

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

### 1. DEFINÍCIA POJMOV

- 1.1. **Cestovná kancelária** (obstarávateľ) (ďalej len CK, alebo obstarávateľ): M.S.T.T. spol. s r.o. travel and trading agency, sídlo: Františkánske námestie 3, 811 01 Bratislava, Slovenská Republika, Register: OR Okresného súdu BA I odd: s.r.o. vložka č: 632/b, IČO: 17309859.
- 1.2. **Cestujúci** (ďalej cestujúci alebo objednávateľ): fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde, alebo zmluvu o sprostredkovaní služieb, alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne.
- 1.3. **Zákon**: 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.
- 1.4. **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.
- 1.5. **Predajné miesto**: prevádzkareň alebo iný priestor, kde obchodník obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.
- 1.6. **Služba cestovného ruchu (služba)**: a) preprava, b) ubytovanie, ktoré nie je prirodzenou súčasťou prepravy a nie je určené na účel bývania, c) prenájom motorových vozidiel, d) alebo iné služby cestovného ruchu, ktoré nie sú prirodzenou súčasťou služby cestovného ruchu uvedených v písmene a), b) alebo c). CK sprostredkúva jednotlivé služby cestovného ruchu (sprostredkovanie služby), alebo ich kombinácie (zájazd, spojené cestovné služby)
- 1.7. **Zájazd**: kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu (viď odsek 1.6.) zakúpených na účel tej istej cesty za súhrnnú cenu. Zájazdom nie je kombinácia jedného druhu služby cestovného ruchu uvedenej v odseku 1.6. a), b), c) a jednej inej služby alebo viacerých iných služieb cestovného ruchu podľa 1.6.d) ak tieto iné služby cestovného ruchu nie sú ponúkané ako podstatná súčasť kombinácie služieb cestovného ruchu ani inak nepredstavujú jej podstatný prvok alebo ak cena týchto iných služieb cestovného ruchu nie je viac ako 25 % z celkovej ceny kombinácie služieb cestovného ruchu.
- 1.8. **Spojená cestovná služba**: kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu podľa bodu 6. zakúpených na účel tej istej cesty, ktoré netvorí zájazd, pričom s viacerými poskytovateľmi služieb cestovného ruchu sú uzatvorené samostatné zmluvy, a za každú vybranú službu prebehne samostatná platba a obstaranie dodatočnej služby prebehne najneskôr do 24 hodín po objednaní prvej služby cestovného ruchu. Spojenými službami cestovného ruchu nie je kombinácia jedného druhu služby cestovného ruchu uvedeného v bode 1.6. a), b), c) a jednej alebo viacerých iných služieb cestovného ruchu podľa 1.6. d), ak tieto iné služby cestovného ruchu nie sú ponúkané ako podstatná súčasť kombinácie služieb cestovného ruchu ani inak nepredstavujú jej podstatný prvok alebo ak cena týchto iných služieb cestovného ruchu nie je viac ako 25 % z celkovej ceny kombinácie služieb cestovného ruchu.

## 2. ZÁJAZD

### 2.1. Zmluva o zájazde

- 2.1.1. Zmluva o zájazde vzniká medzi CK a cestujúcim podpísaním Zmluvy o zájazde (ďalej zmluva) v priestoroch (predajnom mieste) alebo inom mieste podľa dohody zmluvných strán, alebo vystavením Potvrdenia o zmluve o zájazde (ďalej Potvrdenie o zmluve, alebo zmluva – používa sa rovnocenne, stačí zmluva) cestovnou kanceláriou a zaslaním cestujúcemu e-mailom prípadne poštou na dohodnutú adresu a to v prípade neprítomnosti cestujúceho na predajnom mieste.
- Súčasťou zmluvy sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, ponukový katalóg s cenníkom, ponuka s cenovou kalkuláciou, všeobecné informácie a písomné pokyny-podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle [www.mstt.sk](http://www.mstt.sk). CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými obchodnými podmienkami. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne cestujúcemu iná CK splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkovaná služby CK, nie sú súčasťou zmluvy, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných dokladoch vydaných CK.
- 2.1.2. Iná CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkovaná služby CK nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v zmluve o zájazde alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných prospektoch a dokumentoch.
- 2.1.3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci (objednávateľ), podpisom zmluvy (alebo zaplatením zálohy alebo celkovej ceny na základe Potvrdenia o zmluve a /alebo faktúry) potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu, a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenia zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci.

