

Všeobecné zmluvné podmienky

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH A PLATOBNÉ PODMIENKY CESTOVNEJ KANCELÁRIE ETI SLOVENSKO S. R. O.

1. Úvodné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1.1 Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch a platobné podmienky cestovnej kancelárie ETI Slovensko s. r. o. (ďalej len „Všeobecné podmienky“ alebo „VOP“) sú platné pre všetky zájazdy, ako aj individuálne služby cestovného ruchu poskytované priamo alebo prostredníctvom sprostredkovateľa Cestovnou kanceláriou; VOP sú zároveň neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde, ktorú Cestovná kancelária uzatvára s Cestujúcim zájazdu vo vlastnom mene, prípadne Zmluvy o službe, ak Cestovná kancelária poskytuje individuálnu službu cestovného ruchu.

1.2 Na účely týchto Všeobecných podmienok sa rozumie:

- a) Cestovnou kanceláriou, resp. CK - spoločnosť ETI Slovensko s. r. o., so sídlom Michalská 9, 811 01 Bratislava, IČO: 45 701 822, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 67004/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 spolupráci a 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 obchodníkovi v rozsahu a v súlade so Zákonom;
 - iii) má výlučné právo sprostredkovať spojené Služby cestovného ruchu definované v Zákone;
 - iv) môže vytvárať kombinácie Služieb cestovného ruchu, ktoré nie sú Zájazdom, ponúkať a predávať ich inej cestovnej kancelárii alebo cestovnej agentúre na účel ďalšieho predaja;
 - v) ponúka a predáva individuálne Služby cestovného ruchu;
 - vi) môže sprostredkovať predaj individuálnych Služieb cestovného ruchu pre inú cestovnú kanceláriu, cestovnú agentúru alebo iné osoby, najmä dopravcov alebo prevádzkovateľov ubytovacích zariadení;
- 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 dvojkolesových 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 prvom bode, druhom bode alebo treťom bode;
- c) Cestujúcim – fyzická osoba, ktorá uzatvára Zmluvu o

zájazde alebo Zmluvu o službe alebo ktorej majú byť poskytnuté Služby cestovného ruchu tvoriacich Zájazd na základe uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo individuálne Služby cestovného ruchu na základe Zmluvy o službe ;
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 spolupráci a na jej základe sprostredkúva pre CK predaj Zájazdov alebo individuálnych 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, zasiela meno a priezvisko, platobné údaje a elektronickú adresu cestujúceho ďalšiemu Sprostredkovateľovi alebo ďalším Sprostredkovateľom a s týmito Sprostredkovateľom alebo Sprostredkovateľmi sa uzatvorí Zmluva o službe najneskôr 24 hodín po potvrdení rezervácie 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 službe, Zmluvu o zájazde tvoria všetky zmluvy, ktoré sa vzťahujú na Služby cestovného ruchu tvoriacich Zájazd. 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, predmetom ktorej je zabezpečenie alebo poskytnutie individuálnej Služby cestovného ruchu. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o službe sú tieto Všeobecné podmienky;

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, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača;

i) Predajné miesto - prevádzkareň alebo iný priestor, kde Cestovná kancelária alebo Sprostredkovateľ obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie Zmluvy o zájazde a iných zmlúv o individuálnych Službách cestovného ruchu 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 alebo individuálnu Službu cestovného ruchu si môže záujemca rezervovať osobne priamo v Predajnom mieste Cestovnej kancelárie alebo u Sprostredkovateľa.

2.2 Každý rezervácii bude zo strany CK pridelené rezervačné číslo, ktoré je Cestujúci objednávací Zájazd alebo individuálnu Službu cestovného ruchu 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 (tzv. Bestätigung) vyplní a podpíše s Cestujúcim (i) zájazd formulár - Zmluvu o zájazde obsahujúcu identifikačné údaje CK, Cestujúcich (vrátane spolucestujúcich), identifikáciu Zájazdu, jeho termín a cenu ako aj výšku zaplateného rezervačného poplatku v prípade Zájazdu a (ii) v prípade cestujúceho, ktorému má byť poskytnutá individuálna Služba cestovného ruchu identifikačné údaje CK, Cestujúcich (vrátane spolucestujúcich), identifikáciu individuálnej Služby cestovného ruchu, príslušný termín a cenu ako aj výšku zaplateného rezervačného poplatku.

