

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 netvoria 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 zmluvy) 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. 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 sprostredkováva 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 sprostredkováva 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) Zaisťiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaisťiť 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 nekompensované 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) neodvrátiteľné 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 reklamácie 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
- rovnej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
 - 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
- vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
 - odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.
- 2.7.9. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
- nevykoná nápravu podľa odseku 2.7.3. a odseku 2.7.5. písm. a), všetko tohto článku,
 - zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 2.7.5. písm. b) tohto článku,
 - cestujúci v súlade s odsekom 2.7.6. prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
 - 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
- 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.
- 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:
- a) 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.
 - b) 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.
 - c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
 - d) O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.
 - e) Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.
 - f) 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
 - neodvratiteľnými 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. 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 zaplacením 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 vyjadřila 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 zaplacením 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 služby.

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 nečerpal z dôvodov za ktoré nezodpovedá CK.

3.3. Práva a povinnosti cestujúceho

3.3.1. K základným právam cestujúceho patrí:

- Právo na riadne poskytnutie úplne zaplatenej služby konečným poskytovateľom služby.
- 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
- Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa odseku 3.6. týchto podmienok.
- 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:

- 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.
- Zaplatiť cenu za službu v plnom rozsahu v zmysle odseku 3.2. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť;
- V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK.
- Prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.
- V prípade, že zistí nesprávnosť údajov podľa odseku 3.3.2. písm. e), je povinný o tom bezodkladne informovať CK.
- 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.).
- 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 nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny.

i) Nie sú 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 nekompensované 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 odstúpené

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 odstúpené 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 chybne 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 chybne poskytnutých služieb v lehote určenej všeobecne záväznou právnou úpravou a vzájomnými dojednaniaми.

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 dojsť k náprave 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 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 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 dojednania 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

INFORMÁCIE O SPRACÚVANÍ OSOBNÝCH ÚDAJOV DOTKNUTEJ OSOBY

podľa čl. 13 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR)

Prevádzkovateľ M.S.T.T. spol. s r.o. travel and trading agency považuje dodržiavanie zákonných podmienok spracúvania osobných údajov dotknutých osôb za jednu z priorit. Všetky úkony realizované k jednotlivých štádiách procesu spracúvania osobných údajov sa vykonávajú s maximálnym dôrazom na ochranu základných práv dotknutých osôb, predovšetkým na ochranu osobnosti a súkromia a dodržiavania zásad zákonného spracúvania osobných údajov.

M.S.T.T. spol. s r.o. travel and trading agency (ďalej aj „Prevádzkovateľ“) spracúva všetky osobné údaje v súlade s platnými právnymi predpismi, s osobitným dôrazom na Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (GDPR) (ďalej aj „Nariadenie“ alebo „GDPR“) a zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „Zákon“ alebo „zákon č. 18/2018“).

Tento dokument sa týka najmä dotknutých osôb, ktoré nie sú zamestnancami M.S.T.T. spol. s r.o. travel and trading agency. Informácie obsiahnuté v tomto dokumente sú informáciami v zmysle čl. 13 Nariadenia.

ÚDAJE O PREVÁDZKOVATEĽOVI

Obchodné meno: M.S.T.T. spol. s r.o. travel and trading agency
Sídlo: Františkánske námestie 3, 811 01 Bratislava
IČO: 17309859
DIČ: 2020292813

Na riadne spracúvanie osobných údajov dohliada poverená osoba, kontaktné údaje:
e-mail: ivankotrbanec2@gmail.com
korešpondenčná adresa: adresa sídla spoločnosti

Tieto informácie sú účinné od 1.3.2024, pričom prevádzkovateľ je oprávnený ich aktualizovať.

DEFINÍCIE POJMOV

GDPR – Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov zo dňa 27. apríla 2016.

Dotknutá osoba – každá osoba, ktorej osobné údaje sú spracúvané.

Osobné údaje – akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej fyzickej osoby alebo identifikovateľnej fyzickej osoby.

Prevádzkovateľ – je fyzická alebo právnická osoba, ktorá určila spôsob a vymedzila účel spracúvania osobných údajov.

ZÁSADY SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Dodržiavanie zásad spracúvania osobných údajov zákazníkov podľa čl. 5 Nariadenia.

