náhradu škody.

9.15 Ak je súčasťou Zájazdu aj preprava Cestujúceho, CK v prípadoch podľa bodu 9.6 a bodu 9.7 písm. b), tohto článku, je CK povinná zabezpečiť návrat Cestujúceho do miesta odchodu na Zájazd porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre Cestujúceho.

9.16 Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat Cestujúceho podľa Zmluvy o zájazde, CK je povinná uhradiť náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, najviac v trvaní 3 nocí na jedného Cestujúceho. Ak osobitné právne predpisy upravujúce práva Cestujúcich platné pre príslušné dopravné prostriedky, ktorými sa má zabezpečiť návrat Cestujúceho ustanovujú dlhšie lehoty, v takomto prípade sa uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.

9.17 Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa bodu 9.16 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť. CK neznaša obmedzenie nákladov na ubytovanie uvedené v predchádzajúcej vete, ak o osobitných potrebách uvedených osôb nebola CK informovaná Cestujúcim najmenej 48 hodín pred začatím Zájazdu.

9.18 CK nie je oprávnená sa odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa bodu 9.16 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

9.19 Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené Cestujúcemu, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.

9.20 CK nezodpovedá za úroveň tých Služieb cestovného ruchu, ktoré si Cestujúci sám objedná u tretích osôb počas trvania Zájazdu.

9.21 Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK (vis major) alebo okolnosti na strane Cestujúceho, na základe ktorých Cestujúci úplne alebo čiastočne nevyužije objednané, zaplatené a CK zabezpečené Služby cestovného ruchu, nevzniká Cestujúcemu nárok na náhradu alebo zľavu z ceny týchto Služieb cestovného ruchu.

9.22 CK neurčuje a nezodpovedá za pridelovanie izieb pri príchode do ubytovacieho zariadenia, nakoľko toto je v kompetencii manažmentu ubytovacieho zariadenia.

9.23 V prípade, že Cestujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým CK vybavila jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že CK porušila jeho práva, má právo obrátiť sa na CK so žiadosťou o nápravu. Ak CK na žiadosť Cestujúceho podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania Cestujúcim, Cestujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Cestovnou kanceláriou je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>). Cestujúci je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. Cestujúci je oprávnený použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len „RSO“) na riešenie svojich sporov, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Cestujúci pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažností. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Cestujúci môže priložiť dokumenty na podporu svojich sťažností.

9.24 Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinností CK podľa Zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

## 10. Náhrada škody

10.1 Cestujúci má okrem právo na primeranú zľavu z ceny Zájazdu zo Služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd podľa bodu 9.5 písm. b), bodu 9.6 a bodu 9.7, všetko tieto VOP, ako aj na právo na náhradu majetkovej škody a tiež právo na nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia Zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK.

10.2 CK nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne Cestujúcemu v súvislosti so Zájazdom a poskytnutými Službami cestovného ruchu, ak sa preukáže, že porušenie Zmluvy o zájazde bolo spôsobené porušením povinností Cestujúcim, treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom Služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd, alebo ak porušenie Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe nebolo možné predvídať ani odvrátiť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností.

10.3 Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ Služby cestovného ruchu tvoriacej Zájazd, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ Služby cestovného ruchu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK napr. výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných Služieb cestovného ruchu (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu a nároky Cestujúceho v súvislosti s leteckou dopravou voči CK sú vylúčené.

10.4 Zmluvné strany sa dohodli, že CK je povinná uhradiť Cestujúcemu náhradu škody, ktorá vznikla Cestujúcemu v dôsledku podstatného porušenia Zmluvy o zájazde minimálne a súčasne maximálne vo výške trojnásobku celkovej ceny Zájazdu. Dohoda o obmedzení výšky náhrady škody podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nebanlivosti.

10.5 Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu z ceny podľa článku 9. týchto VOP, nemá vplyv na právo Cestujúceho podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava z ceny Zájazdu alebo poskytnutej Služby cestovného ruchu podľa Zákona sa odpočíta od náhrady škody alebo zľavy z ceny Zájazdu alebo poskytnutej Služby cestovného ruchu poskytnutej CK Cestujúcemu na základe osobitných všeobecne záväzných predpisov. Ak CK poskytne

Cestujúcemu príslušné plnenie v súvislosti s náhradou škody alebo vo forme zníženia ceny Zájazdu alebo poskytnutej Služby cestovného ruchu bude znížené o plnenie poskytnutého Cestujúcemu podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov. Plnenie CK bude znížené o plnenie poskytnutého Cestujúcemu podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov.

