

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

I.

Definície pojmov

Na účely predmetných všeobecných zmluvných podmienok (ďalej aj ako „všeobecné zmluvné podmienky“ alebo „VZP“) sa rozumie:

Cestovnou kanceláriou obchodná spoločnosť: dbc.travel s. r. o., so sídlom: Zemplínska 7176/4, IČO: 55 040 381, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka číslo: 44961/P (ďalej aj ako „Cestovná kancelária“ alebo „CK“)

Webovým sídlom CK doména: www.dbctravel.sk

Cestujúcim sa rozumie fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne. V prípade, že na strane cestujúceho vystupuje viac osôb, používa sa aj na nich definované označenie „cestujúci“ v jednotnom čísle.

Objednávateľom zájazdu osoba, ktorá s CK uzatvorila zmluvu o zájazde, pričom táto osoba, môže ale nemusí byť cestujúcim. Ak objednávateľ zájazdu nie je cestujúcim, zodpovedá objednávateľ zájazdu za zaplatenie celej ceny zájazdu spoločne a nerozdielne s cestujúcim.

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 (ďalej aj ako „Zákon“)

Trvanlivým nosičom 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.

Predajným miesto prevádzkareň alebo iný priestor, v ktorom CK alebo CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy o zájazde bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.

Rodičom zákonný zástupca dieťaťa (otec, matka) alebo ním poverená osoba vo veku 18 a viac rokov, ktorá je počas zájazdu povinná dozerať na bezpečnosť a zdravie dieťaťa (osoba mladšia ako 18 rokov), ktorí sú zároveň cestujúcimi.

Neodvratiteľnou a mimoriadnou okolnosťou okolnosť, ktorú zmluvná strana, ktorá sa na ňu odvoláva, nemôže ovplyvniť a ktorej následky nemôže odvrátiť, ani keby prijala akékoľvek primerané opatrenia

Zákonom o ochrane spotrebiteľa zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

II.

Zmluva o zájazde

1. Zmluvou o zájazde sa CK zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd, a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu.
2. Zmluva o zájazde vzniká medzi CK a cestujúcim na základe podpísanej zmluvy o zájazde potvrdenej CK. Za podpísanú zmluvu o zájazde cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj podpísaná alebo inak akceptovaná zmluva o zájazde jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom alebo objednávateľom zájazdu. **Súčasťou zmluvy o zájazde sú tieto všeobecné zmluvné podmienky** a všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci alebo objednávateľ zájazdu od CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci alebo objednávateľ zájazdu uzatvorí zmluvu o zájazde, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, ponukový katalóg, špeciálna ponuka, všeobecné informácie. CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami. Podpisom zmluvy o zájazde cestujúci alebo objednávateľ zájazdu potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu o zájazde sa s jej obsahom, ako aj všetkými jej súčasťami deklarovanými v tomto bode oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto všeobecných zmluvných podmienok.
3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci alebo objednávateľ zájazdu, podpisom zmluvy o zájazde potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu o zájazde, a že v prípade uzatvorenia zmluvy o zájazde v prospech inej osoby táto osoba vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Konajúca osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov dotknutej osoby a že ju informovala o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy o zájazde. Konajúca osoba sa súčasne zaväzuje odovzdať všetkým cestujúcim kompletné informácie určené CK pre cestujúcich. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenie zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho alebo ako cestujúci, prípadne ako objednávateľ zájazdu.

III.

