

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

účasti na zájazdoch alebo využitie služieb CESTY ZA POZNANÍM, cestovná kancelária s.r.o.

(ďalej len „**Všeobecné obchodné podmienky**“)

### I. VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:
  - a) CESTY ZA POZNANÍM, cestovná kancelária s.r.o. so sídlom Námestie SNP 2/2, 15 01 Rajec, IČO: 47609745, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, vložka číslo: 61348/L, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje buď priamo, prostredníctvom vlastných predajných miest alebo externých autorizovaných predajcov (ďalej len „**CK**“) a b) objednávateľ (zákazník), ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorila s CK CESTY ZA POZNANÍM zmluvu o obstaraní zájazdu, v ktorej prospech sa zmluva o obstaraní zájazdu uzatvorila, alebo, na ktorú sa zájazd previedol.
1. Zmluvný vzťah medzi CK a objednávateľom sa riadi ustanoveniami zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a § 741a a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a vzniká uzatvorením zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „**Zmluva**“). Za plnenie zmluvných záväzkov osoby v prospech ktorej sa Zmluva uzatvorila alebo na ktorú sa zájazd previedol zodpovedá pôvodný objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov.
2. Charakteristika zájazdu vyplýva z ponuky CK, dodatočnej ponuky (napr. akcie), zákazníkom potvrdených objednávok (napr. forfaitové zájazdy) a je v súlade s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami.
3. Zmluvou sa CK objednávateľovi zaväzuje, že objednávateľovi obstará vopred ponúkanú kombináciu služieb cestovného ruchu (ďalej len „**zájazd**“ alebo „**služby**“) a objednávateľ sa zaväzuje, že za to zaplatí dohodnutú cenu.
4. Objávateľ podpísaním Zmluvy súhlasí, aby CK vo svojich informačných systémoch spracovávala jeho osobné údaje v súlade s platnou legislatívou (zákon č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov), a to na dobu potrebnú na zabezpečenie práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a CK. Poskytnuté údaje môžu byť sprístupnené len zamestnancom CK a osobám, ktoré sú oprávnené ponúkať a poskytovať služby CK, ako aj osobám, ktoré dodávajú služby pre CK (vrátane cezhraničného toku), a to za účelom ponuky alebo poskytovania služieb pre CK. Tento súhlas so spracovaním osobných údajov sa tiež vzťahuje na všetkých spracovateľov týchto údajov. Súhlas objednávateľ udeľuje aj v mene osoby, v prospech ktorej sa Zmluva uzatvorila alebo na ktorú sa zájazd previedol.

### II. CENOVÉ PODMIENKY A CENY ZÁJAZDOV

1. Ceny zájazdov organizovaných CK sú zmluvnými cenami dojednanými dohodou medzi CK a objednávateľom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v Zmluve.
2. Ceny zájazdov sú stanovené na osobu (ak nie je uvedené inak a zahŕňajú len tie služby, ktoré sú pre každý zájazd taxatívne vymenované).

### III. PLATOBNÉ PODMIENKY

1. CK má právo na zaplatenie zájazdu pred jeho poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu zájazdu pred jeho poskytnutím.
2. CK je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri uzatvorení Zmluvy. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je nasledovný:
  - a) pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške minimálne 30 % ceny zájazdu, najneskôr však do 3 pracovných dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy,
  - b) najneskôr do 45 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny zájazdu.

V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť 100 % ceny zájazdu pri vzniku zmluvného vzťahu, najneskôr však do 3 pracovných dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy.

c) CK je oprávnená zmeniť výšku zálohy či skrátiť dobu pre zaplatenie zálohy alebo celej ceny zájazdu. Výška zálohy a termíny splatnosti sú vždy súčasťou cestovnej zmluvy.

3. Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny zájazdu v zmysle Zmluvy. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady preddavku vo výške minimálne 30 % ceny zájazdu podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok a Zmluvy alebo doplatku do výšky celej ceny zájazdu najneskôr 45 dní pred začiatkom zájazdu, je CK oprávnená odstúpiť od uzavretej Zmluvy. Odstúpením od zmluvy zo strany CK nezaniká nárok CK na prípadné storno poplatky.
4. Pokiaľ objednávateľ uzatvoril Zmluvu a uhradza cenu zájazdu prostredníctvom externého autorizovaného predajcu a táto nie je pripísaná na účte CK najneskôr v deň začiatku zájazdu, vznikne objednávateľovi pohľadávka priamo voči tomuto predajcovi. CK v takomto prípade považuje cenu zájazdu za neuhradenú a objednávateľ je povinný uhradiť cenu zájazdu priamo CK v stanovenom náhradnom termíne.