2.3 Cestujúci je povinný uhradiť cenu Zájazdu, resp. individuálnej Služby cestovného ruchu vo výške:
- 25% z ceny Zájazdu alebo individuálnej Služby cestovného ruchu, ak je začatie poskytovania Služby cestovného ruchu, resp. poskytovanie prvej Služby cestovného ruchu tvoriacej Zájazd v čase nad 120 dní pred plánovaným poskytnutím Zájazdu alebo individuálnej Služby cestovného ruchu,
- 50% z ceny Zájazdu alebo individuálnej Služby cestovného ruchu, ak je začatie poskytovania Služby cestovného ruchu, resp. poskytovanie prvej Služby cestovného ruchu tvoriacej Zájazd v čase od 119 – 30 dní pred plánovaným poskytnutím

Zájazdu alebo individuálnej Služby cestovného ruchu,
- 100% z ceny Zájazdu alebo individuálnej Služby cestovného ruchu, ak je začatie poskytovania Služby cestovného ruchu, resp. poskytovanie prvej Služby cestovného ruchu tvoriacej Zájazd menej než 30 dní pred plánovaným poskytnutím Zájazdu alebo individuálnej Služby cestovného ruchu.

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.

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, ponukový katalóg, ponuka tzv. last minute Zájazdov, všeobecné informácie a prípadne - podrobnejšie informácie o Zájazde, ak tieto nie sú odovzdané po uzatvorení Zmluvy o zájazde (napr. letenky a i.). 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 povinný 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 vyjadrila 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 nevyplyva 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 ostatných Cestujúcich uvedených v Zmluve o zájazde.

2.10 Sprostredkovateľ, ktorý sprostredkováva pre CK Zájazdy alebo individuálne Služby cestovného ruchu, nie je splnomocnený dohodnúť s Cestujúcim ustanovenia v Zmluve o zájazde, resp. Zmluve o Službe alebo poskytovať Cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami v katalógu alebo v iných písomných prospektoch a dokumentoch týkajúcich sa Zájazdu alebo individuálnej Služby cestovného ruchu poskytnutých Cestujúcemu zo strany CK.

2.11 V prípade, ak medzi CK a Cestujúcim je uzatvorená Zmluva o službe vo vzťahu k individuálnej službe cestovného ruchu, body 2.4 až 2.10 tohto článku platia iba v tom prípade, ak z týchto bodov nevyplyva inak alebo takáto požiadavka vyplýva zo Zákona.

3. Cenové a platobné podmienky

3.1 Cenou za Zájazd alebo za individuálne Služby cestovného ruchu sa rozumie celková cena, ktorá je dohodnutá medzi CK a Cestujúcim a ktorá je uvedená v Zmluve o zájazde, resp. v Zmluve o službe potvrdené zo strany 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 jednu z možných zliav, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak. Zľavy nie je možné uplatňovať dodatočne. Ak nie je v príslušnom katalógu alebo inej písomnej ponuke uvedené 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. individuálnej Služby 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, resp. individuálnej Služby cestovného ruchu (ak je aplikovateľné) zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí Zmluvy o zájazde v prípade Zájazdu a Zmluvy o službe pri individuálnej Službe cestovného ruchu s cenou prepravy ku dňu začatia Zájazdu, resp. začatia poskytovania dotknutej Služby cestovného ruchu; 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 zvýšenia ceny Zájazdu 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, 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 tvoriacich dotknutý Zájazd vzniká Cestujúcemu až zaplatením úplnej ceny Zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia Služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd podľa Zmluvy o zájazde, ktoré je Cestujúci splniť.

3.6 CK má právo požadovať od Cestujúceho pri podpise Zmluvy o zájazde, resp. Zmluvy o službe zaplatenie časti ceny Zájazdu resp. individuálnej Služby cestovného ruchu vo výške podľa bodu 2.3 týchto VOP. Zvyšnú časť ceny Zájazdu, resp. individuálnej Služby cestovného ruchu je Cestujúci povinný doplatiť najneskôr v lehote do 30 dní pred začatím Zájazdu, resp. začatím poskytovania Služieb cestovného ruchu, pokiaľ nie je zo strany CK stanovená iná lehota.

3.7 Za Zájazd, prípadne individuálne Služby cestovného ruchu je možné zaplatiť v hotovosti, prostredníctvom platobných kariet, ak to predajné miesto CK umožňuje, bankovým prevodom alebo poštovou poukážkou, pričom za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli finančné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.