- **Zákonnosť spracovania** – každé spracovanie musí byť zákonné, teda disponujeme primeraným právnym základom.
- **Minimalizácia spracovania OU (nevyhnutnosť)** – len nevyhnutnom rozsahu spracúvame vaše osobné údaje vo vzťahu k účelu. Vždy zvažíme rozsah spracovania osobných údajov.
- **Minimalizácia uchovávaní osobných údajov (likvidácia)** – uchovávame vo forme, ktorá umožňuje identifikáciu DO, kým je to potrebné na účely. Vaše osobné údaje sú dôkladne zlikvidované po splnení účelu spracovania.
- **Integrita a dôvernosť (bezpečnosť)** – prevádzkovateľ prijal technické, organizačne a personálne opatrenia pred stratou, zničením, poškodením OU.

VAŠE OSOBNÉ ÚDAJE ZÍSKAVAME

Svoje osobné údaje nám poskytnete najčastejšie:

- Získavame primárne priamo od Vás, napríklad z komunikácie s Vami prostredníctvom kontaktného formuláru na našej webstránke.
- V prípade ak ste v postavení nášho zákazníka, resp. Zaujemcu o náš tovar alebo služby.

AKÝ JE ÚČEL SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV, PRÁVNY ZÁKLAD SPRACOVATEĽSKEJ ČINNOSTI, NA AKÚ DOBU MÁME ULOŽENÉ VAŠE OSOBNÉ ÚDAJE

Prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje nasledovným spôsobom na nasledovné účely:

Názov spracovateľskej operácie	Účel spracúvania osobných údajov	Kategória osobných údajov	Právny titul spracúvania	Doba uloženia údajov	Ďalší príjemcovia
Ekonomická – účtovná agenda	je metóda evidencie hospodárskej činnosti prostredníctvom účtov	meno, priezvisko, adresa bydliska, adresa miesta podnikania, identifikačné číslo (IČO), IČ DPH, ak je platiteľ DPH.	povinnosť v zmysle platnej právnej úpravy	10 rokov	daňový úrad, obecné a mestské úrady, Slovenská pošta, iný oprávnený subjekt

Cestovne zájazdy	sprostredkovania cestovných zájazdov	bežné osobné údaje	zmluvný vzťah	10 rokov	zmluvné strany, partneri pri realizácii cestovania, orgány štátnej správy, verejnej moci
Sprava registratúry	je zabezpečovanie evidovania, tvorby, ukladania, ochrany registratúrnych záznamov, prístupu k nim a zabezpečovanie ich vyradovania	bežné osobné údaje	zákonná povinnosť prevádzkovateľa	10 rokov po ukončení evidencie	ministerstvo vnútra SR, iný oprávnený subjekt
Evidencia reklamácií	informácie o uplatnení reklamácie a jej vybavení	titul, meno, priezvisko, adresa, IBAN, telefón, e-mail	zákonná povinnosť prevádzkovateľa	5 rokov	orgánom obchodnej inšpekcie v rámci ochrany spotrebiteľa
Evidencia práv dotknutých osôb	vybavovanie žiadostí fyzických osôb smerujúcich k uplatňovaniu ich práv	titul, meno, priezvisko, adresa a iné osobné údaje, ku ktorým sa vzťahuje uplatňované právo dotknutej osoby	zákonná povinnosť prevádzkovateľa	5 rokov odo dňa vybavenia žiadosti	orgány štátnej správy, verejnej moci a verejnej správy podľa príslušných právnych predpisov
Vybavovanie sťažností dotknutých osôb	účelom spracúvania je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov o ktorých sa domnieva, že boli porušené	bežné osobné údaje, ďalšie údaje nevyhnutné na preverenie podnetu	zákonná povinnosť prevádzkovateľa	5 rokov po ukončení alebo zániku povinnosti	orgány štátnej správy, verejnej moci a verejnej správy podľa príslušných právnych predpisov
Odpovedanie na žiadosti adresované prevádzkovateľovi	prijímanie a vybavovanie žiadosti prostredníctvom správy odoslanej cez kontaktný formulár na webovej stránke alebo prostredníctvom sociálnych sietí	klienti	plnenie predzmluvných vzťahov	3 mesiace odo dňa doručenia žiadosti alebo do vybavenia účelu, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr,	nie sú

PRENOS OSOBNÝCH ÚDAJOV DO TRETÍCH KRAJÍN A AUTOMATIZOVANÉ INDIVIDUÁLNE ROZHODOVANIE

Prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo do medzinárodnej organizácie sa neuskutočňuje. Osobné údaje nebudú použité na automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania.

ZVEREJNENIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

Osobné údaje nebudú zverejnené.

ODHLÁSENIE ZO ZASIELANIA NEWSLETTEROV A OBCHODNÝCH OZNÁMENÍ

E-maily s inšpiráciou, článkami či produktovými informáciami a službami Vám zasielame ak ste náš zákazník na základe nášho oprávneného záujmu. Ak zákazníkom ešte nie ste, posielame Vám e-maily len na základe Vášho súhlasu. V oboch prípadoch môžete ukončiť odber našich e-mailov kliknutím na odhlasovací odkaz v každej mailovej sprave.

MLČANLIVOSŤ

Dovoľujeme si vás uistiť, že naši zamestnanci i spolupracovníci, ktorí budú spracovávať vaše osobné údaje, sú povinní zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch. Táto mlčanlivosť pritom trvá i po skončení záväzkových vzťahov s nami.

ZABEZPEČENIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

V súlade s článkami 24 a 32 GDPR prijímame vhodné technické a organizačné opatrenia, aby sme zabezpečili úroveň ochrany osobných údajov, ktorá je primeraná riziku, zohľadňujúc pritom najnovšie poznatky, náklady na vykonanie opatrení a povahu, rozsah, okolnosti a účely spracúvania, ako aj riziká s rôznou pravdepodobnosťou výskytu a závažnosťou pre práva a slobody fyzických osôb. Takéto opatrenia zahŕňajú najmä ochranu dôvernosti, integrity a dostupnosti údajov prostredníctvom kontroly fyzického prístupu k osobným údajom, ako aj prístupu k nim, ich vkladania, zverejňovania, zabezpečenia dostupnosti a oddelenia. Ďalej sme zaviedli postupy na zabezpečenie výkonu práv dotknutej osoby, výmaz osobných údajov a zabezpečenie reakcie na porušenie ochrany osobných údajov. Okrem toho, ochranu osobných údajov zohľadňujeme už pri vývoji a výbere hardvéru, softvéru a postupov v súlade so zásadou ochrany osobných údajov pomocou technologického návrhu a pomocou prednastavení vhodných na ochranu údajov (čl. 25 GDPR).

SÚBORY „COOKIES“ NA NAŠEJ WEBOVEJ STRÁNKE

O návštevníkoch a používateľoch našej internetovej stránky sme oprávnení zhromažďovať a iným spôsobom spracúvať údaje prostredníctvom nástrojov slúžiacich na automatizované zhromažďovanie údajov, najmä súborov cookies, protokolov a iných bežne používaných nástrojov na získavanie informácií prostredníctvom internetovej stránky.

Pod pojmom cookie je možné predstaviť si malé množstvo údajov, ktoré sú ako súbor odoslané do vášho počítača (tabletu, smartfónu) z internetovej stránky, ktorú práve navštevujete. V počítači sa súbor údajov uloží a pri každej ďalšej návšteve rovnakej webovej stránky odošle počítač informáciu nášmu serveru.

Väčšina internetových stránok, vrátane tej našej, využíva cookies. Zmyslom cookies je uľahčiť a spríjemniť vám používanie našej internetovej stránky. Súbor cookie totiž umožní webovej stránke rozpoznať, či ste ju už v minulosti navštívili a o ktorú sekciu ste mali záujem. Zároveň sú to práve cookies, vďaka ktorým si môžete uložiť svoje užívateľské nastavenia ako rozpoznanie jazyka či zapamätanie vášho prihlasovacieho mena. Pomocou cookies uchováваме údaje, ktoré nespájame s vašou osobou a prostredníctvom získaných údajov nerealizujeme identifikáciu zákazníka. Použitie súborov cookies nie je pre vás nebezpečné, cookies nemôžu prenášať vírusy ani čítať údaje z harddisku zariadenia.

Tento postup vyplýva z § 109 ods. 8 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách.