CENA, ZMENA CENY, PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci alebo objednávateľ zájazdu objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej aj ako „cena zájazdu“) sa rozumie **celková cena zájazdu uvedená v zmluve o zájazde**. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde a na čo bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom. Ak nie je uvedené v zmluve o zájazde inak, cena zájazdu nezahŕňa náklady cestujúceho, ktoré musí vynaložiť v súvislosti s dodržiavaním pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu.
2. Pri poskytovaní zliav alebo špeciálnych cien pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.
3. Právo účasti na zájazde, resp. poskytnutie všetkých objednaných služieb, vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu, resp. zabezpečovaných služieb v plnej výške a splnením ostatných deklarovaných podmienok poskytnutia zájazdu resp. služieb. Platným dokladom pre nástup cestujúceho na zájazd resp. čerpanie služieb je platná zmluvná dokumentácia a doklad o zaplatení celkovej ceny zájazdu resp. zabezpečovaných služieb. CK si vyhradzuje právo tieto doklady vyžadovať od cestujúceho pri nástupe na zájazd.
4. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy o zájazde zaplatenie 100% ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb alebo zálohy v minimálnej výške 20 % ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci resp. objednávateľ zájazdu zaplatiť v plnej výške už pri uzatvorení zmluvného vzťahu), pokiaľ v zmluve o zájazde nebude určená iná výška zálohy. Zvyšnú časť ceny zájazdu alebo za všetky objednané služby, ak bola uhradená záloha je cestujúci resp. objednávateľ zájazdu povinný zaplatiť v termíne určenom podľa zmluvy o zájazde. Odstupné, zmluvné pokuty a uplatňované nároky na náhradu škody sú splatné ihneď.
- 1.
5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 20 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je cestujúci resp. objednávateľ zájazdu povinný zaplatiť 100% ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu, pokiaľ zmluva o zájazde neurčí inak. Rovnaká platobná povinnosť platí pri špeciálne deklarovaných akciách s podmienkou 100% platby ceny zájazdu pri vzniku zmluvného vzťahu.
6. Za deň zaplatenia sa považuje deň, v ktorom boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu najviac v rozsahu 8 percent z pôvodnej ceny zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:

- a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenou prepravy ku dňu začatia zájazdu,
 - b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu, alebo
 - c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených [v odseku 7 tohto článku](#), ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.
9. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu resp. objednávateľovi zájazdu preukázateľne odoslané **najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu**, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci resp. objednávateľ zájazdu je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny zájazdu, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa [odseku 3 tohto článku](#) resp. [čl. V ods. 2](#) predmetných všeobecných zmluvných podmienok.
10. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8% ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. [VI ods. 1 písm. b/](#) predmetných všeobecných zmluvných podmienok.
11. CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu alebo nečerpal služby z dôvodov za ktoré nezodpovedá CK.

IV.

PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

1. K základným právam cestujúceho patrí:

- a) Právo na riadne poskytnutie úplne zaplateného zájazdu a služieb.
- b) Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá.
- c) Právo odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa [čl. VII.](#) týchto všeobecných zmluvných podmienok.
- d) Pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá splňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené CK v primeranej lehote, **najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu**; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. CK je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou o zájazde a prehlásenie, že splňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny zájazdu, je CK oprávnená postupovať podľa [čl. III ods. 3](#) resp. [čl. V ods. 2](#) predmetných všeobecných zmluvných podmienok v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená. Nový cestujúci nemá nárok na zohľadnenie akcií, zliav, cestovného poistenia a iných benefitov, ktoré boli spojené výhradne s osobou pôvodného cestujúceho alebo s podmienkami špeciálnych akcií (napr. vernostné zľavy, early booking a pod.)
- e) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa [čl. VIII.](#) týchto podmienok a uplatnenie nárokov podľa [čl. IX](#) týchto všeobecných zmluvných podmienok.
- f) Právo na kontakt na zástupcu CK, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby

cestujúci prehlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK.

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

- a) Poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o zájazde a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. 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) Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.
- c) Zaplatiť cenu zájazdu v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle [čl. III.](#) týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť;
- d) V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK.
- e) Prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.
- f) V prípade, ak cestujúci zistí nesprávnosť údajov podľa [čl. IV. bod 2 písm. e\)](#) predmetných všeobecných zmluvných podmienok, je povinný o tom bezodkladne informovať CK.
- g) Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.).
- h) Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK

oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.

- i) Nieť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil.
 - j) Zaisťovať u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaisťovať sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.
 - k) Rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne alebo vulgárne voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčast' cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.
3. Cestujúci bezvýhradne a v plnom rozsahu zodpovedá za dodržiavanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny do ktorej cestuje, resp. cez ktorú tranzituje.

V.

PRÁVA A POVINNOSTI CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:
- a) poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu ([čl. IV. bod 1 písm. f\)](#) predmetných všeobecných zmluvných podmienok).
 - b) povinnosť po celý čas prevádzkovania CK mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.
 - c) povinnosť v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu poskytnúť cestujúcemu potvrdenia, poukážky, cestovné lístky, vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, ako aj plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu na cieľové miesto alebo miesta (ďalej aj ako „Pokyny na zájazd“) a to ich zaslaním na adresu objednávateľa zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde, alebo iným spôsobom dohodnutým s CK.
2. CK si vyhradzuje právo neposkytnúť cestujúcemu zájazd resp. služby cestovného ruchu dohodnuté v zmluve o zájazde v prípade, ak cestujúci riadne a včas neuhradí cenu za dohodnuté služby v lehote uvedenej v zmluve o zájazde resp. v súlade s podmienkami týchto všeobecných zmluvných podmienok, prípadne ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej zo strany CK.