3.8 V prípade nezaplatenia ceny Zájazdu alebo ceny za individuálne Služby cestovného ruchu v stanovených lehotách sa uvedené považuje za podstatné porušenie Zmluvy o zájazde, resp. Zmluvy o službe a CK je oprávnená bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od Zmluvy o zájazde, resp. Zmluvy o službe a Zájazd alebo individuálnu Službu cestovného ruchu neposkytnúť, pričom Cestujúci je povinný uhradiť CK zmluvnú pokutu vo výške určenej podľa bodu 8.7 VOP. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo CK na náhradu škody.

4. Práva a povinnosti Cestujúceho

4.1 K základným právam Cestujúceho patrí:

- a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutého a riadne zaplateného Zájazdu alebo individuálnej Služby cestovného ruchu;
- b) právo na riadne poskytnutie informácií týkajúcich sa Zájazdu alebo individuálnej Služby cestovného ruchu, vrátane dodatočných informácií a informácií uvedených vo formulári štandardných informácií pre Zmluvy o zájazde, ako aj na informácie o všetkých prípadných zmenách, o ktorých sa CK dozvedela, ak bola zaplatená cena Zájazdu, resp. individuálnej Služby cestovného ruchu; tým nie sú dotknuté informácie poskytované zo strany CK pred uzatvorením Zmluvy o zájazde, resp. Zmluvy o službe;
- c) právo odstúpiť od Zmluvy o zájazde pred začatím Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu odstúpením od Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe, a to podľa podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach;
- d) právo reklamovať Služby cestovného ruchu tvoriacich Zájazd poskytnuté v rozpore so Zmluvou o zájazde, resp. Zmluvou o službe, Zákomom alebo osobitným predpisom alebo prípadné iné nedostatky plnenia objednaných, resp. poskytnutých Služieb cestovného ruchu tvoriacich dotknutý Zájazd podľa týchto Všeobecných podmienok 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;
- f) právo na kontakt na povereného zodpovedného zástupcu CK (ďalej len „*delegát*“), 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 podľa písm. d) tohto bodu 4.1;
- g) právo na ochranu osobných údajov, ktoré poskytne Cestujúci CK alebo Sprostredkovateľovi v súvislosti s uzatvorením Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy 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 zájazde, resp. 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 individuálnej 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 zájazde, resp. v Zmluve o službe a v prípade ich zmien, je povinný CK bezodkladne o tejto skutočnosti informovať a predložiť informácie v aktuálnom znení. 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 individuálnej Služby cestovného ruchu riadne a včas spôsobom dohodnutým v Zmluve o zájazde alebo Zmluve o službe a v týchto Všeobecných podmienkach a na výzvu CK jej predložiť potvrdenie o zaplatení;
- c) oznámiť pred uzatvorením Zmluvy o zájazde, resp. Zmluvy o službe, že Zájazd alebo individuálne Služby cestovného ruchu budú poskytnuté iným osobám ako štátnym príslušníkom SR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne poskytnutie všeobecných informácií pre účely účasti na Zájazde alebo za účelom poskytnutia individuálnej Služby cestovného ruchu týmto osobám v súvislosti s pasovými požiadavkami a vízovými požiadavkami (vrátane predpokladanej lehoty na vydanie víz) a o zdravotných požiadavkách v cieľovom mieste Zájazdu, resp. individuálnej Služby cestovného ruchu. Cestujúci je povinný si pred samotným začatím Zájazdu alebo poskytovania individuálnej Služby cestovného ruchu v dostatočnom predstihu overiť a vybaviť platnosť cestovných dokladov (pasu a pod.) a rovnako overiť si aktuálne podmienky vstupu a návratu (vízové podmienky) do/z cieľového miesta Zájazdu alebo individuálnej Služby cestovného ruchu napr. na internetovej stránke Ministerstva zahraničných vecí SR <https://mzv.sk/> (napr. v sekcii cestovanie a pod.). Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie uvedených požiadaviek) a sú povinní informovať sa v dostatočnom predstihu ohľadne pasovej a vízovej povinnosti na zastupiteľskom úrade krajiny, ktorými je začatie Zájazdu a poskytovanie individuálnej Služby cestovného ruchu v SR a v zahraničí pre nich podmienené; všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov znáša Cestujúci a jeho spolucestujúci podľa Zmluvy o zájazde, resp. Zmluvy o službe;
- d) bez zbytočného odkladu a v lehote určenej CK oznámiť svoje stanovisko k prípadným zmenám Zájazdu alebo individuálnej Služby cestovného ruchu, o ktorých bol informovaný zo strany CK podľa týchto Všeobecných podmienok;
- e) prevziať v čase určenom CK od nej doklady potrebné pre Zájazd (napr. letenky, ubytovacie preukazy, poukážky, vstupenky a pod.) alebo individuálnu Službu cestovného ruchu, bezodkladne skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených a riadiť sa nimi;
- f) zabezpečiť, aby osoby mladšie ako 15 rokov a v prípade potreby aj u osôb, u ktorých si to zdravotný stav (zdravotné znevýhodnenie osoby) 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, delegáta 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 alebo individuálnej Služby cestovného ruchu, predovšetkým, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo na majetku na úkor ostatných cestujúcich Zájazdu, poskytovateľov Služieb cestovného ruchu, účastníkov individuálnej Služby cestovného ruchu alebo CK; v opačnom prípade Cestujúci zodpovedá za vzniknutú škodu CK alebo tretím osobám;
 i) niesť zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil konaním počas Zájazdu alebo poskytovania individuálnej Služby cestovného ruchu v dopravnom prostriedku alebo v ubytovacom zariadení alebo v inom zariadení zabezpečenom CK alebo ktorú spôsobil tretej osobe;
 j) bezodkladne písomne oznámiť všetky zistené nedostatky a vady ohľadne poskytnutých Služieb cestovného ruchu v rámci Zájazdu ruchu priamo na mieste ich vzniku delegátovi alebo CK a poskytnúť súčinnosť potrebnú k vykonaniu nápravy zo strany CK v podobe zosúladenia dotknutej Služby cestovného ruchu do súladu najmä so Zmluvou o zájazde, ak je to s ohľadom na okolnosti možné alebo ak vykonanie nápravy CK nespôsobí neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých Služieb cestovného ruchu;
 k) nastúpiť na Zájazd (resp. poskytovanú individuálnu Službu cestovného ruchu) 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.