Používanie cookies a ich povolenie vo webovom prehliadači je na slobodnej vôli každého používateľa webovej stránky. Súbor cookies môžete slobodne vymazať alebo vopred nastaviť váš internetový prehliadač tak, aby prijímanie súborov cookies buď odmietal, alebo vás upozorňoval, keď sa server snaží zaslať vám cookie. Potom sa však môže stať, že webové stránky, ktoré sú na podpore cookies závislé, nebudú fungovať tak, ako by ste si predstavovali, alebo že časti stránok pre vás nebudú dostupné. Využívame trvalé súbory cookies, ktoré nám pomáhajú identifikovať vaše zariadenie pri opätovnej návšteve Internetových stránok a umožňujú tak poskytovať služby v súlade s vašimi očakávaniami.

Ako je možné zmeniť nastavenia cookies?

Cookies môžete prijať alebo odmietnuť - vrátane tých, ktoré sa používajú na sledovanie webových stránok - výberom vhodných nastavení pre váš prehliadač. Môžete nastaviť prehliadač, aby vás upozornil, keď dostanete nový súbor cookie, alebo ich úplne zablokovať.

Viac informácií o tom, ako je možné spravovať cookies policy najviac používanými prehliadačmi sa dozviete:

- [Google Chrome](#)

<https://support.google.com/accounts/answer/61416?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=en>

- [Mozilla Firefox](#)

<https://support.mozilla.org/en-US/kb/enable-and-disable-cookies-website-preferences>

- [Microsoft Internet Explorer](#)

<https://support.microsoft.com/en-gb/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>

- [Opera](#)

<https://help.opera.com/cs/latest/>

- [Apple Safari](#)

<https://support.apple.com/en-gb/safari>

- [Microsoft Edge](#)

<https://support.microsoft.com/sk-sk/help/4468242/microsoft-edge-browsing-data-and-privacy-microsoft-privacy>

PRÁVA DOTKNUTÝCH OSÔB PODĽA NARIADENIA A ZÁKONA O OCHRANE OSOBNÝCH ÚDAJOV

Považujeme za dôležité, aby ste chápali, že osobné údaje ktoré spracúvame sú Vašimi údajmi a že s ich spracúvaním súvisia práva. Okrem **práva odvolať súhlas so spracúvaním osobných údajov** máte aj iné práva, ktoré vyplývajú z Nariadenia a Zákona o ochrane osobných údajov, konkrétne:

Právo na prístup- máte právo na poskytnutie kópie osobných údajov, ktoré o Vás máme k dispozícii, ako aj na informácie o tom, ako Vaše osobné údaje používame. Vo väčšine prípadov vám budú Vaše osobné údaje poskytnuté v písomnej listinnej forme, pokiaľ nie je z Vašej strany požadované inak. Ak ste o poskytnutie týchto informácií požiadali elektronickými prostriedkami, budú Vám poskytnuté elektronicky, ak to bude technicky možné.

Právo na nápravu- prijímame primerané opatrenia, aby sme zabezpečili presnosť, úplnosť a aktuálnosť informácií, ktoré o Vás máme k dispozícii. Ak si myslíte, že údaje, ktorými disponujeme, sú nepresné, neúplné alebo neaktuálne, prosím, neváhajte nás požiadať, aby sme tieto informácie upravili, aktualizovali alebo doplnili.

Právo na vymazanie - za určitých okolností máte právo nás požiadať o vymazanie Vašich osobných údajov,

napríklad v prípade, ak osobné údaje, ktoré sme o Vás získali, už viac nie sú potrebné na naplnenie pôvodného účelu spracovania alebo v prípade, ak odvoláte svoj súhlas so spracovaním. Vaše právo je však potrebné posúdiť z pohľadu všetkých relevantných okolností. Napríklad, môžeme mať určité právne a regulačné povinnosti, čo znamená, že nebudeme môcť vašej žiadosti vyhovieť.

Právo na obmedzenie spracovania- za určitých okolností ste oprávnený nás požiadať, aby sme prestali používať Vaše osobné údaje. Ide napríklad o prípady, keď si myslíte, že osobné údaje, ktoré o vás máme, môžu byť nepresné alebo keď si myslíte, že už Vaše osobné údaje nepotrebujeme využívať.

Právo na prenosnosť údajov- za určitých okolností máte právo požiadať nás o prenos osobných údajov, ktoré ste nám poskytli, na inú tretiu stranu podľa Vášho výberu. Právo na prenosnosť sa však týka len osobných údajov, ktoré sme od Vás získali na základe súhlasu alebo na základe zmluvy, ktorej ste jednou zo zmluvných strán.