CK nie je povinná vyzývať cestujúceho na úhradu dohodnutej ceny za služby cestovného ruchu ani poskytnúť cestujúcemu dodatočnú lehotu na úhradu ceny zájazdu, ak zmluva o zájazde neurčuje inak.

3. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

VI.

Zmena dohodnutých služieb

1. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):
 - a) Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK bude informovať cestujúceho alebo objednávateľa zájazdu o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa považuje najmä 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, zmena trasy letu, uskutočnenie a zmena miesta medzipristátia, zmena leteckej spoločnosti, typu lietadla a letového plánu, posun oznamovaného času a/alebo príchodu, zmena obsahu a rozsahu zabezpečovaných služieb z dôvodu bezpečnostných a hygienických opatrení.
 - b) Ak je CK nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) zákona alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde. V takom prípade CK bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o
 - i. navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,
 - ii. práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného,
 - iii. skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a
 - iv. cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.

Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.

2. Počas čerpania služieb:

- a) CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK povinná:
- zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľné a zodpovedajúce charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni sa situácia považuje za vyriešenú, alebo
 - vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo
 - poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo
 - poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo
 - zabezpečiť iné práva podľa zákona.
- b) V prípade, ak dôjde k preobsadeniu ubytovacej kapacity (overbooking) ubytovacieho zariadenia, je CK povinná zabezpečiť pre cestujúceho náhradné ubytovanie minimálne rovnakej alebo vyššej kategórie a v podobnej oblasti, resp. letovisku. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu.
- c) CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených cestujúcim, treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK...).
- d) Cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, z uvedeného dôvodu do prvého a posledného dňa čerpania služieb v rôznej miere zasahujú ubytovacie a stravovacie služby.

- e) CK má právo na úhradu ceny za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v zmluve o zájazde s cestujúcim, ktoré boli poskytnuté na vyžiadanie alebo so súhlasom cestujúceho počas zájazdu.

VII.

ODSTÚPENIE OD ZMLUVY O ZÁJAZDE A ODSŤUPNÉ

1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstupné, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu.

Výška odstupného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):

- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 30 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 21 dní a viac pred termínom začatia zájazdu,
- b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 20 – 14 dní pred termínom začatia zájazdu,
- c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 13 – 6 dní pred termínom začatia zájazdu,
- d) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 5 a menej dní pred termínom začatia zájazdu.

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

2. V prípade, ak jeden alebo viac cestujúcich z cestujúcich uvedených na platnej zmluve o zájazde ruší svoju účasť na zájazde (napr. zrušení účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je/sú tento/títo cestujúci povinný/í uhradiť v rámci odstupného aj príplatok za jednolôžkovú izbu resp. doplatok za reálne obsadenie ubytovania určeného na vyšší, pevne alebo minimálne stanovený počet osôb. Pre určenie počtu dní pri výpočte odstupného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy. Do počtu dní sa nezapočítava deň nástupu na zájazd, resp. začiatok čerpania služieb.
3. V prípade, že cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu za nečerpané služby.

4. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej zmluvy na nové podmienky, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstúpeného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.
5. CK si vyhradzuje právo odpočítať odpustné prípadne svoj nárok na náhradu škody od zloženej zálohy, alebo zo zaplatenej ceny zájazdu.
6. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak
 - a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa predmetných zmluvných podmienok a CK 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.
7. CK si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy o zájazde, ak nebol prihlásený **minimálny počet 2 účastníkov**, ak sa zmluvné strany nedohodli v zmluve o zájazde na inom počte (výhrada "minimálneho počtu účastníkov") za podmienok dohodnutých v týchto zmluvných podmienkach a v zmluve o zájazde.
8. CK si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy o zájazde a uplatňovať si nárok na zmluvnú pokutu v dohodnutej výške, ak cestujúci a/alebo objednávateľ zájazdu si napriek písomnej výzve CK nesplní svoju zmluvnú povinnosť a neuhradí riadne a včas cenu zájazdu podľa podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde. Dojednaná výška zmluvnej pokuty predstavuje:
 - a) 30 % z ceny zájazdu, ak CK odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 21 dní a viac pred termínom začatia zájazdu,
 - b) 50 % z ceny zájazdu, ak CK odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 20 – 14 dní pred termínom začatia zájazdu,
 - c) 80 % z ceny zájazdu, ak CK odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 13 – 6 dní pred termínom začatia zájazdu,
 - d) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak CK odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 5 a menej dní pred termínom začatia zájazdu.
9. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odpustné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. Oprávnenie cestujúceho podľa prvej vety sa nevzťahuje na

zázazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zázazde a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zázazde podľa prvej vety. U zázazdov, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zázazde (tzv. Last minute) je vylúčené právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zázazde podľa tohto odseku.