4.3 V prípade, ak Cestujúci obmedzuje počas trvania Zájazdu svojim nevhodným konaním alebo konaním, ktoré je v rozpore s dohodnutými pravidlami CK ako organizátora Zájazdu, jeho zástupcov, zmluvných partnerov alebo iných účastníkov Zájazdu alebo koná v rozpore s dobrými mravmi (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 vyvolať voči Cestujúcemu postih spočívajúci v neposkytnutí ďalších Služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd alebo aj vylúčenia z prepravy, prípadne z celého Zájazdu. V prípade, ak dôjde k vylúčeniu Cestujúceho zo Zájazdu alebo jeho časti, je CK oprávnená jednostranne odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez nároku Cestujúceho na náhradu, či akéhokoľvek nároku na odškodnenie za nevyužitú Službu cestovného ruchu v rámci Zájazdu. Tento bod platí rovnako pre individuálne Služby cestovného ruchu poskytované Cestujúcim na základe Zmluvy o službe.

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 Zázazde. Tento bod platí rovnako pre individuálne Služby cestovného ruchu poskytované Cestujúcim na základe Zmluvy o službe.

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 Cestovnej kancelárii 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 vek (osoby mladšie ako 15 rokov) alebo zdravotný stav to vyžaduje, môžu cestovať len v sprievode a dohľade iných dospelých osôb. Tento bod platí rovnako pre individuálne Služby cestovného ruchu poskytované Cestujúcim na základe Zmluvy o službe.

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 podľa Zmluvy o zájazde, resp. Zmluvy o službe;
 b) mať zabezpečenú 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 CK, resp. odovzdať Cestujúcemu doklad o tom, že má uzatvorenú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku, ktorý jej vystavil príslušný poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku;
 c) pred uzatvorením Zmluvy o zájazde poskytnúť Cestujúcemu informácie o základných znakoch Zájazdu alebo individuálnych Služieb cestovného ruchu, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie Cestujúceho o kúpu Zájazdu alebo individuálnych Služieb cestovného ruchu;
 d) oznámiť Cestujúcemu všetky informácie o skutočnostiach, ktoré nastali po uzatvorení Zmluvy o zájazde, resp. Zmluvy o službe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie Cestujúceho nastúpiť na Zájazd alebo s poskytnutím individuálnych 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 neobstaranosti, 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 spôsobili. Ak CK súhlasí, že zabezpečí rezervovanie Zájazdu alebo individuálnych Služieb cestovného ruchu, zodpovedá za chyby pri rezervovaní, CK však 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 tvoriacich Zájazd podľa Zmluvy o zájazde, resp. individuálnej Služby cestovného ruchu podľa Zmluvy o službe. 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 nevylučuje, že CK vyvinie primerané úsilie preto, aby tieto požiadavky Cestujúceho splnila, resp. im vyhověla. Nedodržanie osobitných požiadaviek Cestujúceho, ktoré nepatria k riadne dohodnutým a zaplateným Službám cestovného ruchu alebo nie sú obsiahnuté v Zmluve o zájazde, nie sú uznaným dôvodom reklamácie.

