

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 zaplatenia 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 zaplatenie 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 zaplatenú 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 zaplateného zájazdu a služieb.
 - b) Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá.
 - c) Právo odstúpiť od zmluvy 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 zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. CK je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou o zájazde a prehlásenie,

že 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 svojim 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) 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 odsekou 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 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 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 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 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 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 nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny.

i) Niešť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim 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 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 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 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

KOMPLEXNÉ INFORMÁCIE O SPRACÚVANÍ OSOBNÝCH ÚDAJOV PRE DOTKNUTÉ OSOBY

Bezpečnosť spracúvania osobných údajov je pre spoločnosť **M.S.T.T.**, s. r. o., so sídlom: Františkánske nám.3,81101 Bratislava, IČO: 17309859, zápis v obchodnom registri: OS BA I, oddiel: Sro,vložka číslo: 632/B (ďalej aj len ako "*Spoločnosť*") jednou z priorit a preto si Vás dovoľuje informovať o spracúvaní Vašich osobných údajov v zmysle nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 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 (všeobecné nariadenie o ochrane údajov):

A. SPRACÚVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV A DÔLEŽITÉ POJMY

Spracúvanie osobných údajov je operácia alebo súbor operácií s osobnými údajmi alebo súbormi údajov; napríklad získavanie, zaznamenávanie, usporadúvanie štruktúrovanie, uchovávanie, prepracúvanie alebo zmena, vyhľadávanie, prehliadanie, využívanie, poskytovanie prenosom, šírením alebo poskytovaním iným spôsobom, preskupovanie alebo kombinovanie, obmedzenie, vymazanie alebo likvidácia. O spracúvanie osobných údajov pôjde bez ohľadu na to, či sa tieto operácie vykonávajú automatizovanými prostriedkami alebo neautomatizovanými prostriedkami.

Osobné údaje sú akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby, identifikovateľná fyzická osoba je osoba, ktorú možno identifikovať priamo alebo nepriamo, najmä odkazom na identifikátor, ako je meno, identifikačné číslo, lokalizačné údaje, online identifikátor, alebo odkazom na jeden či viaceré prvky, ktoré sú špecifické pre fyzickú, fyziologickú, genetickú, mentálnu, ekonomickú, kultúrnu alebo sociálnu identitu tejto fyzickej osoby. Ide teda o akékoľvek informácie o Vás,

na základe ktorých ste boli už identifikovaný alebo je možné Vás identifikovať.

Obmedzenie spracúvania je označenie uchovávaných osobných údajov s cieľom obmedziť ich spracúvanie v budúcnosti.

Automatizované rozhodovanie je rozhodnutie, ktoré hodnotí osobné aspekty dotknutej osoby, a ktoré sa zakladá výlučne na automatizovanom spracúvaní (bez ľudského zásahu).

Profilovanie je forma automatizovaného spracúvania osobných údajov (najmä využitím rôznych technológií bez ľudského zásahu), ktorá používa osobné údaje na vyhodnotenie určitých osobných aspektov (napr. predvídania správania, preferencií a pod.), pokiaľ vedie k právnym účinkom, ktoré sa dotknutej osoby týkajú alebo ju podobným spôsobom významne ovplyvňujú.

Pseudonymizácia je spracúvanie osobných údajov takým spôsobom, aby osobné údaje už nebolo možné priradiť konkrétnej dotknutej osobe bez použitia dodatočných informácií, pokiaľ sa takéto dodatočné informácie uchovávajú oddelene a vzťahujú sa na ne technické a organizačné opatrenia s cieľom zabezpečiť aby osobné údaje neboli priradené identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osobe.

Dotknutá osoba je osoba, ktorej osobné údaje sa spracúvajú, teda Vy, ak ide o Vaše osobné údaje.

Prevádzkovateľ je osoba, ktorá sama alebo spoločne s inými vymedzí účel a prostriedky spracúvania osobných údajov a zároveň osobné údaje spracúva vo vlastnom mene. Prevádzkovateľ je teda ten, kto inicioval spracúvanie Vašich osobných údajov s určitým zámerom (účelom), ktorý si určil a spracúvanie riadi. Vo vzťahu k Vám je teda prevádzkovateľom Spoločnosť.