#### **IV. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA**

1. K základným právam objednávateľa patrí najmä:
  - a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb a zájazdu,
  - b) právo požadovať od CK informácie o podstatných skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb a zájazdu,
  - c) právo byť oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách a zájazde,
  - d) právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VII. týchto Všeobecných obchodných podmienok,
  - e) právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto Všeobecných obchodných podmienok,
  - f) právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu písomne ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK známe, ak nie sú obsiahnuté už v Zmluve alebo v katalógu, ako i potrebné doklady. V prípade objednania zájazdu v dobe kratšej ako 7 dní pred začatím pobytu tzv. LAST MINUTE, dostane objednávateľ potrebné doklady po celkovej úhrade zájazdu a priamo na predajnom mieste CK pri uzatváraní Zmluvy,
  - g) právo písomne oznámiť CK najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou Zmluvou, týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú,
  - h) právo na ochranu osobných údajov, ktoré objednávateľ uvádza v Zmluve a ostatných dokladoch pred nepovolnými osobami.
1. K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:
  - a) poskytnúť CK potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v Zmluve vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady podľa požiadaviek CK,
  - b) zabezpečiť u osôb mladších ako 18 rokov, ak necestujú s rodičmi, sprevádzanie a dohľad účastníka zájazdu staršieho ako 18 rokov a obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,
  - c) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
  - d) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s čl. III týchto Všeobecných obchodných podmienok a Zmluvou,
  - e) prevziať od CK doklady potrebné pre čerpanie služieb,
  - f) mať u seba platný cestovný doklad, dodržiavať pasové, colné, devízové, zdravotné, dopravné, bezpečnostné predpisy ako i zákony a zvyklosti krajín a miest, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov znáša objednávateľ, resp. účastník zájazdu.
  - g) počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo CK CESTY ZA POZNÁNÍM a nahradiť prípadnú spôsobenú škodu,
  - h) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa článku VIII. týchto Všeobecných obchodných podmienok,
  - i) zdržať sa konania a správania, ktoré môže poškodiť, ohroziť, obmedziť alebo popudziť ostatných účastníkov zájazdu,

j) dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase, nie v stave opitosti, či pod vplyvom omamných a návykových látok, je povinný správať sa slušne tak, aby nerušil spolucestujúcich, najmä nesmie byť agresívny a vulgárny.

1. Ak bude Zmluva vyplnená na základe neúplných a nepravdivých informácií od objednávateľa, všetky následky vzniknutých komplikácií znáša objednávateľ. V prípade, ak by niektorý z údajov chýbal, resp. bol nesprávny, alebo neúplný, je objednávateľ povinný bezodkladne informovať a žiadať opravu Zmluvy alebo opravu od osoby, ktorá doklad, resp. inú písomnosť vystavila.
2. K povinnostiam objednávateľov – právnických osôb a osôb, ktoré uzatvorili Zmluvu v prospech iných osôb, ďalej patrí:
  - a) oboznámiť tieto osoby – účastníkov zájazdu s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami, ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK obdĺža, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,
  - b) zabezpečiť, aby všetky tieto osoby – účastníci zájazdu plnili základné povinnosti objednávateľa vyplývajúce zo Zmluvy, týchto Všeobecných obchodných podmienok a ďalších podmienok stanovených CK,
  - c) určiť vedúceho skupiny v prípade, keď podľa dohody s CK nie je zabezpečený sprievodca CK. Tento vedúci organizačne zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od dodávateľov a dbá na plnenie programu služieb.

## **V. PRÁVA A POVINNOSTI CK**

1. K právam a povinnostiam objednávateľa uvedených v čl. IV. týchto Všeobecných obchodných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti CK.
2. CK je povinná pred uzatvorením Zmluvy informovať objednávateľa, príp. záujemcu o uzavretie Zmluvy o všetkých podstatných skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu uzavrieť s CK Zmluvu.
3. CK nie je povinná poskytnúť objednávateľovi plnenie nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
4. CK je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK z dôvodu svojho úpadku:
  - a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,
  - b) nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil,
  - c) nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý len z časti.