5.7 V prípade, ak poruší Cestujúci 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, resp. Zmluve o zájazde alebo v Zákone alebo inom všeobecne záväznom právnom predpise.

5.8 V prípade, ak je povaha Zájazdu spojená s neobvyklým rizikom v podobe Neodvrátiteľnej a mimoriadnej okolnosti, 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 tvoriacich Zájazd.

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 číslu cestovného dokladu) ako aj vlastnoručne podpísané

vyhlásenie nového Cestujúceho, že súhlasí s postúpením Zmluvy o zájazde, vrátane týchto Všeobecných podmienok a že spĺňa všetky podmienky účasti na Zájazde.

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 všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú Cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou Cestujúceho, o ktorých Cestovná kancelária tieto osoby informovala. 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 30,- EUR.

7. Zmeny iných podmienok Zmluvy o zájazde

7.1 Cestovná kancelária je oprávnená pred začatím Zájazdu jednostranne zmeniť iné podmienky Zmluvy o zájazde ako je cena podľa článku 3 týchto VOP, ak (i) je tak ďalej uvedené v týchto VOP alebo (ii) je zmena zanedbateľná a CK o týchto skutočnostiach informuje 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 alebo 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) skutočnosti, že 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 ako 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 Neodvratiteľnej a mimoriadnej okolnosti, ktoré nebolo možné pri uzatváraní Zmluvy o zájazde ovplyvniť a ktoré nebolo možné odvrátiť. Zrušenie Zájazdu je CK povinná bezodkladne pred začatím Zájazdu oznámiť Cestujúcemu.

7.8 CK je oprávnená uskutočňovať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb počas Zájazdu, ak sú tieto nevyhnutné z dôvodu vzniku Neodvratiteľnej a mimoriadnej okolnosti. 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 tvoriacich Zájazd, pričom v prípade zabezpečenia Služieb cestovného ruchu na minimálne rovnakej úrovni sú všetky ďalšie nároky Cestujúceho uvedené v písm. b) a c) tohto bodu vylúčené, alebo

b) vrátiť Cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované Služby cestovného ruchu tvoriace Zájazd, 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 podľa písm. a) tohto bodu.

7.9 CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených Služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd alebo programu z dôvodov Neodvratiteľnej a mimoriadnej okolnosti.

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 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, 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):

- skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 10% z ceny Zájazdu, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote do 30. dňa pred začatím Zájazdu;
- skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 25% z ceny Zájazdu, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote do 20. dňa pred začatím Zájazdu;
- skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50% z ceny Zájazdu, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote od 19. do 10. dňa pred začatím Zájazdu;
- skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 75% z ceny Zájazdu, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote od 9. do 4. dňa pred začatím Zájazdu;
- 100% z ceny Zájazdu, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote do 3 dní (72 hodín) pred začatím Zájazdu.

8.2 Cestujúci je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o zájazde pred začatím Zájazdu bez zaplatenia odstupného, ak v cieľovom mieste Zájazdu alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastane Neodvratiteľná a mimoriadna okolnosť, ktoré významne ovplyvní poskytovanie Zájazdu alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta Zájazdu. V prípade odstúpenia Cestujúceho od Zmluvy o zájazde z dôvodov uvedeného v predchádzajúcej vete má Cestujúci nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za Zájazd zaplatil Cestovnej kancelárii.

8.3 Cestovná kancelária 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 výlučne ak:

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

- 20 dní pred začatím Zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
- 7 dní pred začatím Zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
- 48 hodín pred začatím Zájazdu ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni,

b) Neodvrátiteľne a mimoriadne okolnosti 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, uvedené inak, považuje sa za nedosiahnutie minimálneho počtu cestujúcich nenaplnenie 50% počtu cestujúcich Zájazdu.