Právo namietať- máte právo namietať voči spracovaniu údajov, ktoré je založené na našich legitímnych oprávnených záujmoch (napríklad osobné údaje spracúvame na účel bezpečnosti siete a infraštruktúry). V prípade, ak nemáme presvedčivý legitímny oprávnený dôvod na spracovanie a Vy podáte námietku, nebudeme Vaše osobné údaje ďalej spracúvať.

Práva súvisiace s automatizovaným rozhodovaním - máte právo odmietnuť automatizované rozhodovanie, vrátane profilovania, z ktorého pre Vás vyplynie právny alebo podobný významný dôsledok. Prevádzkovateľ zvyčajne nepoužíva v kontexte zamestnávania automatizované rozhodovanie alebo profilovanie.

Právo odvolať súhlas- vo väčšine prípadov Vaše osobné údaje nespracúvame na základe Vášho súhlasu. Môže sa však stať, že v konkrétnych prípadoch o Váš súhlas požiadame. V prípadoch, kedy to urobíme, máte právo odvolať svoj súhlas s ďalším používaním Vašich osobných údajov. (napr. Fotografia)

Právo podať sťažnosť- ak chcete podať sťažnosť na spôsob, akým sú vaše osobné údaje spracúvané, vrátane uplatnenia vyššie uvedených práv, môžete sa obrátiť na našu Zodpovednú osobu (kontaktné údaje sú uvedené vyššie). Všetky vaše podnety a sťažnosti riadne preveríme.

Ak nie ste spokojný s našou odpoveďou, alebo sa domnievate, že vaše osobné údaje spracúvame nespravodlivo alebo nezákonne, môžete podať sťažnosť na dozorný orgán, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, <https://dataprotection.gov.sk>, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27; E-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk. Budeme však radi, pokiaľ budete vaše námietky riešiť najprv s nami.

AKO MATE POSTUPOVAŤ PRI UPLATŇOVANÍ VAŠICH PRÁV

Svoje práva si uplatňujete vždy u toho, kto Vaše osobné údaje spracúva, t. j. u konkrétneho prevádzkovateľa. Ak má prevádzkovateľ zodpovednú osobu, môžete Vašu žiadosť adresovať aj tejto osobe. Žiadosť môže byť ústna, písomná, elektronická prípadne podaná inými prostriedkami (všeobecné nariadenie o ochrane údajov nepredpisuje konkrétnu formu). Odporúčame využiť najmä písomnú alebo elektronickú formu.

Pripravte si identifikačné údaje na základe ktorého Vás prevádzkovateľ bude schopný vo svojom prostredí identifikovať a poskytnúť Vám tak údaje, ktorá sa Vás týkajú.

Na Vašu žiadosť odpovieme bezplatne v lehote do 30 dní. V prípade zložitosti alebo veľkého počtu žiadostí sme oprávnení túto lehotu predĺžiť o ďalších 60 dní. Pokiaľ k tomu dôjde, budeme Vás o tom ako aj o dôvodoch informovať. V prípade opakovanej žiadosti sme oprávnení účtovať si primeraný administratívny poplatok na pokrytie nákladov spojených s poskytnutím tejto služby.

Právo dotknutej osoby namietať voči automatizovanému rozhodovaniu nie je možné uplatniť, pretože popisovaná činnosť spracovania neobsahuje automatizované rozhodovanie.

Právo dotknutej osoby požadovať od prevádzkovateľa informáciu, z akého zdroja pochádzajú osobné údaje, je bezpredmetné, pretože prevádzkovateľ spracúva osobné údaje získané od dotknutej osoby.

ZÁVER

Ak máte otázky k ochrane osobných údajov, môžete sa kedykoľvek obrátiť prostredníctvom e-mailu, alebo poštou na sídle prevádzkovateľa. V prípade, že si u nás uplatňujete niektoré z práv dotknutej osoby podľa právnych predpisov upravujúcich ochranu osobných údajov a z vašej žiadosti nie je možné overiť totožnosť žiadateľa alebo v prípade, že máme oprávnené pochybnosti v súvislosti s totožnosťou osoby, ktorá podáva žiadosť, vyhradzuje si právo túto osobu požiadať o poskytnutie dodatočných informácií potrebných na potvrdenie totožnosti osoby uplatňujúcej túto žiadosť.