Sprostredkovateľ je osoba, ktorá spracúva osobné údaje v mene prevádzkovateľa. Rozdiel oproti prevádzkovateľovi spočíva v tom, že sprostredkovateľ nemá vlastný zámer (účel), prečo by spracúval Vaše osobné údaje. Robí tak iba na základe poverenia a pokynov prevádzkovateľa a v jeho mene. Môže ísť napríklad o spoločnosti, ktoré naša Spoločnosť využíva na pomoc pri rôznych službách a pod.

Príjemca je osoba, ktorej sa osobné údaje poskytujú.

Účel je dôvod, pre ktorý naša Spoločnosť spracúva osobné údaje.

Súhlas je akýkoľvek slobodne daný, konkrétny, informovaný a jednoznačný prejav vôle dotknutej osoby, ktorým formou vyhlásenia alebo jednoznačného úkonu potvrdí a vyjadrí súhlas so spracúvaním osobných údajov vo vopred vymedzenom rozsahu. Ide teda o Váš súhlas, že prevádzkovateľ môže spracúvať určené osobné údaje v určenom rozsahu.

Dozorný orgán je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava.

GDPR je nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 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 (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

B. ZÁSADY SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

a) zásada zákonnosti, spravodlivosti a transparentnosti

Vaše osobné údaje sa budú spracúvať zákonným spôsobom, spravodlivo a transparentne a len na základe určeného právneho základu. Spoločnosť bude spracúvanie osobných údajov vykonávať len v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi na úseku ochrany osobných údajov a internými predpismi.

b) zásada obmedzenia účelu

Vaše osobné údaje sa môžu spracúvať len na konkrétne určené, výslovne uvedené a legitímne účely a nesmú sa ďalej spracúvať spôsobom, ktorý nie je zlučiteľný s určenými účelmi.

c) zásada minimalizácie údajov

V prípade spracúvania Vašich osobných údajov ide vždy len o tie osobné údaje, ktoré sú primerané, relevantné a obmedzené na rozsah, ktorý je nevyhnutný vzhľadom na účely, na ktoré sa spracúvajú.

d) zásada správnosti

Spoločnosť dbá na to, aby spracúvala len aktuálne a správne osobné údaje. V prípade, že Spoločnosť zistí neaktuálnosť osobných údajov, je povinná vykonať opatrenia na ich opravu alebo vymazanie.

e) zásada minimalizácie uchovávania

Spoločnosť môže spracúvať osobné údaje len po dobu, kým je to potrebné na účely, na ktoré sa osobné údaje spracúvajú a len vo forme ktorá umožňuje identifikáciu dotknutých osôb.

f) zásada integrity a dôvernosti

Spoločnosť môže spracúvať osobné údaje len spôsobom, ktorý zaručuje primeranú bezpečnosť osobných údajov, vrátane ochrany pred neoprávneným alebo nezákonným spracúvaním a náhodnou stratou, zničením alebo poškodením.

g) zásada zodpovednosti

Spoločnosť spracúva osobné údaje len v súlade s platnou právnou úpravou v oblasti ochrany osobných údajov.

C. PREVÁDZKOVATEĽ SPRACÚVANIA VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV

V prípade spracúvania Vašich osobných údajov je prevádzkovateľom Spoločnosť.

Spoločnosť ako prevádzkovateľ nesie plnú zodpovednosť za zákonné a správne spracúvanie osobných údajov.

D. ÚČELY SPRACÚVANIA VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Spoločnosť ako prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje v nasledovných prípadoch:
 - a. ak ste našim dodávateľom alebo odberateľom (resp. klientom našej Spoločnosti);
 - b. ak máte záujem o využívanie služieb našej Spoločnosti (potencionálny klient Spoločnosti).

