

Všeobecné podmienky

I. Účastníci zmluvného vzťahu

a) Obstarávateľ – cestovná kancelária M.S.T.T. spol. s .r.o. travel and trading agency, Františkánske námestie 3, 811 01 Bratislava

b) Objednávateľ –záujemca o obstaranie zájazdu alebo služieb spôsobilý na právne úkony, osoba v prospech ktorej sa zmluva uzatvorila alebo osoba, na ktorú bol zájazd prevedený.

II. Vznik zmluvného vzťahu

1. Zmluvný vzťah vzniká vyplnením a podpísaním Zmluvy o obstaraní zájazdu - Prihlášky, (ďalej len Prihláška) objednávatelom, potvrdením prijatia obstarávateľom, zaplatením preddavku alebo celej ceny zájazdu.

2. Vyplnenie Prihlášky môže nahradiť Objednávka so špecifikáciou produktu a identifikáciou objednávateľa (prípadne ďalších záujemcov) zaslaná poštou, faxom, alebo emailom.

3. Objednávateľ môže uzatvoriť zmluvný vzťah aj v prospech ďalších záujemcov o zájazd alebo služby. V tomto prípade ručí voči obstarávateľovi za úhradu služieb a prenos informácií na týchto objednávateľov v rozsahu jemu poskytnutých informácií obstarávateľom.

III. Objednávateľ

1. Má právo požadovať všetky dostupné informácie o zájazde, ako aj ďalšie informácie spojené s poskytovanými službami. Svojim podpisom Zmluvy o obstaraní zájazdu alebo služieb potvrdzuje, že bol informovaný o podmienkach a službách poskytovaných obstarávateľomao predmetnom zájazde alebo službách.

2. Má povinnosť pristupovať k povinnostiam spojeným so zájazdom tak, aby svojim konaním neobmedzoval a neohrozoval realizáciu zájazdu a dodržiaval všetky pokyny a podmienky stanovené obstarávateľom pre účasť na zájazde.

3. Má povinnosť zaplatiť cenu za zájazd v zmysle dohodnutých podmienok. V prípade omeškania môže byť zmluvný vzťah jednostranne vypovedaný obstarávateľom s uplatnením zmluvnej pokuty zo strany obstarávateľa do výšky 20 % z ceny zájazdu, najmenej však 30 € na osobu. Za omeškanie sa považuje nedodržanie dohodnutého termínu splátok. Za dodržaný termín sa považuje uskutočnená platba najneskôr v deň dohodnutý v prihláške a to v hotovosti, poštovou poukážkou alebo bankovým prevodom v prospech obstarávateľa.

IV. Obstarávateľ

1. Má povinnosť dodržať všetky dohodnuté podmienky stanovené v Prihláške -Zmluve o obstaraní zájazdu.

2. Má povinnosť uzatvoriť povinné zmluvné poistenie zájazdupre prípad úpadku cestovnej kancelárie.

3. Informovať objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré sú mu známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.

V. Cena

1. Cena zájazdu je uvedená v cenníku, ktorý tvorí prílohu alebo je súčasťou katalógu, alebo je uvedená v zaslanej konkrétnej ponuke –ponukovom liste. Položky zahrnuté do ceny sú uvedené v katalógu, ponukovom liste, prípadne v cenníku. Cena služieb a ďalšie platby, ktoré nie sú obsiahnuté v cene za zájazd a sú jeho súčasťou, sú vymenované v ponukovom liste alebo katalógu.

2. Pri pobytoch trvajúcich menej ako 4 noci, účtujeobstarávateľ paušálny príplatok za skrátený pobyt vo výške 5 € osoba/noc.

3.Úhrada ceny za zájazd prípadne čerpanie služieb: **a)**50 % pri podpísaní zmluvy o obstaraní zájazdu, **b)**zvyšok najneskôr do 30 dní pred nástupom na zájazd alebo podľa dohodnutých splátok, **c)**ak je doba do začiatku zájazdu kratšia ako 30 dní, má právo obstarávateľ požadovať celú cenu za zájazd.

4.Zvýšenie ceny je možné v dôsledku vplyvu okolností, ktoré sú súčasťou ceny zájazdu a sú mimo kontroly a ovládania obstarávateľa: **a)**zvýšenie dopravných nákladov vrátane ceny pohonných látok, **b)**zvýšenie platieb spojených s dopravou, napr. letiskové, prístavné poplatky, **c)**zmena kurzu použitého pre výpočet ceny zájazdu o viac ako 5 %. Oznámenie o zvýšení ceny sa musí objednávateľovi odoslať najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu.

VI.Zmluvné pokuty

1.Pri odstúpení objednávateľa od zmluvy bez zavinenia obstarávateľa, môžu byť uplatnené zo strany obstarávateľa zmluvné pokuty (storno poplatky) z celkovej ceny zájazdu alebo služieb a to:

a)30 % viac ako 30 dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb,

b)70 % menej ako 30 dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb

c)100% menej ako 22 dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb. Zostávajúca čiastka bude vrátená objednávateľovi bezodkladne.