## **VI. ZMENY DOHODNUTÝCH SLUŽIEB, ZRUŠENIE ZÁJAZDU**

1. Ak je CK nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu Zmluvy. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí, alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplataenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej CK v návrhu zmeny. Pokiaľ objednávateľ v stanovenej lehote nedoručí CK doklad o odmietnutí navrhovanej zmeny Zmluvy, platí, že návrh zmeny Zmluvy prijal.
2. CK má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi CK a objednávateľom do 21 dní pred jeho začiatkom, ak jeho uskutočnenie bude pre CK ekonomicky neúnosné, prípadne ak sa nedosiahol minimálny počet účastníkov zájazdu. Ak CK zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu.
3. CK si vyhradzuje právo zrušiť zájazd, ktorého uskutočnenie je sťažené alebo nemožné v dôsledku nepredvídateľných mimoriadnych udalostí (napr. vojna/teroristický útok, povstanie, zemetrasenie, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov a pod., resp. ak by bola inak ohrozená bezpečnosť, zdravie alebo život objednávateľov), ktoré nebolo možné pri uzatváraní Zmluvy predvídať, a ktorým nebolo možné zabrániť.
4. Ak CK odstúpi od Zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom alebo ak objednávateľ nesúhlasí s navrhnutou zmenou Zmluvy podľa ods. 1) tohto článku týchto Všeobecných obchodných podmienok, má objednávateľ právo žiadať, aby mu CK na základe novej Zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej Zmluve, ak CK môže takýto zájazd poskytnúť. Pri uzatvorení novej Zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej Zmluvy považujú za platby podľa novej Zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia, ako už uskutočnené platby, je CK povinná tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť.

5. CK a objednávateľ sa dohodli, že nepovažujú za podstatnú podmienku Zmluvy zmenu trasy zájazdu, ubytovacieho zariadenia na vyššiu, prípadne rovnakú kategóriu, miesta nástupu a výstupu, zmenu kategórie autobusu pri doprave po Slovenskej republike. Za podstatnú podmienku Zmluvy sa nepovažujú ani také zmeny, ktoré slúžia na opravu zrejmých omylov a tlačových chýb.
6. Ak po začiatku zájazdu CK neposkytne objednávateľovi služby alebo podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu Zmluva zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v Zmluve, je CK povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.
7. Na základe individuálneho želania objednávateľa je CK schopná, ak je to možné, uskutočniť zmenu v osobe účastníka zájazdu, zmenu služieb zájazdu za paušálny poplatok 10 EUR za osobu. V prípade, že je so zmenou mena účastníka spojené ďalšie náklady, ako úhrada poplatku za zmenu mena na letenke a podobné zmeny má právo CK požadovať úhradu nákladov na zmeny po objednávateľov.
8. CK má právo na refundáciu finančných prostriedkov za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v Zmluve s objednávateľom, a ktoré boli poskytnuté so súhlasom objednávateľa počas zájazdu.