2. Ak je splnená požiadavka na spracúvanie podľa predchádzajúceho bodu, Vaše osobné údaje sú spracúvané na nasledovné účely:
 - **Ochrana pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a pred financovaním terorizmu:** plnenie povinností na úseku ochrany pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a ochrany pred financovaním terorizmu a kontrola plnenia povinností vyplývajúcich prevádzkovateľovi v danej oblasti
 - **Dodávatelia tovarov a služieb - zmluvní partneri (fyzické osoby) a zamestnanci zmluvných partnerov:** zmluvy s dodávateľmi, plnenie zmlúv s dodávateľmi, poskytnutie služby na základe zmluvy o poskytnutí služby uzatvorenej so zmluvným partnerom – fyzickou osobou; v prípade zamestnancov zmluvných partnerov na základe zmluvy o poskytnutí služby so zamestnávateľom zamestnanca, ktorý je našim zmluvným partnerom
 - **Zmluvy s klientami:** zabezpečovanie predzmluvných a zmluvných vzťahov so záujemcami o služby cestovnej kancelárie/cestovnej agentúry
 - **Priamy marketing/Marketing:** priamy marketing vlastných služieb spoločnosti XY a marketingová komunikácia s klientmi, marketingové oslovovanie – priamy marketing, ponuka produktov vrátane profilovania (cielená marketingová ponuka), zasielanie noviniek
 - **Propagačné súťaže:** účasť v propagačnej súťaži, uzatváranie zmlúv s klientmi prostredníctvom registrácie účastníkov propagačnej súťaže cez webový formulár na portáli, vyhodnotenie súťaže a následné kontaktovanie účastníka súťaže, zverejnenie výhercov súťaže a odovzdanie vecnej alebo finančnej ceny výhercom, kontrola plnenia povinností účastníka propagačnej súťaže a plnenie ostatných povinností spojených s účasťou v propagačnej súťaži
 - **Účtovníctvo a správa registratúry:** uchovávanie účtovných dokladov, spracúvanie účtovných dokladov, plnenie povinností prevádzkovateľa na úseku správy registratúry a archívniectva a kontrola plnenia povinností s tým spojených (najmä vnútorný a externý audit)
 - **GDPR:** evidencie (žiadosti dotknutých osôb, oznámenie bezpečnostných incidentov)

E. ROZSAH VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV, KTORÉ SPRACÚVAME

1. Vaše osobné údaje spracúva Spoločnosť ako prevádzkovateľ vždy na vopred určený konkrétny účel, a to v rozsahu, ktorý je potrebný na dosiahnutie požadovaného účelu. Nižšie uvedený výpočet osobných údajov neznamena, že všetky osobné údaje spracúvame. Spoločnosť získava osobné údaje od Vás ako dotknutej osoby, a len v tom rozsahu ich spracúva.
2. Spoločnosť ako prevádzkovateľ spracúva nasledovné kategórie Vašich osobných údajov:

Dodávatelia tovarov a služieb- zmluvní partneri (fyzické osoby):

- bežné osobné údaje,
- titul, meno, priezvisko,
- telefónne číslo,
- email,

Zmluvy s klientami:

- bežné osobné údaje,
- meno, priezvisko, titul,
- dátum narodenia,

- e-mail,
- telefónne číslo,
- trvalé bydlisko,
- prechodné bydlisko,
- korešpondenčná adresa,
- údaj o pohlaví,

Priamy marketing/Marketing:

- bežné osobné údaje,
- meno, priezvisko, titul,
- e-mail,
- telefónne číslo,
- trvalé bydlisko,
- prechodné bydlisko,
- korešpondenčná adresa

Propagačné súťaže:

- bežné osobné údaje,
- meno, priezvisko, titul,
- dátum narodenia,
- štátna príslušnosť,
- e-mail,
- telefónne číslo,
- trvalé bydlisko,
- prechodné bydlisko,
- korešpondenčná adresa,
- údaj o pohlaví,

Účtovníctvo a správa registratúry:

- bežné osobné údaje,
- obchodné meno alebo názov účtovnej jednotky,
- sídlo prípadne bydlisko a miesto podnikania u fyzických osôb,
- IČO, ak bolo pridelené,
- kontaktné údaje a podpis osoby, ktorá účtovný doklad vystavila,
- transakčné údaje,
- titul, meno, priezvisko, trvalý pobyt, prechodný pobyt a transakčné údaje zamestnanca

GDPR:

- bežné osobné údaje,
- titul, meno, priezvisko,
- email,
- adresa,

F. PRÁVNÝ ZÁKLAD SPRACÚVANIA VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Spoločnosť ako prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje na nasledovných právnych základoch:

- **Ochrana pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a pred financovaním terorizmu:** čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR (zákon č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov)
- **Dodávatelia tovarov a služieb - zmluvní partneri (fyzické osoby) a zamestnanci zmluvných partnerov:** zmluva čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov
- **Zmluvy s klientami:** čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR (zmluva), všeobecné zmluvné podmienky
- **Priamy marketing/Marketing:** čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR (súhlas)
- **Propagačné súťaže:** čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR (zmluva), štatút súťaže
- **Účtovníctvo a správa registratúry:** čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR (zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, zákon č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov v znení neskorších predpisov, zákon č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov a iné všeobecne záväzné právne predpisy), zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente)
- **GDPR:** čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR (zákon č. 18/2018 z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov)

G. ZÍSKAVANIE VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Spoločnosť ako prevádzkovateľ získava Vaše osobné údaje pre jednotlivé účely nasledovne:
 - **Ochrana pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a pred financovaním terorizmu:** od dotknutej osoby, z verejne dostupných zdrojov, z monitorovania obchodného vzťahu a od zmluvných partnerov
 - **Dodávatelia tovarov a služieb - zmluvní partneri (fyzické osoby) a zamestnanci zmluvných partnerov:** od dotknutej osoby, od zmluvného partnera a z verejne dostupných zdrojov, zoznamov a evidencií
 - **Zmluvy s klientami:** od dotknutej osoby, zo zmluvnej dokumentácie a z verejne dostupných zdrojov, zoznamov a evidencií
 - **Priamy marketing/Marketing:** od dotknutej osoby/poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné
 - **Propagačné súťaže:** od dotknutej osoby, zo zmluvnej dokumentácie a z verejne dostupných zdrojov, zoznamov a evidencií
 - **Účtovníctvo a správa registratúry:** od dotknutej osoby, od zmluvného partnera a z verejne dostupných zdrojov, zoznamov a evidencií
 - **GDPR:** od dotknutej osoby, zo zmluvnej dokumentácie, z verejne dostupných zdrojov, zoznamov a evidencií.

H. INFORMÁCIA, ČI IDE O ZÁKONNÚ ALEBO ZMLUVNÚ POŽIADAVKU NA SPRACÚVANIE VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Spoločnosť ako prevádzkovateľ vyžaduje Vaše osobné údaje ako zákonnú alebo zmluvnú požiadavku v prípade nasledovných účelov:
 - **Ochrana pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a pred financovaním terorizmu:** zákonná požiadavka

- **Dodávateľia tovarov a služieb - zmluvní partneri (fyzické osoby) a zamestnanci zmluvných partnerov:** zmluvná požiadavka
- **Zmluvy s klientami:** zmluvná požiadavka
- **Priamy marketing/Marketing:** nejde o zákonnú ani o zmluvnú požiadavku;
- **Propagačné súťaže:** zmluvná požiadavka
- **Účtovníctvo a správa registratúry:** zákonná požiadavka
- **GDPR:** od dotknutej osoby, zo zmluvnej dokumentácie, z verejne dostupných zdrojov, zoznamov a evidencií/zmluvná a zákonná požiadavka.

I. INFORMÁCIA, ČI DOCHÁDZA K SPRACÚVANIU VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV NA ZÁKLADE PRÁVNEHO ZÁKLADU OPRÁVNENÝ ZÁUJEM