### 2.2. Cena, zmena ceny, platobné podmienky

- 2.2.1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len cena zájazdu) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v zmluve. Zo zliav poskytovaných CK, má cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak. 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.
- 2.2.2. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.
- 2.2.3. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.
- 2.2.4. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy o zájazde zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50 % ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci zaplatiť v plnej výške už pri vzniku zmluvy). Zvyšnú časť ceny zájazdu alebo za všetky objednané služby je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 46 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.
- 2.2.5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 46 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri

vzniku zmluvného vzťahu.

- 2.2.6. Za deň zaplattenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK.
- 2.2.7. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu 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.
- 2.2.8. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 2.2.7., ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.
- 2.2.9. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči v zmysle zákona spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplattenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci 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 2.2.3. .
- 2.2.10. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8 % ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa odseku 2.5.1. písm. b/.
- 2.2.11. CK nie je povinná vrátiť zaplattenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu z dôvodov za ktoré nezodpovedá CK.

### 2.3. Práva a povinnosti cestujúceho

- 2.3.1. K základným právam cestujúceho patrí:
- a) Právo na riadne poskytnutie úplne zaplatteného 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 zaplattená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá.
  - c) Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa odseku 2.6. týchto podmienok.
  - d) Pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení 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 zaplattenie 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 spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny zájazdu, je CK oprávnená postupovať podľa ods. 2.2.3. v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená.

e) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa ods. 2.7. týchto podmienok a uplatnenie nárokov podľa ods. 2.8. týchto 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.

2.3.2. 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 odseku 2.2. 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, že zistí nesprávnosť údajov podľa odseku 2.3.2. písm. e), 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 narušení 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) Niešť 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) Zaistiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaistiť 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 voči spolucestujúcim apod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčast cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

## 2.4. Povinnosti CK

2.4.1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:

- a) poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu (odsek 2.3.1. písm. f) týchto podmienok).
- b) Povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.

2.4.2. 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.

## 2.5. Zmena dohodnutých služieb

2.5.1. 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 o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.

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 8%, 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

iiii) 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.

2.5.2. 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 porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, 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) CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku

spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK).

c) Cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

## 2.6. Odstúpenie od zmluvy o zájazde cestujúcim a odstúpené

2.6.1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpené, 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 odstúpeného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):

a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 46 dní a viac pred termínom začatia zájazdu ,

b) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 45 a menej dní pred termínom začatia zájazdu.

2.6.2. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve o zájazde ruší svoju účasť na zájazde (napr. zrušenie účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstúpeného aj príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb. Pre určenie počtu dní pri výpočte odstúpeného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy.

2.6.3. 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.

2.6.4. 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.

2.6.5. 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 zmluvy o zájazde 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, alebo

b) neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť zmluvu o zájazde a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

2.6.6. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstúpené v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. Oprávnenie cestujúceho podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa prvej vety. U zájazdov, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde je vylúčené právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa tohto odseku.

## 2.7. Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie zájazdu

2.7.1. V prípade zistenia nezrovnalostí v poskytovaných službách je vhodné pre úspešnú nápravu skontaktovať konečného poskytovateľa služby za účelom zjednania nápravy (zosúladenia objednaných a poskytovaných služieb) bezodkladne. Zároveň odporúčame kontaktovať aj CK aby mohla poskytnúť súčinnosť a podporu pri riešení vzniknutej situácie. Tento postup je dôležité dodržať pre dosiahnutie

úspešného vybavenia nápravy v mieste čerpania služby (počas čerpania služby) a zároveň je dôležité ho dodržať aj pre vybavenie prípadnej reklamácie (pre prípad, že sa nepodarí náprava). Kontakt na konečného poskytovateľa služby obdrží cestujúci pred odchodom na zájazd. V prípade, že nepríde k náprave, cestujúci žiada od konečného poskytovateľa služby o tomto písomné potvrdenie s popisom situácie a väd. Cestujúci zhromaždí doklady, dôkazy a potvrdenia dokazujúce oprávnenosť reklamácie a priloží ich k svojej reklamácií doručovanej CK (svedkovia, fotografie, potvrdený opis situácie).