## **VII. ODSÚPENIE OD ZMLUVY A SANKCIE**

1. CK môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia akýchkoľvek zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom uvedeným v Zmluve a Všeobecných obchodných podmienkach. Písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK e-mailom na adresu objednávateľa uvedenú v Zmluve. Účinky odstúpenia od Zmluvy CK nastávajú dňom odoslania oznámenia.
2. Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb, t.j. pred začatím zájazdu:
  - a) bez udania dôvodu. Tým nie je dotknuté právo CK na zmluvnú pokutu v zmysle Zmluvy, resp. týchto Všeobecných obchodných podmienok. V tomto prípade nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy dňom doručenia odstúpenia od Zmluvy CK, alebo
  - b) z dôvodov porušenia povinností CK vyplývajúcich zo Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy spíše objednávateľ buď formou záznamu na predajnom mieste, kde si zájazd kúpil, alebo ho na predajné miesto v písomnej forme pošle doporučenou poštou, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom spísania odstúpenia od zmluvy na predajnom mieste, príp. dňom doručenia písomného odstúpenia od zmluvy na predajné miesto, kde si objednávateľ zájazd zakúpil. V tomto prípade je objednávateľ povinný uviesť dôvod odstúpenia od Zmluvy, inak je odstúpenie od Zmluvy neplatné a neúčinné.
1. Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od Zmluvy porušenie povinností zo strany CK, ktoré sú určené Zmluvou, resp. týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami, je objednávateľ povinný zaplatiť CK zmluvnú pokutu, výška ktorej je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb nasledovne:
  - a) 60 dní a viac pred začatím zájazdu: 30 % z ceny objednaných služieb a 100 % z ceny poistného
  - b) 59 – 40 dní pred začatím zájazdu: 40 % z ceny objednaných služieb a 100 % z ceny poistného
  - c) 39 – 30 dní pred začatím zájazdu: 50 % z ceny objednaných služieb a 100 % z ceny poistného
  - d) 29 – 20 dní pred začatím zájazdu: 70 % z ceny objednaných služieb a 100 % z ceny poistného
  - e) 19 – 14 dní pred začatím zájazdu: 90 % z ceny objednaných služieb a 100 % z ceny poistného
  - f) 14 dní a menej pred začatím zájazdu: 100 % z ceny objednaných služieb a 100 % z ceny poistného
1. Ak objednávateľ nenastúpi na zájazd, pobyt alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy, alebo z dôvodu nesplnenia povinnosti objednávateľa podľa článku IV. ods. 2) písm. f) týchto Všeobecných obchodných podmienok, je objednávateľ povinný uhradiť CK 100 % z vopred stanovenej ceny zájazdu a 100 % z ceny poistného.
2. Vopred stanovenou cenou zájazdu sa rozumie predajná cena vrátane všetkých objednávateľom zakúpených fakultatívnych služieb uvedená v Zmluve, resp. propagačnom materiáli CK.

3. Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy v zmysle týchto Všeobecných obchodných podmienok. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd.
4. CK má právo započítať zmluvnú pokutu na zaplatený preddavok alebo zaplatené ceny doposiaľ objednaných služieb a zájazdu. CK je zároveň povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu po odčítaní zmluvnej pokuty.
5. CK si vyhradzuje právo vylúčiť objednávateľa, resp. účastníka zájazdu bez nároku na náhradu, ak závažne poruší všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky alebo navštíveného štátu, prípadne závažne narúša program či priebeh zájazdu. V takomto prípade je objednávateľ, resp. účastník zájazdu povinný uhradiť všetky náklady a nahradiť škody vzniknuté v súvislosti s jeho vylúčením z účasti na zájazde.

#### **VIII. REKLAMÁCIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY**

1. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo pôvodne dohodnuté v Zmluve, vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu. Zákazník je povinný uplatniť právo na odstránenie vadne poskytnutej služby bezodkladne, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Zástupca CK je povinný rozhodnúť o reklamacii ihneď v rámci svojej kompetencie.
2. Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, poskytne zástupca CK reklamujúcemu reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca CK alebo dodávateľ služby a reklamujúci, ktorý obdrža jeden exemplár reklamačného protokolu.
3. Svoje nároky z reklamácie musí objednávateľ písomne uplatniť u CK bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa keď sa mal zájazd skončiť podľa Zmluvy, inak právo zaniká. Reklamácia zaslaná iba elektronickou poštou (e-mail) sa nepovažuje za platne podanú. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je CK povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od doručenia písomnej reklamácie.
4. CK je zodpovedná objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenia Zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má plniť CK alebo iní dodávatelia služieb, ktorých služby sa poskytujú v rámci zájazdu. CK nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si objednávateľ objedná na mieste u sprievodcu, v hoteli alebo u inej organizácii (napr. fakultatívne výlety). Ak pláž nie je súčasťou hotelového areálu a majetkom hotela s prístupom výhradne pre hotelových hostí, CK ani hotel nezodpovedajú za jej čistotu, údržbu a vybavenie.
5. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené objednávateľovi, 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 poisteného krytia výslovne vyňaté.
6. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK, malé zmeny v priebehu sezóny v krátkej dobe pred odchodom zájazdu zo strany ubytovacieho zariadenia alebo zahraničného partnera (organizácia stravovania, doplnkové služby, fakultatívne programy, stavebná činnosť a pod.), alebo okolnosti na strane objednávateľa, na základe ktorých objednávateľ úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a CK zabezpečené služby, nevzniká objednávateľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.
7. CK nezodpovedá za prípadné meškanie dopravných prostriedkov a upozorňuje na možnosť jeho vzniku z dôvodov zhoršenej zjazdnosti ciest a hraničných prechodov, z dôvodu nepriaznivého počasia, resp. z technických a prevádzkových dôvodov. CK nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku. V prípade meškania dopravného prostriedku nevzniká objednávateľovi právo na odstúpenie od Zmluvy.
8. V prípade nutnosti využitia inej dopravy ako bolo dohodnuté v Zmluve (napr. pri poruche autobusu), CK hradí cestovné náklady v rámci územia Slovenskej republiky vo výške cestovného vlakom 2. triedy, resp. autobusom pravidelnej autobusovej linky.
9. CK nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená objednávateľovi treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

