

# Zmluvné podmienky Slovakia Incoming s.r.o.

## I. ZMLUVA O OBSTARANÍ ZÁJAZDU

1. Pre potreby týchto zmluvných podmienok sa obstarávateľom zájazdu (ďalej len „obstarávateľ“) rozumie Slovakia Incoming s.r.o. so sídlom: Vilová 13,851 02 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 109294/B.
2. Pre potreby týchto zmluvných podmienok sa cestujúcim (ďalej len cestujúci) rozumie fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne. V prípade, že na strane cestujúceho vystupuje viac osôb, používa sa aj na nich označenie v jednotnom čísle „cestujúci“ a v tomto prípade sú všetky osoby na strane cestujúceho povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne.
3. Pre potreby týchto zmluvných podmienok sa objednávateľom zájazdu (ďalej len objednávateľ) rozumie osoba, ktorá s CK uzatvorila zmluvu o zájazde, avšak táto osoba, môže, ale nemusí byť cestujúcim. Ak objednávateľ nie je cestujúcim, zodpovedá objednávateľ za zaplatenie celej ceny zájazdu spoločne a nerozdielne s cestujúcim.
4. Pre potreby týchto zmluvných podmienok sa rozumie:
  - a) 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
  - b) 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.
  - c) 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.
5. Zmluva o zájazde vzniká medzi CK a cestujúcim na základe podpísanej alebo inak akceptovanej zmluvy o zájazde potvrdenej CK alebo inou CK splnomocnenou CK alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK, alebo zaplatením časti ceny zájazdu. Za podpísanú, alebo inak akceptovanú zmluvu o zájazde cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj podpísaná alebo inak akceptovaná zmluva o zájazde jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom, alebo objednávateľom. Súčasťou zmluvy o zájazde sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci, alebo objednávateľ od CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci, alebo objednávateľ, uzatvorí zmluvu, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, ponuka s užitočnými informáciami, tieto zmluvné podmienky, ponuka tzv. lastminute zájazdov, všeobecné informácie a písomné pokyny – podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle [www.travelisin.sk](http://www.travelisin.sk). CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito zmluvnými podmienkami. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne cestujúcemu, alebo objednávateľovi, iná CK splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie sú súčasťou zmluvy o zájazde, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v písomných dokladoch vydaných CK.
6. 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 písomných prospektoch a dokumentoch.
7. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, prípadne objednávateľ, podpisom alebo iným akceptovaním zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu o zájazde a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracovanie 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, prípadne objednávateľ.

8. Podpisom zmluvy objednávateľ, alebo cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu o zájazde sa s jej obsahom, ako aj so všetkými jej súčasťami (čl.I bod 5) oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto Zmluvných podmienok Slovakia Incoming s.r.o. V prípade, ak klient Zmluvu nepodpíše, za súhlas so Zmluvnými podmienkami sa považuje zaslanie zálohovej platby na účet CK. V prípade, ak klient zašle CK svoje údaje, na základe ktorých CK vypíše Zmluvu o obstaraní zájazdu, a zálohovú platbu neuhradí, ani písomne alebo emailom nezašle CK zrušenie Zmluvy do 7 dní od vystavenia Zmluvy, bude takúto Zmluvu CK považovať za platnú a bude vyžadovať dodržanie platových podmienok uvedených na Zmluve.

9. Zmluvné podmienky CK pre zmluvný vzťah uzatvorený prostredníctvom internetového rezervačného systému umiestneného na webovom sídle [www.travelisin.sk](http://www.travelisin.sk) (ďalej len podmienky pre on-line zmluvy)

a) Objednávateľ vyplnením informácií o cestujúcich, ich priradením ku konkrétnemu zájazdu a prejavom súhlasu s týmito zmluvnými podmienkami a so Všeobecnými poisťovacími podmienkami pre cestovné poistenie a asistenčné služby poskytované poisťovňou a kliknutím na tlačidlo rezervovať odosiela CK návrh na uzavretie zmluvy o zájazde (návrh v zmysle ustanovenia §43a ods 1 Občianskeho zákonníka).