- 2.7.2. CK zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“).
- 2.7.3. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, 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.
- 2.7.4. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, 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 zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
- 2.7.5. Určenie lehoty podľa odseku 2.7.3. tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
- 2.7.6. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 2.7.3. tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu 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.
- 2.7.7. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 2.7.5. tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu 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 2.7.2. tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.
- 2.7.8. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 2.7.3. tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 2.7.5. 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.
- 2.7.9. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
  - a) nevykoná nápravu podľa odseku 2.7.3. a odseku 2.7.5. písm. a), všetko tohto článku,
  - b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 2.7.5. písm. b) tohto článku,
  - c) cestujúci v súlade s odsekom 2.7.6. prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
  - d) cestujúci podľa odseku 2.7.7. písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.
- 2.7.10. 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 2.7.8. tohto článku.

- 2.7.11. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 2.7.5. písm. b), odseku 2.7.6. alebo odseku 2.7.7, 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.
- 2.7.12. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 2.7.6. a odseku 2.7.7 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
- 2.7.13. 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.
- 2.7.14. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 2.7.12. 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.
- 2.7.15. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 2.7.12. tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
- 2.7.16. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.
- 2.7.17. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím
- vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
  - 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.
- 2.7.18. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj odseku 2.7.7., je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
- 2.7.19. Informácia o reklamačných postupoch:
- cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
  - Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Klient má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.
  - Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
  - O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.
  - Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.
  - CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.



## 2.8. Náhrada škody

- 2.8.1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa odseku 2.7.5. písm. b), 2.7.6. alebo 2.7.7. 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.
- 2.8.2. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené
- cestujúcim,
  - treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
  - neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
- 2.8.3. 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.
- 2.8.4. 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.
- 2.8.5. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu podľa odseku 2.7, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa tohto zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

## 3. SPROSTREDKOVANIE SLUŽBY

### 3.1. Zmluva o sprostredkovaní služby

- 3.1.1. Zmluva o sprostredkovaní služby vzniká medzi cestovnou kanceláriou a cestujúcim podpísaním Zmluvy o sprostredkovaní služby (ďalej zmluvy) v priestoroch CK (predajnom mieste) alebo na inom mieste podľa dohody zmluvných strán, alebo vystavením Potvrdenia o zmluve o sprostredkovaní služby (ďalej Potvrdenia o zmluve) cestovnou kanceláriou a zaslaním cestujúcemu e-mailom prípadne poštou na dohodnutú adresu a to v prípade neprítomnosti cestujúceho na predajnom mieste, alebo vzniká zmluvný vzťah uhradením zálohy (alebo celkovej ceny) na bankový účet CK za službu predtým obsiahnutú v zaslanej ponuke, alebo inak opísanú v predošlej komunikácii medzi CK a cestujúcim. Súčasťou zmluvy o sprostredkovaní služby sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu, a to ponukový katalóg s cenníkom, ponuka s cenovou kalkuláciou, všeobecné informácie a písomné pokyny - podrobnejšie informácie o objednaných službách a pobyte, informácie obsiahnuté na webovej stránke [www.mstt.sk](http://www.mstt.sk). CK si vyhradzuje právo uviesť v písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými obchodnými podmienkami. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne cestujúcemu iná CK splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie sú súčasťou zmluvy, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o službách v katalógu alebo v iných dokladoch vydaných CK.
- 3.1.2. Iná CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v zmluve o spojených cestovných službách alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o službách v katalógu alebo v iných prospektoch a dokumentoch.

3.1.3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, podpisom zmluvy (alebo zaplatením zálohy alebo celkovej ceny) potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadriła súhlas s účasťou na ceste využívajúc objednané služby. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa týchto všeobecných obchodných podmienok. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenie zmluvy o objednávaných službách bude vedená s osobou, ktorá cestuje, alebo ktorá koná za cestujúceho ako objednávateľ.