## IX. SPRACOVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Objednávateľ berie na vedomie, že CK spracováva osobné údaje, ktoré objednávateľ poskytol či poskytne CK v súvislosti s jednaním o Zmluve o obstaraní zázajdu či inej Zmluvy medzi objednávateľom a CK, jej uzatvorením a plnením, a ďalej osobné údaje, ktoré CK zhromaždí v súvislosti s poskytovaním dojednaných služieb objednávateľovi. Spracovávané budú najmä identifikačné a kontaktné údaje objednávateľa a ďalšie informácie uvedené v Zmluve alebo zhromaždené v súvislosti s ich plnením.
2. Pokiaľ objednávateľ poskytne CK informácie týkajúce sa jeho zdravotného stavu, berie na vedomie a uzatvorením Zmluvy s CK výslovne súhlasí s tým, že CK bude takéto citlivé osobné údaje spracovávať v súlade s týmto čl. IX, konkrétne k účelom podľa článku IX.6(a) a IX.6(b).
3. CK pri spracovaní osobných údajov objednávateľov dodržiava všeobecne záväzné právne predpisy, predovšetkým Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov) („GDPR“) a dbá na ochranu súkromného a osobného života objednávateľov.
4. Objednávateľ nie je podľa žiadneho všeobecne záväzného právneho predpisu povinný poskytnúť CK svoje osobné údaje; poskytnutie osobných údajov je úplne dobrovoľné. Bez poskytnutia osobných údajov však nemôže byť uzatvorená ani plnená Zmluva o obstaraní zázajdu či iná Zmluva uzatvorená medzi objednávateľom CK.
5. CK bude spracovávať osobné údaje objednávateľa automatizovane v rámci elektronickej databázy i manuálne v listinnej podobe.
6. Osobné údaje objednávateľa bude CK spracovávať len k nasledujúcim účelom:
  - a) poskytovanie zjednaných služieb a služieb s tým súvisiacich na základe čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR;
  - b) ochrana práv a právom chránených záujmov CK, najmä určenie, výkon alebo obhajoba právnych nárokov CK na základe čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;
  - c) dodržanie právnych povinností CK stanovené všeobecne záväzným právnym predpisom na základe čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (napr. povinnosť CK uchovávať daňové doklady podľa zákona o dani z pridanej hodnoty); a
  - d) marketingové a obchodné účely na základe čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z dôvodu existencie oprávneného záujmu CK.
7. Osobné údaje budú spracovávané len po dobu, ktorá je nevyhnutná vzhľadom k účelu ich spracovania. S ohľadom na vyššie uvedené:
  - a) k účelu podľa článku IX. 6(a) budú osobné údaje objednávateľov spracovávané do zániku záväzku z príslušnej Zmluvy o obstaraní zázajdu či inej zmluvy uzavretej medzi objednávateľom a CK;
  - b) k účelu podľa článku IX. 6(b) budú osobné údaje spracovávané (i) do konca 5. kalendárneho roku nasledujúceho po zániku záväzkov z príslušnej zmluvy; a (ii) pokiaľ objednávateľ v uvedenej dobe zahájí proti CK súdne, správne či iné konanie, po dobu trvania takéhoto konania a ďalej po dobu 3 kalendárnych mesiacov od jeho ukončenia;
  - c) k účelu podľa článku IX. 6(c) budú osobné údaje spracovávané po dobu trvania príslušnej právnej povinnosti CK; a
  - d) k účelu podľa článku IX. 6(d) budú osobné údaje spracovávané do doby, než objednávateľ vyjadri svoj nesúhlas s takým spracovaním.
8. Najneskôr do 3 kalendárnych mesiacov po skončení kalendárneho roku, v ktorom uplynula doba spracovania podľa článku IX.7, budú príslušné osobné údaje, u ktorých pominul účel ich spracovania, zlikvidované či anonymizované. Anonymizovaním osobného údaja sa rozumie odstránenie identifikátorov (všetkých alebo niektorých) objednávateľa v takom rozsahu, že je trvale a nenávratne znemožnená jeho identifikácia. Spracovávané informácie v dôsledku uskutočnenej anonymizácie prestanú mať charakter osobného údaja.
9. Za účelom uvedeným v článku IX.6(a) bude CK v nevyhnutnom rozsahu poskytovať osobné údaje objednávateľa tretím osobám, ktoré budú objednávateľovi poskytovať dohodnuté služby alebo budú poskytnutie takých služieb sprostredkovať. Títo príjemcovia osobných údajov budú osobné údaje objednávateľa spracovávať ako správcovia zodpovedajúci za vykonané spracovanie. Najmä sa jedná o nasledujúce kategórie príjemcov:
  - a) prevádzkovateľ zariadenia, v ktorom má byť objednávateľ ubytovaný;
  - b) poskytovateľ služieb leteckej prepravy;
  - c) poisťovňa spolupracujúca s CK, pokiaľ bola s objednávateľom dohodnutá služba cestovného poistenia;