b) Prijatím návrhu na uzatvorenie zmluvy zo strany CK vzniká platná a účinná zmluva o zájazde s obsahom informácií o cestujúcich a so zoznamom objednaných služieb ku konkrétnemu zájazdu, ktoré v návrhu na uzavretie zmluvy objednávateľ uviedol. Internetový systém vygeneruje objednávateľovi potvrdenú zmluvu.

c) Z dôvodu, že nemožno vylúčiť, že pri uzatvorení zmluvy prostredníctvom internetového rezervačného systému umiestneného na webovom sídle [www.travelisin.sk](http://www.travelisin.sk) môže z dôvodu technickej poruchy dôjsť k uzatvoreniu zmluvy pod vplyvom omylne prejavenej vôle zo strany CK resp. internetového rezervačného systému, čoho následkom môže byť omylne dohodnutá nižšia alebo vyššia cena zájazdu ako cena, za ktorú zájazd CK v skutočnosti ponúka, sa zmluvné strany dohodli, že CK má právo pred začatím zájazdu od zmluvy odstúpiť a objednávateľovi ponúknuť iný návrh na uzavretie zmluvy s podľa okolností vyššou alebo nižšou cenou zájazdu.

## **II. CENA ZÁJAZDU A SLUŽIEB, PLATOBNÉ PODMIENKY**

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci, alebo objednávateľ objednal, alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu(ďalej len cena zájazdu)sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v zmluve o zájazde. Zo zliav poskytovaných CK má cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kulminácia, 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. Ak nie je uvedené v zmluve inak, cena zájazdu nezahŕňa náklady cestujúceho, ktoré musí tento vynaložiť v súvislosti s dodržiavaním pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu.

2. Pri poskytnutí zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.

3. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

4. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy zaplatenie 100 % ceny zájazdu všetkých objednaných služieb, alebo zálohy v minimálnej výške 50 % ceny zájazdu všetkých objednaných služieb, okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci alebo objednávateľ zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy. Zvyšnú časť ceny za objednaný zájazd alebo za všetky objednané služby, ak bola platená záloha, je cestujúci alebo objednávateľ povinný zaplatiť najneskôr v lehote 46 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.

5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 46 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je cestujúci alebo objednávateľ povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.

6. Za objednané služby je možné zaplatiť bankovým prevodom na účet CK, pričom za deň zaplataenia sa považuje ten deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK.

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 porovnávaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenou prepravy ku dňu začatia zájazdu

b) výška daní a poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaný 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 uzatvorení zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu, alebo

c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu.

8. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 7 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.

9. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči v zmysle zákona spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu a/alebo objednávateľovi preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplataenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci alebo objednávateľ 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 ods.3 tohto článku.

10. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8% ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. V ods.1 písm.b.

11. CK nie je povinná vrátiť zaplataenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastní zájazdu, alebo nečerpá služby, z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK.

### **III. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO**

1.K základným právam cestujúceho patrí:

a) Právo na riadne poskytnutie úplne zaplataeného 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 zaplataená 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 čl. VI. 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 zaplataenie 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.3 čl. II v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená.

e)Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. VII týchto podmienok a uplatnenie nárokov podľa čl. VIII týchto podmienok

f) Právo na kontakt zástupcu CK, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby cestujúci prehlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK.

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

a)Poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o zájazde a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je cestujúci povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vzniká.

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 zahraničí pre nich podmienené.

c)Zaplatiť cenu zájazdu v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II.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 čl. III bod 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, o očkovaní 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)Niesť 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 a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčast' cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

#### **IV. POVINNOSTI CK**

1.K základným povinnostiam CK patrí najmä:

a)Poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu čl. III bod 1 písm f.

b)Povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzatvorenú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.

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.