### 3.2. Cena, zmena ceny, platobné podmienky

3.2.1. Cena pri sprostredkovaných službách znamená celkovú cenu objednanej služby (ďalej len „cena“), podľa Zmluvy o sprostredkovaní služby, Potvrdenia o zmluve, alebo podľa ponuky a/alebo faktúry za konkrétnu objednanú službu. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o sprostredkovaní služby, alebo konečný poskytovateľ služby požaduje ich zaplatenie v mieste pobytu na čo bol cestujúci vopred upozornený prostredníctvom ponuky, informačného emailu a / alebo na poukaze (voucher).

3.2.2. Cenotvorba, detské a iné zľavy, ich podmienky a uplatňovanie sa riadi konkrétnymi podmienkami konečného poskytovateľa služby.

3.2.3. Právo na poskytnutie objednanej služby vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služby.

3.2.4. CK má právo požadovať zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50 % ceny služby (alebo v inej výške podľa podmienok konečného poskytovateľa), (okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci zaplatiť v plnej výške už pri vzniku zmluvného vzťahu). Zvyšnú časť ceny je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 46 dní (alebo v inej lehote podľa informácií z ponuky/faktúry – lehota sa mení podľa podmienok konečného poskytovateľa služieb) pred začatím čerpania služieb.

3.2.5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 46 dní (alebo inej lehote podľa informácií z ponuky/faktúry od CK) pred začatím čerpania služby, je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny pri vzniku zmluvného vzťahu.

3.2.6. Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK.

3.2.7. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu služieb ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa služieb:

a) preprava (pohonné látky) – zmena ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takom prípade bude cena zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o sprostredkovaní služby s cenou prepravy ku dňu začatia cesty,

b) ubytovanie, preprava (dane a poplatky) – zmena výšky daní alebo poplatkov účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu, 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 zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o sprostredkovaní služby s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia čerpania služieb.

3.2.8. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny služby na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím čerpania služby, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene služby. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny sprostredkovanej služby, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3.2.3. tohto článku.

3.2.9. Ak zvýšenie ceny služby podľa tohto článku prekročí 8 % ceny služby, zmluvné strany budú postupovať podľa odseku 3.5.1. písm. b/.

3.2.10. CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu služby, ak cestujúci službu nečerpá z dôvodov za ktoré nezodpovedá CK.

### 3.3. Práva a povinnosti cestujúceho

3.3.1. K základným právam cestujúceho patrí:

- a) Právo na riadne poskytnutie úplne zaplatenej služby konečným poskytovateľom služby.
- b) Právo na poskytnutie informácií, týkajúcich sa objednaných služieb, s ktorými CK oboznámil konečný poskytovateľ služby, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena služby
- c) Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa odseku 3.6. týchto podmienok.
- d) Právo na zmenu mena cestujúceho podľa podmienok konečného poskytovateľa služby. Pred začatím čerpania služieb môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že službu bude na miesto čerpať iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky čerpania služby; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o sprostredkovaní služby musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o sprostredkovaní služby podľa prvej vety doručené CK v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred čerpaním služby; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny služby 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 sprostredkovaní služby. CK je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o sprostredkovaní služby. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou o sprostredkovaní služby a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky čerpania služby. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny služby, je CK oprávnená postupovať podľa odseku 3.2.3. v prípade, že cena služby nebude uhradená.

3.3.2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

- a) Poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie čerpania služby, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o sprostredkovaní služby 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) Zaplatiť cenu za službu v plnom rozsahu v zmysle odseku 3.2. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť;
- d) V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne 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, že zistí nesprávnosť údajov podľa odseku 3.3.2. písm. e), 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 CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia je CK oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na nevyužitú službu, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny.

i) Niest' sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil.

### 3.4. Povinnosti CK

3.4.1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:

- a) povinnosť informovať cestujúceho o všetkých známych skutočnostiach dôležitých pre čerpanie objednaných služieb.
- b) Zabezpečiť včasnú úhradu služieb konečnému priamemu poskytovateľovi.
- c) Odovzdať konečnému poskytovateľovi všetky potrebné informácie o cestujúcich.

3.4.2. CK nezodpovedá za úroveň poskytovania sprostredkovaných služieb, zodpovednosť nesie konečný priamy poskytovateľ. 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 a podmienkami prepravcu – konečného priameho poskytovateľa.