8.5 V prípade odstúpenia od Zmluvy o zájazde podľa bodu 8.1, 8.2 a 8.4 tohto článku, Cestovná kancelária je oprávnená ponúknuť Cestujúcemu možnosť výberu náhradného Zájazdu (a uzatvorenie novej Zmluvy o zájazde) a v prípade, ak Cestujúci náhradný Zájazd neakceptuje alebo Cestovná kancelária neponúkla Cestujúcemu možnosť výberu náhradného Zájazdu (a uzatvorenie novej Zmluvy o zájazde), Cestovná kancelária bezodkladne vráti Cestujúcemu zaplatenú cenu (alebo jej časti) dotknutého Zájazdu, bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde alebo odstúpenia Cestovnej kancelárie od Zmluvy o zájazde.

8.6 Ak je Zmluva o zájazde uzatvorená mimo Predajného miesta, Cestujúci je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy o zájazde; v prípade, ak Cestujúci vykonal úhrady podľa Zmluvy o zájazde, bod 8.5 vyššie platí primerane. Cestujúci nie je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez uvedenia dôvodu, ak je cena Zájazdu znížená z dôvodu jeho poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení Zmluvy o zájazde; právo Cestujúceho odstúpiť podľa prvej vety tohto bodu je vylúčené.

8.7 Cestujúci má nárok na poskytnutie Služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd len po zaplatení celej ceny Zájazdu. V prípade, že Cestujúci nezaplatí dohodnutú cenu včas, je Cestovná kancelária oprávnená odstúpiť od uzavretej Zmluvy o zájazde a požadovať od Cestujúceho zaplatenie odstupného (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 alebo Sprostredkovateľovi, u ktorého uzatvoril Zmluvu o zájazde. Účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde nastávajú dnom 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 bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy o zájazde, zmešká odlet/odchod na Zájazd alebo z iného dôvodu nezačne využívať služby tvoriace dotknutý Zájazd alebo ich na základe vlastného rozhodnutia vôbec nevyužije, je vylúčený zo Zájazdu podľa bodu 4.4 týchto VOP, nemá nárok na vrátenie uhradenej ceny Zájazdu a ani inú formu náhrady alebo nárok na náhradný Zájazd a ani ponuku náhradného Zájazdu.

8.10 CK je oprávnená započítať si svoju pohľadávku voči Cestujúcemu (napr. nárok na odstupné, náhradu škody a pod.) voči akejkolvek pohľadávke Cestujúceho voči CK (napr. nárok na vrátenie zálohy alebo zaplatenej ceny Zájazdu).

8.11 V prípade, ak medzi CK a Cestujúcim je uzatvorená Zmluva o službe vo vzťahu k individuálnej službe cestovného ruchu, tento článok platia primerane.

9. Zodpovednosť za poskytovanie Zájazdu a vybavovanie reklamácií

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 tvoriacich Zájazd.

9.2 Ak niektorá zo Služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou o zájazde, Zákomom alebo osobitným predpisom 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 delegátovi (poverenému zástupcovi).

9.3 Cestovná kancelária je povinná v primeranej lehote určenej Cestujúcim vykonať nápravu uvedením dotknutej Služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou o zájazde, Zákomom alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním Cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí Cestovnej kancelárii 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 Cestovná kancelária oznámi Cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem Cestujúceho.

9.5 Ak Cestovná kancelária 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 Cestovnou kanceláriou 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 za 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 Cestovná kancelária poskytne Cestujúcemu primeranú zľavu z ceny Zájazdu za Služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa bodu 9.2 tohto článku.

9.7 Ak Cestovná kancelária 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 Cestovnej kancelárie náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,

b) odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpného a požadovať primeranú zľavu z ceny Zájazdu za Služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie Zmluvy o zájazde.

9.8 Cestujúci je povinný bezodkladne po zistení nedostatku alebo vady v plnení Služby cestovného ruchu tvoriacej Zájazd v rozpore so Zmluvou o zájazde, o tejto skutočnosti informovať CK, delegáta alebo u iného určeného zástupcu CK, tak aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava na mieste.

9.9 Cestovná kancelária (resp. delegát alebo iný určený zástupca CK) je povinná v spolupráci s Cestujúcim vyhotoviť 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 9.6 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 jeho označení, identifikačné údaje Cestujúceho ako reklamujúcej osoby, predmet reklamácie (popis

nedostatkov/vád) a podpis Cestujúceho a delegáta, resp. iného určeného zástupcu CK.

9.11 Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu Zájazdu do 2 rokov od skončenia Zájazdu, alebo ak sa Zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal Zájazd skončiť podľa Zmluvy o zájazde. Ak je to možné, tak Cestujúci pri reklamácií v súvislosti s uplatnením svojich práv doloží písomný záznam vyhotovený podľa bodu 9.9 a 9.10 tohto článku.