1. Spoločnosť ako prevádzkovateľ v súčasnosti nespracúva Vaše osobné údaje na právnom základe oprávnený záujem.

J. DOBA SPRACÚVANIA VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Spoločnosť ako prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje len po dobu, ktorá je nevyhnutná na naplnenie vopred stanoveného účelu alebo počas ktorej trvá právny základ spracúvania Vašich osobných údajov, a to nasledovne:
 - **Ochrana pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a pred financovaním terorizmu:** Vaše osobné údaje vo všeobecnosti uchováваме po dobu stanovenú právnymi predpismi (najmä zákonom o archívoch a registratúrach a zákonom o účtovníctve) a našim registratúrnym plánom, a to počas poskytovania služby a 5 rokov od skončenia poskytovania služby, resp. podľa zákona o AML
 - **Dodávateľia tovarov a služieb - zmluvní partneri (fyzické osoby) a zamestnanci zmluvných partnerov:** Vaše osobné údaje vo všeobecnosti uchováваме po dobu stanovenú právnymi predpismi (najmä zákonom o archívoch a registratúrach a zákonom o účtovníctve) a našim registratúrnym plánom pre daný účel spracúvania (spravidla 5 alebo 10 rokov podľa povahy dokumentu)
 - **Zmluvy s klientami:** Vaše osobné údaje vo všeobecnosti uchováваме po dobu stanovenú právnymi predpismi (najmä zákonom o archívoch a registratúrach a zákonom o účtovníctve) a našim registratúrnym plánom pre daný účel spracúvania (spravidla 5 alebo 10 rokov podľa povahy dokumentu)
 - **Priamy marketing/Marketing:** po dobu platnosti a trvania Vášho súhlasu
 - **Propagačné súťaže:** Vaše osobné údaje vo všeobecnosti uchováваме po dobu stanovenú právnymi predpismi (najmä zákonom o archívoch a registratúrach a zákonom o účtovníctve) a našim registratúrnym plánom pre daný účel spracúvania (spravidla 5 alebo 10 rokov podľa povahy dokumentu)
 - **Účtovníctvo a správa registratúry:** Vaše osobné údaje vo všeobecnosti uchováваме po dobu stanovenú právnymi predpismi (najmä zákonom o archívoch a registratúrach a zákonom o účtovníctve) a našim registratúrnym plánom pre daný účel spracúvania (spravidla 5 alebo 10 rokov podľa povahy dokumentu)
 - **GDPR:** Vaše osobné údaje vo všeobecnosti uchováваме po dobu stanovenú právnymi predpismi (najmä zákonom o archívoch a registratúrach a zákonom o účtovníctve) a našim registratúrnym plánom pre daný účel spracúvania (spravidla 5 alebo 10 rokov podľa povahy dokumentu)

Vaše údaje nebudeme uchovávať dlhšie ako je to potrebné.

2. Spoločnosť garantuje, že po uplynutí vyššie uvedených dôb na spracúvanie Vašich osobných údajov, budú Vaše osobné údaje riadne zlikvidované a nebude ďalej dochádzať k ich spracúvaniu.

K. INFORMÁCIA O VAŠICH PRÁVACH AKO DOTKNUTEJ OSOBY

1. Spoločnosť ako prevádzkovateľ si Vás ako dotknutú osobu dovoľuje informovať, že voči Spoločnosti si môžete uplatniť nasledovné práva:

PRÁVO NA INFORMÁCIE PRI ZÍSKAVANÍ OSOBNÝCH ÚDAJOV

Právo na informácie znamená Vašu možnosť, ako dotknutej osoby, zistiť už pred, resp. pri získavaní Vašich osobných údajov ako bude Spoločnosť spracúvať Vaše osobné údaje, ako aj určené podmienky tohto spracúvania. Jeho obsahom je napríklad právo na informácie o totožnosti a kontaktných údajoch prevádzkovateľa a jeho zodpovednej osoby, účeloch spracúvania osobných údajov, právnom základe, oprávnených záujmoch, či je poskytnutie osobných údajov zákonnou alebo zmluvnou požiadavkou, o príjemcoch alebo kategóriách príjemcov osobných údajov (ak existujú), doby ich uchovávaní, výpočtu práv, ktoré máte, možnosti obrátiť sa na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky alebo informácie, či pri spracúvaní Vašich osobných údajov dochádza k automatizovanému rozhodovaniu a profilovaniu alebo cezhraničnému prenosu a pod. Spoločnosť je povinná splniť si tieto povinnosti pri získavaní Vašich osobných údajov, ak sa získavajú od Vás (dotknutej osoby), v iných prípadoch v primeranej lehote, najneskôr však do jedného mesiaca po získaní osobných údajov, resp. najneskôr do prvého kontaktu s dotknutou osobou, ak sa majú osobné údaje použiť na komunikáciu.

Ak by mala Spoločnosť v úmysle ďalej spracúvať Vaše osobné údaje na iný účel ako ten, na ktorý boli získané, poskytnie Vám pred takýmto ďalším spracúvaním informácie o tomto inom účele a ďalšie relevantné informácie.