### 3.5. Zmena dohodnutých služieb

3.5.1. Pred začiatkom čerpania služieb:

a) Zmluvné strany sa dohodli, že CK bude informovať cestujúceho o každej zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči – ak sa jedná o zanedbateľnú zmenu. Za zanedbateľnú zmenu sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, 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, atď.

b) Ak je CK nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služby

a) alebo navrhuje zvýšiť cenu služby o viac ako osem percent, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o sprostredkovaní služby. 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,

ii) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o sprostredkovaní služby bez zaplatenia odstúpeného,

iii) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny, zmluva o sprostredkovaní služby zanikne, a

iiii) cene náhradnej služby, ak je takáto náhradná služba cestujúcemu ponúknutá.

Ak cestujúci odstúpi od zmluvy a neprijme ponuku náhradnej služby, 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.

3.5.2. Počas čerpania služieb:

a) CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny 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 pôvodnú službu zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK povinná: • zabezpečiť náhradné služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, 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) CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného

technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK).

### 3.6. Odstúpenie od zmluvy o sprostredkovaní služby cestujúcim a odstúpné

- 3.6.1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím čerpania služieb odstúpiť. Výška nerefundovateľných storno poplatkov/odstupného sa bude riadiť podmienkami konečného poskytovateľa služby pre konkrétnu rezervovanú a objednanú službu. Ak nebude v ponuke/faktúre stanovené inak platia nasledovné lehoty: Výška odstupného / storno poplatkov:
- a) 50 % z ceny služby, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o sprostredkovaní služby v lehote 46 dní a viac pred termínom čerpania služby ,
  - b) vo výške 100 % ceny služby, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 45 a menej dní pred termínom čerpania služby.
- 3.6.2. V prípade, že cestujúci nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny za nečerpané služby.
- 3.6.3. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstúpné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy. Oprávnenie cestujúceho podľa prvej vety sa nevzťahuje na služby, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy podľa prvej vety. U služieb, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy je vylúčené právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy podľa tohto odseku.

### 3.7. Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie služieb

- 3.7.1. V prípade, že dôjde k chybnému poskytnutiu služby má právo objednávateľ na uplatnenie nárokov v zmysle príslušnej právnej úpravy a vzájomných zmluvných dojednaní.
- 3.7.2. Pokiaľ sa jedná o následky chybné poskytnutej služby, ktoré sú zistiteľné priamo pri predaji služby (napr. zle určená platobná povinnosť, zistenie finančných rozdielov, nehoda medzi požadovanou a skutočne poskytnutou službou) je cestujúci povinný uplatniť takéto nedostatky ihneď priamo pri predaji služby, keď v prípade nesplnenia uvedenej povinnosti akékoľvek nároky cestujúceho z takéhoto titulu zanikajú.
- V ostatných prípadoch je cestujúci povinný uplatniť nároky z chybné poskytnutých služieb v lehote určenej všeobecne záväznou právnou úpravou a vzájomnými dojednaniami.
- 3.7.3. Vybavovanie reklamácií cestujúceho čo do obsahu postupu a lehôt je zabezpečované v súlade s príslušnou právnou úpravou.
- 3.7.4. Cestujúci berie na vedomie, že služba je zabezpečovaná treťou osobou, postup uplatnenia reklamácie, ako aj spôsob jej vybavenia je ovplyvnený postupom uplatnenia reklamačných nárokov a spôsobu ich riešenia skutočným konečným poskytovateľom služieb a tento musí byť rešpektovaný.
- 3.7.5. Cestujúci a cestovná kancelária berú na vedomie, že postup uplatnenia reklamačných nárokov ako aj spôsob a lehoty ich vybavenia môžu byť vzájomne dohodnuté aj odlišne a v takom prípade má vzájomné dojednanie prednosť pred týmto reklamačným poriadkom
- 3.7.6. Pre úspešnosť nápravy v mieste čerpania služby a / alebo úspešnosť vybavenia oprávnenej reklamácie odporúčame cestujúcim okamžite po zistení nezrovnalosti kontaktovať poskytovateľa služby v mieste pobytu (kontakt obdrží cestujúci na poukaze k čerpaniu služieb (voucher)). Cestujúci žiada nápravu od konečného poskytovateľa služby a informuje cestovnú kanceláriu. V prípade, že konečný poskytovateľ služby nie je schopný dojednať nápravu cestujúci o tomto žiada písomné potvrdenie s popisom situácie a väd. Cestujúci zhromaždí doklady a dôkazy oprávnenosti žiadosti o nápravu. Cestovná kancelária je plne súčinná a poskytne cestujúcemu poradenstvo a pomoc počas svojej prevádzkovej doby v pracovné dni aby sa zaistila čo najvyššia pravdepodobnosť správneho vybavenia reklamácie.
- 3.7.7. Cestujúci berie na vedomie, že pre úspešné vybavenie reklamácie, je dôležité konať vo veci