9.12. Pri riešení reklamácie je Cestujúci povinný poskytnúť CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky a vady čo najúčinnšie odstrániť.

9.13 CK sa zaväzuje prešetriť všetky reklamácie bezodkladne a v prípade, ak nie je možný postup podľa bodov vyššie, najneskôr do 30 dní od jej doručenia. O podaní príslušnej reklamácie CK poskytne Cestujúcemu písomné potvrdenie. CK písomne oznámi Cestujúcemu dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady reklamovanej Služby cestovného ruchu tvoriacej Zájazd, ak CK odmietne zodpovednosť za takéto vady.

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 Cestovná kancelária 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 je v prípadoch podľa bodu 9.6 a bodu 9.7 písm. b), všetko tohto článku, 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 neznáša obmedzenie nákladov na ubytovanie uvedené v predchádzajúcej vete, ak o osobitných potrebách uvedených osôb CK nebola informovaná Cestujúcim najmenej 48 hodín pred začatím Zájazdu.

9.18 CK nie je oprávnená sa odvolávať na Neodvrátiteľné 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, ktoré by boli predmetom poistenia v prípade poskytnutého cestovného poistenia Cestujúcemu, prípadne také škody, ktoré sú inak z takéhoto cestovného poistenia vylúčené.

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

9.21 Ak nastane Neodvrátiteľná a mimoriadna okolnosť, alebo okolnosti na strane Cestujúceho, na základe ktorých Cestujúci úplne alebo čiastočne nevyužije zaplatené Služby cestovného ruchu tvoriace Zájazd, Cestujúcemu nárok na náhradu alebo zľavu z ceny týchto Služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd a ani nárok na náhradný Zájazd nevzniká.

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

9.23 Cestujúci má podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 391/2015 Z. z.“) právo podať CK žiadosť o nápravu, ak medzi Cestujúcim a CK vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa Cestujúci domnieva, že CK porušila iné práva Cestujúceho. Ak Cestovná kancelária 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 podľa zákona č. 391/2015 Z. z. návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Zoznam subjektov príslušných na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Cestovnou kanceláriou je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>).

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 práva 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 článku 9 VOP, ako aj na právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia Zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK.

10.2 CK nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne Cestujúcemu v súvislosti so Zájazdom, ak sa preukáže, že porušenie Zmluvy o zájazde bolo spôsobené

(i) Cestujúcim,

(ii) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom Služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci Zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť alebo

(iii) Neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

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 poskytovanej v rámci Zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ Služby 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 porušenia Zmluvy o zájazde v obmedzenom rozsahu, najviac 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 neobstaranosti.

10.5 Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu z ceny podľa článku 9. týchto VOP, nemá vplyv na práva Cestujúceho podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava z ceny Zájazdu podľa Zákona sa odpočíta od náhrady škody alebo zľavy z ceny Zájazdu 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 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, resp. Zmluvy o službe.

11.2 Cestujúci svojim podpisom Zmluvy o zájazde, resp. Zmluvy o službe 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 týchto VOP 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, resp. individuálnej Službe cestovného ruchu a zodpovedá za svoju zdravotnú pripravenosť na absolvovanie Zájazdu, resp. individuálnej Služby cestovného ruchu a za splnenie deklarovaných podmienok stanovených pre účasť na konkrétnom Zájazde, resp. individuálnej Službe cestovného ruchu. Cestujúci zároveň potvrdzuje, že so všetkými jemu známymi a so Zájazdom, prípadne individuálnou Službou cestovného ruchu, súvisiacimi skutočnosťami (v zmysle vyššie uvedeného) oboznámil aj ostatných spolucestujúcich Zájazdu, resp. individuálnej Služby cestovného ruchu, uvedených na Zmluve o zájazde, resp. Zmluve službe, a títo ho k ich prihláseniu na Zájazd a k súhlasu so Všeobecnými podmienkami písomne splnomocnili.

11.3 Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu CK (napr. v podobe odkazu na predchádzajúce všeobecné obchodné podmienky) zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia Zmluvy o zájazde s Cestujúcim. Fotografie uverejnené v katalógu sú ilustračného charakteru. CK nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu a iných materiáloch, ktoré CK vydáva a ktoré sú poskytnuté tretími osobami.

11.4 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.

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.

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 Cestovnou kanceláriou 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, telemarketing). Cestujúci nesie plnú zodpovednosť za škody spôsobené nesprávnosťou alebo neaktuálnosťou poskytnutých osobných údajov.