## 11. Záverečné ustanovenia

11.1 Tieto Všeobecné podmienky platia pre cestujúcich všetkých Zájazdov usporiadaných CK a tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o zájazde, ak nie je Cestovnou kanceláriou stanovený, či vopred dohodnutý iný obsah a rozsah vzájomných práv a povinností. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 01.12.2022

11.2 Cestujúci svojim podpisom Zmluvy o zájazde potvrdzuje, že:

- obdržal a aj sa v plnom rozsahu oboznámil s ponukovým katalógom a informáciami pred uzatvorením Zmluvy o zájazde na príslušnom formulári špecifikujúcom Zájazd, so svojimi základnými právami podľa Zákona na príslušnom formulári štandardných informácií,
- sú mu známe tieto Všeobecné podmienky, a súhlasí s nimi,
- porozumel všetkým v nich prezentovaným skutočnostiam a podmienkam a bude ich rešpektovať a dodržiavať,
- nie je si vedomý žiadnych obmedzení, ktoré by mu bránili v riadnej účasti na Zájazde a zodpovedá za svoju zdravotnú pripravenosť na absolvovanie Zájazdu a za splnenie deklarovaných podmienok stanovených pre účasť na konkrétnom Zájazde.

Cestujúci zároveň potvrdzuje, že so všetkými jemu známymi a so Zájazdom súvisiacimi skutočnosťami (v zmysle vyššie uvedeného) oboznámil aj ostatných spolucestujúcich Zájazdu, uvedených na Zmluve o zájazde, a títo ho k ich prihláseniu na Zájazd a k súhlasu so Všeobecnými podmienkami písomne splnomocnili. Prípadná neplatnosť niektorých ustanovení VOP a Zmluvy o zájazde nemá vplyv na ich ostatný obsah.

11.3 Cestovná kancelária je prevádzkovateľom osobných údajov podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „Nariadenie GDPR“) resp. zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“), ktorá spracúva osobné údaje za podmienok uvedených nižšie.

11.4 Cestujúci odoslaním príslušnej rezervácie, podpisom Zmluvy o zájazde potvrdzuje, že ním poskytnuté osobné údaje v rozsahu titul, meno, priezvisko, rodné priezvisko, trvalé bydlisko, dátum narodenia, rodné číslo, miesto narodenia, občianskeho preukazu alebo číslo cestovného dokladu, telefónne a faxové číslo, e-mailová adresa Cestujúceho ako aj osôb uvedených v Zmluve o zájazde

alebo v Zmluve o službe ako cestujúcich sú presné a pravdivé. Spracúvanie uvedených osobných údajov sa vykonáva na právnom základe: spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na plnenie Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe, ktorej zmluvnou stranou je Cestujúci ako aj osoby uvedené v Zmluve o zájazde alebo v Zmluve o službe ako cestujúci, alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe na základe rezervácie Cestujúceho v zmysle ustanovenia čl. 6 bod 1. písm. b) Nariadenia GDPR alebo na účely plnenia zákonnej povinnosti Cestujúceho v zmysle ustanovenia čl. 6 bod 1. písm. c) Nariadenia GDPR najmä vybavovania reklamácií, súdnych sporov alebo iných konaní v súvislosti s uplatňovaním si práv a povinností zo Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe.

11.5 Účelom spracúvania osobných údajov je zhromažďovanie, uchovávanie a spracúvanie osobných údajov Cestovnou kanceláriou a ich použitie na fakturačné účely, a ďalšie úkony spojené s rezervovaním a poskytovaním Zájazdov, ako aj iných produktov a Služieb cestovného ruchu poskytovaných priamo CK alebo prostredníctvom Sprostredkovateľa, vrátane neskoršej komunikácie s Cestujúcim (reklamácia, odstúpenie od zmluvy, uplatňovanie zákonných nárokov a pod.), ako aj pre potreby vlastného marketingu. Cestovná kancelária, pre účely ponúkania Zájazdov, a iných produktov a služieb cestovného ruchu, zasielania informácií o Zájazdoch ako aj iných produktoch a službách cestovného ruchu, a to aj elektronickými prostriedkami (e-mail, sms,). Cestujúci nesie plnú zodpovednosť za škody spôsobené nesprávnosťou alebo neaktuálnosťou poskytnutých osobných údajov.

11.6 Cestovná kancelária je oprávnená spracúvať osobné údaje nad rozsah uvedený v druhom odseku tohto článku a ktorých spracúvanie nie je zlučiteľné s právnym základom uvedenom v tomto bode týchto Všeobecných podmienok, len na základe predchádzajúceho súhlasu poskytnutého Cestujúcim dobrovoľne a na vopred stanovený účel, rozsah a dobu. Cestujúci má právo udelený súhlas kedykoľvek písomne odvolať. Odvolanie súhlasu je účinné dňom jeho doručenia Cestovnej kancelárii.

11.7 Osobné údaje nie sú poskytované žiadnym tretím osobám s výnimkou nižšie nasledovných osôb:

- Sprostredkovatelia, ktorí s Cestovnou kanceláriou uzatvorili zmluvu o obchodnom zastúpení a na jej základe sprostredkujú pre Cestovnú kanceláriu predaj Zájazdov, Služieb cestovného ruchu a iných produktov ako sprostredkovatelia podľa Nariadenia GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov,
- Spoločnosti poskytujúce dopravu v súvislosti so Zájazdom, Službami cestovného ruchu alebo inými produktmi (najmä letecké spoločnosti, lodný dopravcovia, autobusový dopravcovia, atď.) ako prevádzkovatelia alebo sprostredkovatelia podľa Nariadenia GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov,

- servisní partneri, dodávatelia, poisťovne, externé právne zastúpenie, iné orgány v spotrebiteľskom konaní, prepravné spoločnosti v súvislosti s vybavovaním reklamácií a poisťných udalostí ako prevádzkovatelia alebo sprostredkovatelia,
- orgány finančnej správy, daňoví poradcovia a audítori ako prevádzkovatelia alebo sprostredkovatelia, ak je to nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti Cestovnej kancelárie.