nápravy čím skôr po zistení nesúladu v poskytovanej službe, kontaktuje CK a konečného poskytovateľa služby.

- 3.7.8. CK vedie evidenciu o reklamáciách, a vydáva cestujúcim doklad o prevzatí a vybavovaní reklamácie.

## 4. SPOJENÉ SLUŽBY CESTOVNÉHO RUCHU

### 4.1. Definícia spojených cestovných služieb

- 4.1.1. Spojenými službami cestovného ruchu je kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu, podľa 1. DEFINÍCIE POJMOV týchto Všeobecných obchodných podmienok zakúpených na účel tej istej cesty, ktoré netvorí zájazd, ak
- a) sprostredkovaná počas jednej návštevy CK, kde prebehol samostatný výber každej služby a samostatná platba za každú službu, alebo
  - b) cieľným spôsobom bolo sprostredkované obstaranie jednej dodatočnej služby od iného obchodníka, ak sa zmluva s iným obchodníkom uzatvorí najneskôr 24 hodín po potvrdení objednávky prvej služby.
- 4.1.2. Spojenými službami cestovného ruchu nie je kombinácia jedného druhu služby cestovného ruchu podľa 1. DEFINÍCIE POJMOV a jednej alebo viacerých iných služieb cestovného ruchu, ak tieto iné služby cestovného ruchu nie sú ponúkané ako podstatná časť kombinácie služieb cestovného ruchu ani inak nepredstavujú jej podstatný prvok alebo ak cena týchto iných služieb cestovného ruchu nie je viac ako 25 % z celkovej ceny kombinácie služieb cestovného ruchu.
- 4.1.3. V prípade kombinácie, kedy vznikajú spojené služby cestovného ruchu, klient obdrží od CK spolu s ponukou a faktúrou Formulár štandardných informácií pre spojené služby cestovného ruchu.
- 4.1.4. Podľa zákona č. 170/2017 Z.z. podliehajú spojené služby cestovného ruchu ochrane pre prípad úpadku CK. Ako cestovná kancelária máme podľa zákona č. 170/2018 Z. z. zavedenú ochranu na účely refundácie Vašich platieb za služby, ktoré sa neuskutočnili z dôvodu nášho úpadku. Upozorňujeme, že to neznamená poskytnutie refundácie pre prípad úpadku príslušného poskytovateľa služieb.
- 4.1.5. Podľa zákona č. 170/2017 Z.z. nesie zodpovednosť za kvalitu poskytnutia služieb konečný poskytovateľ služieb cestovného ruchu. Cestovná kancelária sprostredkujúca službu nenesie zodpovednosť za kvalitu poskytnutia služieb. Pri problémoch a reklamáciách platia rovnaké podmienky ako sú uvedené v odseku 3.7. týchto všeobecných obchodných podmienok.

## 5. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 5.1. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinností 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 online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>
- 5.2. Platnosť týchto všeobecných obchodných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK, s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s cestujúcim iný rozsah vzájomných práv, povinností a pravidiel týkajúcich sa odstúpenia (storna), postúpenia (zmeny) a pod. .
- 5.3. Podpisom zmluvy (o zájazde, o sprostredkovaní služby), úhradou faktúry cestujúci potvrdzuje, že

predtým ako uzatvoril zmluvu 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 obchodných podmienok a dojednaní v nich obsiahnuté akceptuje.