PRÁVO NA PRÍSTUP K ÚDAJOM

Právo na prístup zahŕňa nasledovné tri čiastkové práva Vás, ako dotknutej osoby:

- právo získať od Spoločnosti potvrdenie o tom, či spracúva Vaše osobné údaje a ak áno,
- právo na prístup k Vaším osobným údajom, ktoré spracúvame, teda Spoločnosť Vám poskytne kópiu Vašich osobných údajov (ako dotknutej osoby), ktoré spracúva. Žiadosť môžete podať akýmkoľvek spôsobom. Ak dotknutá osoba podala žiadosť elektronickými prostriedkami, informácie sa poskytnú v bežne používanej elektronickej podobe. Môžete však požiadať o iný spôsob prístupu.
- právo na súvisiace informácie, ktoré zahŕňa najmä:
 - právo na informáciu o účeloch spracúvania,
 - právo na informáciu o kategóriách dotknutých osobných údajov,
 - právo na informáciu o príjemcoch alebo kategóriách príjemcov, ktorým boli alebo budú osobné údaje poskytnuté, najmä informácia o príjemcoch v tretích krajinách alebo v rámci medzinárodných organizácií,
 - právo na informáciu o predpokladanej dobe uchovávaní osobných údajov, a v prípade, ak to nie je možné, aspoň kritéria na jej určenie,

- právo požadovať od prevádzkovateľa opravu osobných údajov týkajúcich sa dotknutej osoby alebo ich vymazanie alebo obmedzenie spracúvania a právo namietať proti takémuto spracúvaní,
- právo podať sťažnosť dozornému orgánu,
- právo na akékoľvek dostupné informácie o zdroji osobných údajov, z ktorého sa osobné údaje získali, ak sa nezískali od dotknutej osoby,
- v prípade automatizovaného rozhodovania, vrátane profilovania - právo na zmysluplné informácie o použítom postupe, ako aj význame a predpokladaných dôsledkoch takéhoto spracúvania pre dotknutú osobu,
- ak sa osobné údaje prenášajú do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie, dotknutá osoba má právo byť informovaná o primeraných zárukách týkajúcich sa prenosu.

PRÁVO NA OPRAVU

V prípade, ak sú Vaše osobné údaje, ktoré spracúva Spoločnosť neaktuálne, nesprávne alebo neúplné, máte právo na ich opravu alebo doplnenie, a to bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o tom dozvieme. So zreteľom na účely spracúvania má dotknutá osoba právo na doplnenie neúplných osobných údajov, a to aj prostredníctvom poskytnutia doplnkového vyhlásenia.

PRÁVO NA VYMAZANIE (PRÁVO NA ZABUDNUTIE)

Spoločnosť je povinná Vaše osobné údaje vymazať ak je splnený niektorý z dôvodov:

- a) osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získavali alebo inak spracúvali,
- b) dotknutá osoba odvolá súhlas so spracúvaním osobných údajov, ktorý udelila podľa článku 6 ods. 1 písm. a) alebo článku 9 ods. 2 písm. a) GDPR, na základe ktorého sa spracúvanie vykonáva, ak neexistuje iný právny základ pre spracúvanie,
- c) dotknutá osoba namieta voči spracúvaníu (podľa článku 21 ods. 1 GDPR) a nad jej právami neprevažujú žiadne oprávnené záujmy na spracúvanie alebo dotknutá osoba namieta voči spracúvaníu podľa článku 21 ods. 2 GDPR,
- d) osobné údaje sa spracúvali nezákonne,
- e) osobné údaje musia byť vymazané, aby sa splnila zákonná povinnosť podľa práva Európskej únie alebo práva členského štátu, ktorému prevádzkovateľ podlieha (prevádzkovateľ teda osobné údaje vymaže, ak mu to ukladajú takéto právne predpisy),
- f) osobné údaje sa získavali v súvislosti s ponukou služieb informačnej spoločnosti podľa článku 8 ods. 1 GDPR.

PRÁVO NA OBMEDZENIE SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Máte právo požadovať obmedzenie spracúvania Vašich osobných údajov. Ak sú na to splnené podmienky (viď nižšie), spracúvanie Vašich osobných údajov obmedzíme. Ak sa spracúvanie obmedzí, takéto osobné údaje sa okrem ich uchovávaní, spracúvajú výlučne:

- a) s Vaším súhlasom alebo
- b) na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov, alebo na ochranu práv inej fyzickej osoby alebo právnickej osoby, alebo z dôvodov dôležitého verejného záujmu Európskej únie alebo členského štátu.