Vprípade zmluvných storno poplatkov v inom rozsahu ako je vyššie uvedené zo strany konečného dodávateľa sa tieto prenesú na objednávateľa o čom bude objednávateľ informovaný v ponukovom liste pred uzatvorením zmluvy oobstaraní zájazdu.

2.V prípade zrušenia zájazdu zo strany obstarávateľa bude ponúknuté náhradné plnenie alebo vyplatená zaplatená čiastka za zájazd alebo objednané služby.

3.V prípade zrušenia zájazdu už vyplateného konečným dodávateľovi (dodávateľom) služieb bez zavinenia obstarávateľa (vojnový konflikt, prírodný živelný, vyššia moc), bude vrátená objednávateľovi úhrada za zájazd alebo objednané služby až po vrátení prostriedkov od dodávateľov na účet obstarávateľa s odpočítaním nákladov spojených s obstaraním.

4.V prípade zmeny osoby účastníka zájazdu túto zmenu, ak ju konečný dodávateľ povoľuje, vykoná obstarávateľ podľa konkrétnych podmienok konečného dodávateľa, vzniknuté náklady hradí objednávateľ.

5. Vyššieuvedené podmienky sa nevzťahujú na lístky na vleky a lanovky – skipass-y. Pri sprostredkovaní nákupu skipass-ov cez obstarávateľa (jednotlivo alebo v rámci balíka služieb) sa na skipass-y vzťahujú obchodné podmienky konečného dodávateľa - poskytovateľa služieb. V prípade zlých poveternostných podmienok, uzatvorenia strediska, úrazu, choroby a pod. nie je možné refundovať cenu skipass-ov. Konkrétne a aktuálne podmienky použitia skipass-ov, stav počasia a strediska je nutné konzultovať v pokladni lyžiarskeho strediska.

VII.Reklamácia

1. Zákazník si uplatní právo na odstránenie chybnej služby bezodkladne priamo u dodávateľa služby a vykoná o tom písomný záznam, ak je to možné foto-dokumentáciu.

2.Zákazník si uplatní nesplnenie zmluvných podmienok písomne u obstarávateľa bezodkladne, ale najneskôr do 3 mesiacov od skončenia zájazdu – čerpania služieb alebo ak sa zájazd neuskutočnil odo dňa jeho očakávaného skončenia podľa zmluvy.

3.Reklamačné konanie zabezpečuje obstarávateľ prostredníctvom svojho zákonného zástupcu.

4.Obstarávateľ nezodpovedá za poskytovateľov služieb nad rámec dohodnutej zmluvy.

5. Ako predmet reklamácie sa nepovažujú škody a majetkové ujmy, ktoré sú predmetom poistného krytia na základe zmluvy o cestovnom poistení.

6. Obstarávateľ nepreberá zodpovednosť za okolnosti ktorých vznik, priebeh a následok boli a sú mimo jeho pôsobenia a taktiež za následok konania alebo nekonania na strane zákazníka.

7. Obstarávateľ nezodpovedá za škody spôsobené tretími osobami, ktoré nie sú spojené s čerpaním dohodnutých služieb

VIII. Poistenie

1. V cene nie je zahrnuté cestovné poistenie. Na žiadosť objednávateľa mu obstarávateľ sprostredkuje cestovné poistenia podľa výberu a možností obstarávateľa.

IX. Spracovanie osobných údajov

1. Obstarávateľ spracúva osobné údaje objednávateľa pre účely plnenia podľa zmluvy o obstaraní zájazdu, 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 o obstaraní zájazdu..

2. Spracovanie osobných údajov je pre poskytnutie služby podľa zmluvy nevyhnutné.

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 o obstaraní zájazdu.

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 nepožiada 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 objednávateľ.

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 preukázanie, 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).

5. 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. 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. Získané osobné údaje nepodliehajú profilovaniu ani automatizovanému rozhodovaniu. Prevádzkovateľ nezamýšľa prenos osobných údajov do tretej krajiny ani medzinárodnej organizácii.
7. Objednávateľ je oprávnený vo veci ochrany jeho práva podľa nariadenia podať Úradu na ochranu osobných údajov sťažnosť.
8. 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.

9. 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.
10. Obstarávateľ spracúva osobné údaje tiež v prospech svojich obchodných partnerov, ktorými sú koneční dodávatelia služieb a poisťovňa KOOOPERATIVA 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.
11. 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.

X.Všeobecné ustanovenia

- 1.Za rozhodujúci deň pre uplatnenie výpočtu plynutia lehôt sa počíta deň nasledujúci po založení práva alebo povinností.
- 2.Za deň plnenia alebo ukončenia plnenia sa počíta deň označený v zmluve.
3. Neupravené podmienky zmluvného vzťahu sa riadia právnym poriadkom.