- 5.4. CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku.
- 5.5. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu CK, cenníku CK, prospektoch, dokumentoch CK, ponuke CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe vyhotovenia a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s cestujúcim. CK nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu, cenníku a iných materiáloch, ktoré CK vydáva a ktoré sú poskytnuté tretími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť.
- 5.6. Tieto všeobecné obchodné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 01.01.2019. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukách, katalógoch, web stránke CK ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok sú aktuálne ku dňu ich vydania (spracovania do tlače alebo vytvorenia a odoslania emailom) a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich vydania. Zmluvné vzťahy, ktoré vznikli medzi cestujúcim a CK pred 01.01.2019 a právne vzťahy z nich vyplývajúce, sa riadia právnou a zmluvnou úpravou platnou a účinnou pred 01.01.2019.

## 6. SPRACOVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 6.1.1. Obstarávateľ (cestovná kancelária) spracúva osobné údaje objednávateľa (cestujúceho) pre účely plnenia podľa zmluvy o obstaraní zájazdu, alebo zmluvy o sprostredkovaní služby (ďalej len zmluvy), pričom spracúva osobné údaje v postavení prevádzkovateľa podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ)2016/679 (ďalej len „nariadenie“) na základe článku VI., odsek 1, písmeno b), kde spracúvanie prebieha na účely plnenia zmluvy.
- 6.1.2. Spracovanie osobných údajov je pre poskytnutie služby podľa zmluvy nevyhnutné.
- 6.1.3. Okrem spracúvania uvedeného vyššie, vykonáva obstarávateľ spracúvanie osobných údajov objednávateľov na účely marketingu služieb na základe právneho základu podľa článku VI., ods. 1, písmeno f), kde právnym základom je oprávnený záujem obstarávateľa ponúknuť objednávateľom rovnaké alebo podobné plnenie ako je plnenie, ktoré im bolo dodané na základe zmluvy.
- 6.1.4. Vzhľadom na prebiehajúce spracúvanie osobných údajov je objednávateľ ako dotknutá osoba oprávnený:

**požadovať od obstarávateľa prístup k osobným údajom týkajúcim sa jeho osoby nasledovnými spôsobmi:**

- požadovať potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o osobe spracúvané,
- požadovať informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme a o postupe spracúvania a vyhodnocovania operácií,
- požadovať presné informácie o zdroji, z ktorého obstarávateľ získal osobné údaje na spracúvanie,
- požadovať zoznam osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania.

Obstarávateľ poskytne objednávateľovi jednu kópiu osobných údajov, ktoré sa o objednávateľovi spracúvajú. Za akékoľvek ďalšie kópie, o ktoré objednávateľ požiada, môže obstarávateľ účtovať primeraný poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom. Ak objednávateľ požiada elektronickými prostriedkami, informácie sa poskytnú v bežne používanej elektronickej podobe, pokiaľ objednávateľ nepožiadá o iný spôsob.

má **právo na opravu osobných údajov**

Obstarávateľ bez zbytočného odkladu opraví (na žiadosť objednávateľa alebo aj z vlastnej iniciatívy) nesprávne osobné údaje, ktoré sa týkajú objednávateľa, prípadne osobné údaje doplní na základe doplnkového vyhlásenia objednávateľa.

má **právo na vymazanie osobných údajov**

Obstarávateľ vymaže osobné údaje o objednávateľovi bez zbytočného odkladu ak je splnený niektorý z týchto dôvodov:

- osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získavali alebo inak spracúvali,
- objednávateľ odvolá súhlas, na základe ktorého sa spracúvanie vykonáva a ak neexistuje iný právny základ pre spracúvanie,
- osobné údaje sa spracúvali nezákonne,
- osobné údaje musia byť vymazané, aby sa splnila zákonná povinnosť podľa práva Únie alebo práva členského štátu, ktorému obstarávateľ podlieha. Obstarávateľ nevymaže osobné údaje len v prípadoch ak je možné, účelné a potrebné postupovať podľa článku 17, ods. 3 nariadenia.

#### **má právo na obmedzenie spracúvania**

Objednávateľ má právo na to, aby obstarávateľ obmedzil spracúvanie, pokiaľ ide o jeden z týchto prípadov:

- objednávateľ napadne správnosť osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho obstarávateľovi overiť správnosť osobných údajov,
- spracúvanie je protizákonné a objednávateľ namieta proti vymazaniu osobných údajov a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia,
- obstarávateľ už nepotrebuje osobné údaje na účely spracúvania, ale potrebuje ich objednávateľ na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov.