VIII.

REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU

1. CK zodpovedá za porušenie zmluvy o zázazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zázazdu (ďalej aj ako „porušenie zmluvy o zázazde“).
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zázazde, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.
3. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zázazde, týmto zákonom alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zázazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
4. Určenie lehoty podľa [odseku 3 tohto článku](#) nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
5. Ak CK nevykoná nápravu [podľa odseku 3 tohto článku](#), ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zázazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť:
 - a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zázazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
 - b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zázazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou [podľa odseku 5 tohto článku](#), ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zázazde alebo ponúknutá zľava z ceny zázazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb

cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia [podľa odseku 2 tohto článku](#), a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia [podľa odseku 2 tohto článku](#).

7. Ak CK nevykoná nápravu [podľa odseku 3 tohto článku](#) ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu [podľa odseku 5 tohto článku](#), cestujúci má právo
 - a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
 - b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného 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.
8. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
 - a) nevykoná nápravu podľa [odseku 3](#) a [odseku 5 písm. a\)](#), všetko tohto článku,
 - b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa [odseku 5 písm. b\) tohto článku](#),
 - c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
 - d) cestujúci podľa [odseku 7 písm. a\) tohto článku](#) vykoná nápravu sám.
9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam [podľa odseku 8 tohto článku](#).
10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu [podľa odseku 5 písm. b\)](#), [odseku 6](#) alebo [odseku 7](#), všetko tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch [podľa odseku 6](#) a [odseku 7 písm. b\)](#), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhradza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, **v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho**. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty. Za neodvratiteľné a

mimoriadne okolnosti pre účely tohto odseku sa nepovažuje pandemické šírenie koronavírusu spôsobujúceho ochorenie COVID 19.

13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa [odseku 12 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, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
14. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie [podľa odseku 12 tohto článku](#), ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
15. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej aj ako „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo CK.
16. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, 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.

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

17. Pri riešení nárokov podľa [tohto článku](#), ale aj [čl. IX](#) predmetných zmluvných podmienok, je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
18. Informácia o reklamačných postupoch:
 - a) Cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle CK, v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK alebo prostredníctvom e – mailu zverejnenom na webovom sídle CK.
 - b) Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním **potvrdenia o uplatnení reklamácie**, prostriedkami diaľkovej komunikácie (e–mail) alebo poštou. Klient má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.
 - c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK.

- d) CK zabezpečuje prijímanie a vybavovanie podnetov výhradne online prostredníctvom e-mailu zverejnenom na webovom sídle CK.
- e) O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.
- f) Reklamačné konanie prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde. Reklamáciu je CK povinná vybaviť ihneď najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- g) CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

IX.

NÁHRADA ŠKODY

1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa čl. [VIII ods. 5 písm. b\)](#), [ods. 6](#) alebo [ods. 7](#) aj 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; náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.
2. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené:
 - a) cestujúcim,
 - b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
 - c) neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
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, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nebanlivosti.
5. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu [podľa čl. VIII](#), nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

X.

OCHRANA PRE PRÍPAD ÚPADKU

1. CK je v súlade so zákonom povinná po celý čas prevádzkovania CK zabezpečovať ochranu pre prípad úpadku v rozsahu a podľa podmienok Zákona.
2. Cestujúci, ktorý zaplatil CK za služby cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu, má právo na bezodkladné plnenie plynúce z ochrany pre prípad úpadku, ak CK z dôvodu svojho úpadku:
 - nezabezpečí repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu,
 - nevráti cestujúcemu zaplatenú zálohu alebo cenu zaplatenú za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil,
 - nevráti cestujúcemu rozdiel medzi cenou zaplatenou CK a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu, ak bol zájazd poskytnutý len sčasti.
3. CK si splnila svoju povinnosť zabezpečiť ochranu pre prípad úpadku. CK odovzdá cestujúcemu pri uzatváraní zmluvy o zájazde doklad, ktorý obsahuje informácie o ochrane pre prípad úpadku CK.