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.

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

- Sprostredkovatelia, ktorí s Cestovnou kanceláriou uzatvorili zmluvu o spolupráci 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.

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

Cestovná kancelária 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.

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

- a) Identifikačné údaje Cestovnej kancelárie ETI Slovensko, spol. s r.o., Michalská 9, 811 03 Bratislava, IČO: 45 701 822, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 67004/B; Cestovnú kanceláriu je možné kontaktovať na e-mailovej adrese: info@eti-slovensko.sk alebo telefonicky na čísle: +421-2 32 11 11 32;
- b) Kontaktné údaje zodpovednej osoby: zodpovednaosoba@eti-slovensko.sk;
- 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 namietat' spracúvanie osobných údajov, ako aj právo na prenosnosť osobných údajov;
- g) Cestujúci pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnene 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.

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 <https://www.eti.sk/footer/ochrana-osobnych-udajov/>.

11.5 Pre právne vzťahy, ktoré sa riadia týmito Všeobecnými podmienkami, je rozhodujúce slovenské právo, pokiaľ z dotknutého nariadenia Európskej únie nevyplýva inak. V prípade, ak by podľa práva Európskej únie bola možná voľba právomoci súdov Slovenskej republiky, právomoc súdov Slovenskej republiky je určená zmluvnými stranami voľbou, pričom miestna príslušnosť súdu pre všetky spory vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde, resp. Zmluvy o službe 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.

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

11.7 Ak je v týchto Všeobecných podmienkach použitý definovaný pojem, bude mať takýto pojem význam, ktorý mu je priradený v príslušnej definícii. Ak z kontextu nevyplýva inak, v týchto Všeobecných podmienkach:

11.7.1 každý odkaz na osobu (vrátane zmluvnej strany) zahŕňa aj jej právnych nástupcov, ako aj postupníkov a nadobúdateľov práv alebo záväzkov, ktorí sa stali postupníkmi alebo nadobúdateľmi práv alebo záväzkov v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami a/alebo dotknutou Zmluvou o zájazde, resp. Zmluvou o službe, tej zmluvnej strany, do práv alebo povinností ktorej vstúpili;

11.7.2 každý definovaný pojem sa aplikuje na každý príslušný pojem v jednotnom, ako aj množnom čísle, ako aj akomkoľvek gramatickom tvare;

11.7.3 každý odkaz na akýkoľvek dokument znamená príslušný dokument v znení jeho dodatkov a iných zmien, vrátane novácií.

11.8 Každé ustanovenie týchto Všeobecných podmienok a akejkolvek Zmluvy o zájazde, resp. Zmluvy o službe sa, pokiaľ je to možné, interpretuje tak, že je platné a účinné podľa platných všeobecne záväzných právnych predpisov. Pokiaľ by však niektoré ustanovenie týchto Všeobecných podmienok a/alebo dotknutej Zmluvy o zájazde, resp. Zmluvy o službe bolo podľa platných všeobecne záväzných právnych predpisov nevykonaliteľné alebo neplatné, bude neúčinné iba v rozsahu tejto nevykonaliteľnosti alebo neplatnosti a ostatné ustanovenia týchto Všeobecných podmienok a/alebo dotknutej Zmluvy o zájazde, resp. Zmluvy o službe budú i naďalej záväzné a v plnom rozsahu platné a účinné. V prípade, ak sa neuplatní postup podľa predchádzajúcej vety tohto bodu, na nahradenie neplatného ustanovenia Obchodných podmienok a/alebo dotknutej Zmluvy o zájazde, resp. Zmluvy o službe sa použijú iné ustanovenia Všeobecných podmienok a/alebo dotknutej Zmluvy o zájazde, resp. Zmluvy o službe alebo ustanovenia príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré v čo najväčšej miere zodpovedajú obsahu a účelu neplatného ustanovenia.

11.9 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.

11.10 Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 1.3.2025.

Poskytovateľ	ochrany	pre	prípady	úpadku:
Union	poisťovňa,			a.s.
Karadžičova				10,
813	60			Bratislava
Poistná zmluva číslo: 11 6 2707				

Adresa:

ETI Slovensko, spol. s r.o.
Michalská 9, SK-811 01 Bratislava
tel.: +421 2 32 11 11 32
E-mail: info@eti-slovensko.sk
www.eti.sk

IČO: 45701822 DIČ: 2023090553
zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III,
oddiel: Sro, vložka č.: 67004/B