Objednávateľa, ktorý dosiahol obmedzenie spracúvania obstarávateľ informuje pred tým, ako bude obmedzenie spracúvania zrušené.

#### **má právo namietať proti spracúvaniu**

Objednávateľ má právo kedykoľvek namietať spracúvanie osobných údajov na základe oprávneného záujmu obstarávateľa:

- ak neexistuje iný právny základ pre spracúvanie ktorý prevažuje nad oprávnenými záujmami objednávateľa, obstarávateľ nesmie ďalej spracúvať osobné údaje (ak nie je spracúvanie potrebné pre preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov obstarávateľa),
- ak sa osobné údaje spracúvajú na účely priameho marketingu, objednávateľ má právo kedykoľvek namietať proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týka, na účely takéhoto marketingu, vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s takýmto priamym marketingom,
- ak objednávateľ namieta voči spracúvaniu na účely priameho marketingu, osobné údaje sa už na také účely nesmú spracúvať.

#### **má právo na prenosnosť údajov**

Objednávateľ má právo získať osobné údaje, ktoré sa ho týkajú a ktoré poskytol obstarávateľovi, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto údaje ďalšej entite (ak sa spracúvanie zakladá na zmluve).

- 6.2.1 Vo všetkých prípadoch potreby komunikácie vo veciach ochrany osobných údajov (v prípade otázok, podnetov, žiadostí a námietok, potreby uplatnenia práv) sa prosím obracajte na [mstt@mstt.sk](mailto:mstt@mstt.sk), 02 5443 3894. Obstarávateľ poskytne objednávateľovi informácie o postupe vo veciach žiadosti klienta bezodkladne, najneskôr do jedného mesiaca od doručenia príslušnej žiadosti. Obstarávateľ informuje obstarávateľa písomne, ak obstarávateľ nepožiadá o iný spôsob a takýto spôsob je technicky možný a je možné zaznamenať obsah poskytnutej informácie.
- 6.2.2 Získané osobné údaje nepodliehajú profilovaniu ani automatizovanému rozhodovaniu. Prevádzkovateľ nezamýšľa prenos osobných údajov do tretej krajiny ani medzinárodnej organizácii.
- 6.2.3 Objednávateľ je oprávnený vo veci ochrany jeho práva podľa nariadenia podať Úradu na ochranu osobných údajov sťažnosť.
- 6.2.4 Obstarávateľ pri spracovaní osobných údajov využíva na dodanie servisných činností sprostredkovateľov poskytujúcich rôzne služby nevyhnutné pre riadne dodanie služieb podľa zmluvy (IT, administratívna podpora). Sprostredkovatelia majú riadne zmluvne upravené povinnosti pri spracúvaní osobných údajov.
- 6.2.5 Obstarávateľ spracúva osobné údaje objednávateľov po dobu trvania zmluvy o obstaraní zájazdu a v prípade osobných údajov spracúvaných na základe oprávneného záujmu obstarávateľa po dobu



činnosti obstarávateľa zhodnej s činnosťou pri ktorej došlo k získaniu osobných údajov. Po zániku účelu spracúvania spracúva osobné údaje len ak je to nevyhnutné pre archivačné alebo iné účely určené osobitným zákonom.

- 6.2.6 Obstarávateľ spracúva osobné údaje tiež v prospech svojich obchodných partnerov, ktorými sú koneční dodávatelia služieb a poisťovňa KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group, na základe zmlúv o sprostredkovaní spracovania osobných údajov v zmysle úpravy podľa článku 28 nariadenia. Osobné údaje sú sprostredkované rovnako za účelom dodania plnenia objednávateľom.
- 6.2.7 V týchto prípadoch je obstarávateľ v postavení sprostredkovateľa spracúvania osobných údajov, objednávateľ sa môže so svojimi požiadavkami na prevádzkovateľov, pre ktorých obstarávateľ spracúva osobné údaje na ich kontaktných miestach, o ktorých objednávateľovi poskytne obstarávateľ informáciu na [mstt@mstt.sk](mailto:mstt@mstt.sk), 02 5443 3894.