Dotknutú osobu, ktorá dosiahla obmedzenie spracúvania, budeme ako prevádzkovateľ informovať pred tým, ako bude obmedzenie spracúvania zrušené.

Dotknutá osoba má právo na to, aby prevádzkovateľ obmedzil spracúvanie, pokiaľ ide o jeden z týchto prípadov:

- a) dotknutá osoba napadne správnosť osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho prevádzkovateľovi overiť správnosť osobných údajov,
- b) spracúvanie je protizákonné a dotknutá osoba namieta proti vymazaniu osobných údajov a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia,
- c) prevádzkovateľ už nepotrebuje osobné údaje na účely spracúvania, ale potrebuje ich dotknutá osoba na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov,
- d) dotknutá osoba namieta voči spracúvaniu, a to až do overenia, či oprávnené dôvody na strane prevádzkovateľa prevažujú nad oprávnenými dôvodmi dotknutej osoby.

PRÁVO NAMIETAŤ

Máte právo, ako dotknutá osoba kedykoľvek namietať proti spracúvaniu Vašich osobných údajov:

1. z dôvodov týkajúcich sa Vašej konkrétnej situácie, a to v nasledovných prípadoch spracúvania, vrátane namietania proti profilovaniu založenému na nižšie uvedených ustanoveniach GDPR:

- a) v prípade spracúvania, ktoré je nevyhnutné na splnenie úlohy realizovanej vo verejnom záujme alebo pri výkone verejnej moci zverenej prevádzkovateľovi (podľa článku 6 ods. 1 písm. e) GDPR) alebo
- b) spracúvanie je nevyhnutné na účely oprávnených záujmov, ktoré sleduje prevádzkovateľ alebo tretia strana, s výnimkou prípadov, keď nad takýmto záujmom prevažujú záujmy alebo základné práva a slobody dotknutej osoby, ktoré si vyžadujú ochranu osobných údajov, najmä ak je dotknutou osobou dieťa (podľa článku 6 ods. 1 písm. f) GDPR).

Dôsledky: V prípade namietania, prevádzkovateľ nesmie ďalej spracúvať osobné údaje, pokiaľ nepreukáže nevyhnutné oprávnené dôvody na spracúvanie, ktoré prevažujú nad záujmami, právami a slobodami dotknutej osoby, alebo dôvody na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov.

2. ak sa Vaše osobné údaje spracúvajú na účely priameho marketingu, vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s takýmto priamym marketingom. Ak dotknutá osoba namieta voči spracúvaniu na účely priameho marketingu, osobné údaje sa už na také účely nesmú spracúvať.

3. v súvislosti s poskytovaním služieb poskytovaných na diaľku prostredníctvom spojenia elektronickými zariadeniami, môžete, ako dotknutá osoba, uplatňovať svoje právo namietať automatizovanými prostriedkami s použitím technických špecifikácií.

4. z dôvodov týkajúcich sa Vašej konkrétnej situácie, ak sa Vaše osobné údaje spracúvajú na účely vedeckého alebo historického výskumu, či na štatistické účely (podľa článku 89 ods. 1 GDPR), s výnimkou prípadov, keď je spracúvanie nevyhnutné na plnenie úlohy z dôvodu verejného záujmu.

PRÁVO NA PRENOSNOSŤ

Dotknutá osoba má právo:

- a) získať osobné údaje, ktoré sa jej týkajú a ktoré poskytla prevádzkovateľovi v určenom formáte, ktorý umožňuje prenos (v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte)
a

- b) preniesť tieto údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi bez toho, aby jej prevádzkovateľ, ktorému sa tieto osobné údaje poskytli, bránil, ak:
- (i) sa spracúvanie zakladá na súhlase (podľa článku 6 ods. 1 písm. a) alebo článku 9 ods. 2 písm. a) GDPR), alebo na zmluve (podľa článku 6 ods. 1 písm. b) GDPR), a
 - (ii) ak sa spracúvanie vykonáva automatizovanými prostriedkami.