## **V.ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB**

1. Pred začiatkom čerpania služieb/zájazdu:

a)Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK bude informovať cestujúceho, alebo objednávateľa o zmene jednoznačným a zrozumiteľným 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, alebo objednávateľa 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 zaplataenia odstupného

III)skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa bodu II)neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne

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 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.

c) CK si vyhradzuje právo odstúpiť o zmluve o zájazde, ak nebol prihlásený minimálny počet 8 účastníkov, ak sa zmluvné strany nedohodli na inom počte – výhrada minimálneho počtu účastníkov – za podmienok dohodnutých v týchto zmluvných podmienkach.

d)CK si vyhradzuje právo odstúpiť o zmluve o zájazde, ak cestujúci/objednávateľ neuhradil včas bez písomného vysvetlenia zálohovú platbu alebo doplatok k dátumu uvedenom na zmluve. V tomto prípade sa platba, ktorú cestujúci/objednávateľ uhradil – zálohová platba – cestujúcemu/objednávateľovi nevracia.

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, sa situácia považuje za vyriešenú, alebo vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo zabezpečiť iné práva podľa zákona.

b)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 udalostí 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. 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 trvania dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

#### **VI. ODSÚPENIE OD ZMLUVY O ZÁJAZDE CESTUJÚCIM A ODSÚPNÉ**

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

Výška odstupného – zmluvná pokuta – uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku

a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 40 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 46 dní a viac pred termínom začatia zájazdu

b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 60 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 45-29 dní pred termínom začatia zájazdu

c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 28-15 dní pred termínom začatia zájazdu

d) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 14 a menej dní pred termínom začatia zájazdu.

2. V prípade, ak cestujúci uzatvorí v CK poistenie storna zájazdu a CK je oprávnená udeliť cestujúcemu zmluvnú pokutu podľa ods. VI. bodu 1 písm. a-e, v prípade vážneho dôvodu a po dodaní potrebných potvrdení a dokumentov, ktoré vyžaduje poisťovňa, a ktoré si CK od cestujúceho vyžiada písomne, zašle CK tieto spolu so všetkými náležitosťami, ktoré jej vyplývajú zo vzájomnej Zmluvy s poisťovňou, poisťovni so žiadosťou o preplatenie udeleného stornopoplatku – zmluvnej pokuty.

3. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve o zájazde ruší svoju účasť a zájazde – napr. zrušení účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe, a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstupného 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 odstupného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy. Rovnako sa postupuje aj v prípade zrušenia jednej zmluvy o zájazde, kde tento cestujúci mal spoločné ubytovanie alebo služby s iným cestujúcim na základe inej zmluvy o zájazde.

4. 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.

5. 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 odstupného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

6. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak:

a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a CK odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však:

I. 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní

II. 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2-6 dní

III. 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni

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

7. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta, ktoré je určené v čl. I. bod 4. písm. c) je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde písomne aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné 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 je vylúčené právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy podľa tohto odseku.

8. V prípade športových pobytov s konkrétnym cvičiteľom si CK vyhradzuje právo zmeny cvičiteľa v prípade nepredvídateľnej udalosti – zranenie, choroba, smrť.

## **VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU**

1. 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. 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.

3. 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.

4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak CK oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

5. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť:

- a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho alebo
- b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o 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 oznámenie podľa odseku 2 tohto článku a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.

7. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, cestujúci má právo

- a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených
- b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde

8. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak

- a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm a), všetko tohto článku
- b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm b) tohto článku
- c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať
- d) cestujúci podľa odseku 7 písm a) tohto článku vykoná nápravu sám

9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.

10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm b) odseku 6 alebo odseku 7, všetko tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť čas ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde, tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.

11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhrádza 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.

13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

14. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

15. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej 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..

16. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods.12 zákona, najmä poskytnutím

a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky.

b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

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

17. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. VIII, je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek národom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

18. Informácia o reklamačných postupoch:

a/ Cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle 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. Cestujúci 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/ CK zabezpečuje v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.

e/ O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad

f/ Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.

g/ CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

## **VIII. NÁHRADA ŠKODY**

1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa čl. VII ods.5 písm b/, od.6 alebo ods.7 aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK, náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne. 2. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené



a/cestujúcim

b/treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo

c/neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami

3. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK.

4. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu spôsobenú z nebanlivosti.

5. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu podľa čl. VII, 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.