- d) zastupiteľský úrad cudzieho štátu, pokiaľ bola s objednávateľom dohodnutá služba zabezpečenia víz;
- e) poskytovateľ ďalších služieb, ktoré si objednávateľ objednal (napr. prenájom áut, rezervácia parkovania, apod.).
10. Osobné údaje objednávateľa môžu byť ďalej v nevyhnutnom rozsahu poskytované spracovateľovi, s ktorým CK uzavrel zmluvu o spracovaní osobných údajov. Jedná sa najmä o osoby odlišné od zamestnancov CK, ktorí objednávateľom poskytujú delegátsky servis, a obchodní zástupcovia CK.
  11. Objednávateľ berie na vedomie, že CK môže jeho osobné údaje poskytnúť dožadujúcemu orgánu verejnej moci (napr. súdu či polícii SR), a to v rozsahu a za podmienok stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi.
  12. Pri spracovaní osobných údajov podľa č. IX.9 a IX.10 bude dochádzať k poskytovaniu osobných údajov do tretích krajín, v ktorých si objednávateľ objednal ubytovanie či poskytnutie inej služby. CK vyvinie maximálne úsilie, aby bolo zaistené bezpečné poskytnutie osobných údajov a ich dôvernosť pri poskytnutí do tretej krajiny. Objednávateľ berie na vedomie, že pokiaľ si objedná zájazd, pobyt či iné služby cestovného ruchu v krajine mimo Európskej únie či Európskeho hospodárskeho priestoru, vo vzťahu ku ktorej neexistuje rozhodnutie Európskej komisie podľa čl. 45 odst. 3 GDPR, budú jeho osobné údaje poskytnuté do danej tretej krajiny príslušnému správcovi podľa čl. IX.9 týchto podmienok. Uzatvorením zmluvy s CK objednávateľ výslovne súhlasí s tým, že osobné údaje budú do danej tretej krajiny poskytnuté aj v prípade, že nie sú poskytnuté vhodné záruky podľa čl. 46 GDPR, a nemožno teda zaručiť riadnu a zodpovedajúcu ochranu poskytovaných osobných údajov. Pri spracovaní osobných údajov podľa č. IX.9 a IX.10 bude dochádzať k poskytovaniu osobných údajov do tretích krajín, v ktorých si objednávateľ objednal ubytovanie či poskytnutie inej služby. CK vyvinie maximálne úsilie, aby bolo zaistené bezpečné poskytnutie osobných údajov a ich dôvernosť pri poskytnutí do tretej krajiny. Objednávateľ berie na vedomie, že pokiaľ si objedná zájazd, pobyt či iné služby cestovného ruchu v krajine mimo Európskej únie či Európskeho hospodárskeho priestoru, vo vzťahu ku ktorej neexistuje rozhodnutie Európskej komisie podľa čl. 45 odst. 3 GDPR, budú jeho osobné údaje poskytnuté do danej tretej krajiny príslušnému správcovi podľa čl. IX.9 týchto podmienok. Uzatvorením zmluvy s CK objednávateľ výslovne súhlasí s tým, že osobné údaje budú do danej tretej krajiny poskytnuté aj v prípade, že nie sú poskytnuté vhodné záruky podľa čl. 46 GDPR, a nemožno teda zaručiť riadnu a zodpovedajúcu ochranu poskytovaných osobných údajov.
  13. Objednávateľ má v súvislosti so spracovaním osobných údajov celý zoznam práv, vrátane práva požadovať od CK prístup k svojim osobným údajom (za podmienok čl. 15 GDPR), ich opravu alebo výmaz (za podmienok čl. 16 alebo čl. 17 GDPR), prípadne obmedzenie spracovania (za podmienok čl. 18). Za podmienok uvedených v čl. 20 GDPR môže objednávateľ uplatniť právo na prenositeľnosť údajov. Za podmienok uvedených v čl. 21 GDPR má objednávateľ právo vzniesť námietku proti uskutočňovanému spracovaniu. Dotazy a žiadosti týkajúce sa spracovania osobných údajov môžu zákazníci adresovať na emailovú adresu: [info@cestyzapoznanim.sk](mailto:info@cestyzapoznanim.sk).
  14. Pokiaľ sa objednávateľ domnieva, že sú jeho osobné údaje spracovávané v rozpore s právnymi predpismi, má právo obrátiť sa na CK so žiadosťou o vykonanie nápravy. Ak bude žiadosť objednávateľa uznaná oprávnenou osobou, CK neodkladne odstráni závadný stav. Tým nie je dotknutá možnosť objednávateľa podať sťažnosť priamo na Úrad na ochranu osobných údajov.
  15. Objednávkou zájazdu a prípadne uzatvorením Zmluvy o obstaraní zájazdu či inej zmluvy uzatvorenej medzi objednávateľom a CK, ktorá odkazuje na tieto podmienky, objednávateľ potvrdzuje, že bol oboznámený s informáciami o spracovaní osobných údajov uvedenými v tomto článku IX. V prípade, že objednávateľ uzatvára zmluvu aj v prospech tretej osoby, potvrdzuje, že je oprávnený poskytnúť CK jej osobné údaje a že táto osoba bola oboznámená s informáciami o spracovaní jej osobných údajov podľa tohto článku IX.