Dotknutá osoba má pri uplatňovaní svojho práva na prenosnosť údajov právo na prenos osobných údajov priamo od jedného prevádzkovateľa druhému prevádzkovateľovi, pokiaľ je to technicky možné, avšak nesmie to mať nepriaznivé dôsledky na práva a slobody iných.

PRÁVO PODAŤ SŤAŽNOSŤ

V prípade akýchkoľvek pochybností s dodržiavaním povinností pri spracúvaní Vašich osobných údajov Spoločnosťou máte právo podať sťažnosť vo veci spracúvania osobných údajov na dozorný orgán, ktorým je v Slovenskej republike Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Slovenská republika.

L. INFORMÁCIA O MOŽNOSTI ODVOLATŤ VÁŠ SÚHLAS SO SPRACÚVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Váš súhlas so spracúvaním Vašich osobných údajov je vždy dobrovoľný a založený na báze slobodného rozhodnutia a dobrovoľnosti, a preto ak ďalej nesúhlasíte so spracovaním Vašich osobných údajov na právnom základe súhlas, máte právo ho kedykoľvek odvolať, bez toho aby to malo vplyv na spracúvanie Vašich osobných údajov pred jeho odvolaním.
2. Spoločnosť po tom, čo ste odvolali Váš súhlas so spracúvaním Vašich osobných údajov, tieto vymaže a nebude ich už ďalej spracúvať na právnom základe súhlasu. Spoločnosť si Vás dovoľuje informovať, že ak existuje iný právny základ na spracúvanie Vašich osobných údajov, odvolanie Vášho súhlasu nemá vplyv na takéto spracúvanie.
3. Odvolanie súhlasu môžete vykonať tak ako ste ho udelili a to nasledovným spôsobom: zaslaním emailovej správy na emailovú adresu: gdpr@xy.sk.
4. Ak teda odvoláte svoj súhlas so spracúvaním Vašich osobných údajov bude to znamenať nasledovné:
 - a) okamžite prestaneme spracúvať Vaše osobné údaje na účel, pre ktorý sa spracúvali na základe Vášho súhlasu a Vaše osobné údaje z príslušných databáz, vedených pre daný účel, vymažeme, a to v rozsahu spracúvania na základe Vášho súhlasu,
 - b) ak neexistuje iný účel, pre ktorý spracúvame Vaše osobné údaje inak, než na základe Vášho súhlasu, resp. neexistuje iný právny základ na ich spracúvanie než Váš súhlas – Spoločnosť nebude Vaše osobné údaje už spracúvať vôbec v žiadnom rozsahu,
 - c) ak existuje iný účel, pre ktorý spracúvame Vaše osobné údaje inak, než na základe Vášho súhlasu na daný účel – Spoločnosť bude Vaše osobné údaje spracúvať avšak iba pre tento iný účel, resp. na základe iného právneho základu.

M. INFORMÁCIA O POSKYTOVANÍ VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV ĎALŠÍM OSOBÁM

1. Spoločnosť ako prevádzkovateľ poskytuje Vaše osobné údaje nasledovným príjemcom:
 - a. sprostredkovateľom: dodávatelia webových, softvérových a dátových riešení

N. INFORMÁCIA O PRENOSCH VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Prenos Vašich osobných údajov sa neuskutočňuje a Vaše osobné údaje sú spracúvané výlučne na území Slovenskej republiky.

O. INFORMÁCIA O PROFILOVANÍ/AUTOMATIZOVANOM ROZHODOVANÍ

1. Spoločnosť ako prevádzkovateľ pri spracúvaní Vašich osobných údajov využíva profilovanie a automatizované rozhodovanie, a to v súvislosti s prevádzkovaním webového simulátora XY na doméne www.XY.sk.

P. INFORMÁCIA O MOŽNOSTI UPLATNENIA VAŠICH PRÁV

1. V prípade ďalších otázok neváhajte kontaktovať Spoločnosť na e-mailovej adrese: gdpr@XY.sk. V prípade sťažnosti sa môžete obrátiť aj na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky.

Q. PRÁVNÝ RÁMEC SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. **Európsky rámec**
 - a) Charta základných práv Európskej únie;
 - b) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov/GDPR) v znení korigenda.
2. **Národná legislatíva**
 - a) Ústava Slovenskej republiky (publikovaná pod č. 460/1992 Zb. v znení neskorších predpisov);
 - b) zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.