XI.

OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Osobné údaje cestujúcich sú CK spracúvané v súlade so všeobecným nariadením o ochrane osobných údajov (GDPR) a platným zákonom o ochrane osobných údajov. Cestujúci resp. objednávateľ zájazdu poskytuje CK osobné údaje za účelom uzavretia a plnenia zmluvy o zájazde s CK. Na spracovanie osobných údajov poskytnutých v súvislosti s plnením zmluvy o zájazde nie je CK povinná vyžadovať osobitný súhlas. V prípade neposkytnutia požadovaných osobných údajov, nie je možné zabezpečiť splnenie zmluvných povinností vyplývajúcich CK zo zmluvy o zájazde. CK spracúva osobné údaje cestujúcich v rozsahu v akom boli poskytnuté a zaznamenané do zmluvy o zájazde. Cestujúci je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o ich zmene. Osobné údaje bude CK spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu.
2. CK poskytuje osobné údaje cestujúceho najmä leteckej spoločnosti, ubytovaciemu zariadeniu, spolupracujúcim tretím stranám (iným poskytovateľom služieb) a iným subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva CK zo zákona. CK postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi cestujúceho v súlade s ustanoveniami nariadenia a platného zákona o ochrane osobných údajov. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny a to v závislosti podľa toho kde si cestujúci zakúpil zájazd. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude realizovaný podľa nariadenia o ochrane osobných údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov. V prípade ak CK bude pre cestujúceho zabezpečovať vízovú povinnosť, cestujúci je povinný

poskytnúť na tieto účely kópiu platného cestovného dokladu. Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané, má právo od CK požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Cestujúci má súčasne právo namietat' proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov. Detailnú informačnú povinnosť CK vo vzťahu ochrane osobných údajov cestujúcich si CK plní prostredníctvom webového sídla CK.

3. Uzatvorením zmluvy o zájazde vzniká medzi cestujúcim a CK vzťah, na základe ktorého CK využíva osobné údaje cestujúceho aj na účely oslovovania s marketingovými ponukami CK. Právnym základom spracúvania osobných údajov je oprávnený záujem podľa čl. 6 ods.1 písm. f) nariadenia (GDPR) a zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení. Oprávneným záujmom je informovať dotknuté osoby o vlastných podobných produktoch a službách CK. V záujme prispôsobovania marketingových ponúk individuálnym potrebám cestujúceho bude CK na základe histórie objednávok cestujúceho vytvárať personalizované marketingové ponuky. Na vytváranie personalizovaných marketingových ponúk budú využívané aktivity cestujúceho na webových sídlach (cookies a googleanalytics).
4. Po realizovaní zájazdu resp. zabezpečovanej služby poskytovanej CK môže byť cestujúcemu emailom doručený dotazník, ktorý slúži výlučne na overenie kvality zabezpečovaných služieb.

XII.

Záverečné ustanovenia

1. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo zmluvy o zájazde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR). Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná on-line na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>
2. Podpisom zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu o zájazde sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto všeobecných zmluvných podmienok a dojednaní v nich obsiahnuté akceptuje.
3. Aktualizovaná ponuka zájazdov bude zverejňovaná na webovom sídle CK.
4. Vzhľadom na hygienické a bezpečnostné opatrenia vydávané v súvislosti so zamedzením šírenia koronavírusu spôsobujúceho ochorenie COVID 19 v jednotlivých štátoch môžu byť v záujme prevencie a zabezpečenia maximálnej bezpečnosti klientov platné alebo podľa aktuálnej situácie vyhodnotené a prijaté rôzne obmedzenia resp. opatrenia, ktoré môžu mať dosah na

kvalitu, obsah resp. rozsah zabezpečovaných služieb. Uvedené skutočnosti sú dôsledkom aktuálnej situácie súvisiacej so zamedzením šírenia pandémie a cestujúci si je vedomý tohto rizika za ktorého následky CK nezodpovedá.

5. Všeobecné zmluvné podmienky sa vzťahujú na zájazdy a služby poskytované CK s výnimkou prípadov, ak si CK vopred dohodne s cestujúcim resp. objednávateľom zájazdu iný rozsah vzájomných práv a povinností. Tieto všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú platnosť 01.01.2023.