11.8 Všetky osobné údaje sú chránené v zmysle platných právnych predpisov, najmä Nariadenia GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov.

11.9 CK sa zaväzuje vykonať všetky kroky k najvyššiemu zabezpečeniu osobných údajov Cestujúceho, ako aj k zabezpečeniu všetkých dátových, databázových a poštových súborov Cestujúceho pred ich stratou, poškodením alebo zničením.

11.10 CK v súlade s ustanovením čl. 13 Nariadenia GDPR **oznamuje Cestujúcemu ako dotknutej osobe nasledovné informácie:**

- a) Identifikačné údaje Cestovnej kancelárie trawellery s.r.o., so sídlom Markova 9, 851 01 Bratislava – mestská časť Petržalka, IČO: 54 907 888, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 164469/B; Cestovnú kanceláriu je možné kontaktovať na e-mailovej adrese: [info@trawellery.com](mailto:info@trawellery.com) alebo telefonicky na čísle: +421 907 226 390
- b) Kontaktné údaje zodpovednej osoby: [info@trawellery.com](mailto:info@trawellery.com)
- c) Účel, ako aj právny základ spracúvania osobných údajov, je uvedený v treťom odseku bodu 11.4 tohto článku;
- d) Zoznam osobných údajov je uvedený v druhom odseku bodu 11.4 tohto článku;
- e) V osobitných prípadoch, ak je pre poskytnutie Zájazdu ako aj iných produktov a služieb cestovného ruchu Cestovnou kanceláriou nevyhnutné poskytnúť osobné údaje tretej osobe alebo preniesť osobné údaje do tretej krajiny, poskytne Cestovná kancelária o tejto skutočnosti Cestujúcemu informáciu;
- f) Cestovná kancelária uchováva osobné údaje po celú dobu poskytovania Zájazdu ako aj iných produktov a služieb cestovného ruchu na základe Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe po dobu 5 rokov do doby návratu jednotlivých Cestujúcich zo Zájazdu uvedenej v Zmluve o zájazde alebo po poskytnutí Služby cestovného ruchu. Cestujúci má právo požadovať od Cestovnej kancelárie prístup k osobným údajom týkajúcich sa dotknutej osoby, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie osobných údajov alebo právo na obmedzenie osobných údajov, právo namietať spracúvanie osobných údajov, ako aj právo na prenosnosť osobných údajov;
- g) Cestujúci pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnené spracúvajú, môže podať Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky so sídlom na adrese Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27 návrh na začatie konania

o ochrane osobných údajov podľa § 100 Zákona o ochrane osobných údajov;

h) Poskytnutie osobných údajov uvedených v prvom odseku tohto bodu Cestujúcim je potrebné pre uzavretie Zmluvy o zájazde a Zmluvy o službe.

**11.11 Informácie o právach dotknutej osoby – Cestujúceho:**

Osoba poskytujúca osobné údaje (dotknutá osoba - Cestujúci) má v súvislosti s ochranou osobných údajov v zmysle ustanovenia čl. 15 až 22 a čl. 34 Nariadenia GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov práva, ktoré sú uvedené na internetovej stránke Cestovnej kancelárie [www.trawellery.com/vop](http://www.trawellery.com/vop).

11.12 Pre právne vzťahy, ktoré sa riadia týmito Všeobecnými podmienkami, je rozhodujúce slovenské právo, pokiaľ nie je uvedené inak. Miestna príslušnosť súdu pre všetky spory vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde a iných právnych vzťahov medzi Cestovnou kanceláriou a Cestujúcim, je určená podľa sídla Cestovnej kancelárie, pokiaľ to všeobecne záväzné právne predpisy upravujúce konanie pre súdmi umožňujú.

11.13 Zmluvný vzťah medzi Cestujúcim a Cestovnou kanceláriou sa riadi ustanoveniami Zmluvy o zájazde, týmito Všeobecnými podmienkami, ustanoveniami Zákona a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

11.14 Písomná forma oznámení zasielaných Cestovnou kanceláriou Cestujúcemu je zachovaná, ak sa príslušné oznámenie zašle preukázateľným spôsobom na Trvanlivom nosiči podľa kontaktných údajov uvedených Cestujúcim v Zmluve o zájazde.

**11.15 Poskytovateľ zabezpečenie ochrany pre prípad úpadku:**

Generali Poisťovňa, 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

Poistná zmluva číslo: - 2408809697

**Adresa:**

trawellery s.r.o., so sídlom Markova 9, 851 01 Bratislava – mestská časť Petržalka

IČO: 54 907 888

DIČ: 2121838136

zápis Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 164469/B

Tel.: +421 907 226 390

E-mail: [info@trawellery.com](mailto:info@trawellery.com)