## **X. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV**

1. Spotrebiteľ (ďalej len „objednávateľ“) má právo obrátiť sa na predávajúceho (ďalej len „obstarávateľ“) so žiadosťou o nápravu (e-mailom na [info@cestyzapoznanim.sk](mailto:info@cestyzapoznanim.sk)), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým obstarávateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že obstarávateľ porušil jeho práva. Ak obstarávateľ odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, objednávateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt ARS“) v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR <http://www.mhsr>.

sk/ Návrh môže objednávateľ podať spôsobom určeným podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. 12.2 Objednávateľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm).

2. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len objednávateľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatvorení a plnení Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „Zmluva“) nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi objednávateľom a obstarávateľom, vyplývajúceho zo Zmluvy alebo súvisiaceho so Zmluvou. Subjekt ARS môže od objednávateľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

## **XI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIE**

1. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v propagačných materiáloch CK o službách, cenách, programoch a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK si vyhradzuje právo ich zmeny. Všetky informácie uvedené v katalógu boli zostavené na základe poznatkov a informácií, ktoré CK malo k dispozícii ku dňu vydania propagačných materiálov. CK si vyhradzuje právo na prípadné zmeny, ktoré sa mohli vyskytnúť po uzávierke katalógu. CK sa zaväzuje o prípadných zmenách objednávateľa bezodkladne informovať.

2. Ceny uvedené v cenníku propagačných materiálov CK sú v eurách. Zmluva nadobúda účinnosť dňom uzavretia Zmluvy. Tieto Všeobecné obchodné podmienky spolu s propagačnými materiálmi CK sa považujú na neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

3. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 01.09.2019. Akékoľvek zmeny, či doplnky týchto Všeobecných obchodných podmienok sú platné a účinné odo dňa ich vyvesenia na internetovej stránke CK [www.cestyzapoznamim.sk](http://www.cestyzapoznamim.sk).