#### **IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo zmluvy o zájazde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov /Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR/. Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná online na

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

2. Platnosť týmto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK, s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s cestujúcim/objednávateľom iný rozsah vzájomných práv a povinností.

3. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v ponuke a užitočných informáciách CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe uverejnenia a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom. CK nezodpovedá za obsah ponuky, užitočných informácií a iných materiálov, 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.

4. Akceptovaním zmluvy o zájazde cestujúci, alebo objednávatel, potvrdzuje, že predtým ako uzatvorí zmluvu o zájazde, sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto zmluvných podmienok a dojednaní v nich obsiahnutých akceptuje.

5. CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku obstarávateľa pre potenciálnu možnosť úpadku v zmysle zákona č. 281/2001Z.z., na základe čoho bude objednávatelovi poskytnuté náhradné plnenie (doprava do SR vrátane nevyhnutého ubytovania a stravovania do odchodu do 24 hodín od oznámenia, vrátenie zaplatenej ceny nečerpaných služieb) v prípade:

- neposkytnutia dopravy z miesta pobytu v zahraničí do SR, ak je doprava súčasťou objednaných a zaplatených služieb,
  - nevrátenia zaplateného preddavku alebo ceny zájazdu
- v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil vôbec,
- nevrátenia rozdielu medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý len sčasti.

6. Osobné údaje objedávateľa sú spracúvané podľa zákona v zmysle čl. 6 ods. 1. písm. a) a čl. 7 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) Obstarávateľ spracúva osobné údaje objedávateľa v rozsahu uvedenom na zmluve na účely realizácie práv a povinností zo zmluvy o obstaraní zájazdu a pravdivé osobné údaje a bez zbytočného odkladu informovať obstarávateľa o zmene vo svojich osobných údajoch. Osobné údaje sa budú spracúvať po dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú zo zmluvných vzťahov medzi objedávateľom a

obstarávateľom, vrátane poskytnutia týchto údajov obchodným partnerom obstarávateľa a cezhraničného toku osobných údajov do krajiny podľa tejto zmluvy výlučne za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávateľa, a likvidácie spracovaných osobných údajov v zmysle čl. 6 ods. 1. písm. a) a čl. 7 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov ) V prípade, ak sa objednávateľ domnieva, že predávajúci alebo spracovateľ vykonáva spracovanie jeho osobných údajov v rozpore so zákonom, môže požiadať obstarávateľa o vysvetlenie, popr. odstránenie závadného stavu. Podľa zákona o ochrane osobných údajov má objednávateľ právo okrem iného na opravu nesprávnych, neúplných a neaktuálnych osobných údajov, na informácie o zozname osobných údajov, ktoré o Vás predávajúci spracúva a ďalšie práva uvedené v v zmysle čl. 6 ods. 1. písm. a) a čl. 7 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov ).

7.Cestujúci/objednávateľ v zmysle všeobecného nariadenia o ochrane údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov poskytuje CK osobné údaje na účel uzavretia tejto zmluvy s CK, plnenia a dodatočného potvrdenia podmienok tejto zmluvy, spracováva objednávky, realizácie dodávky, zúčtovania platieb a nevyhnutnej komunikácie medzi zmluvnými stranami. CK poskytne údaje cestujúceho uvedeným príjemcom: cestovným agentúram, ubytovacím zariadeniam, spolupracujúcim tretím stranám, Slovenskej obchodnej inšpekcii, súdu, orgánom činným v trestnom konaní, subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva CK zo zákona. CK postupuje pri zaobchádzaní s osobami údajmi cestujúceho v súlade s ustanoveniami nariadenia a platného zákona o ochrane osobných údajov. Cestujúci je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o ich zmene. V prípade, ak cestujúci CK neposkytne osobné údaje, nie je možné uzatvoriť zmluvný vzťah. Osobné údaje bude CK spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii a to podľa toho, kde si cestujúci zakúpil zájazd. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude v ošetrovaní podľa nariadenia o ochrane osobných údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov. V prípade, ak CK bude pre cestujúceho vybavovať vízovú povinnosť, cestujúci je povinný poskytnúť na tieto účely kópiu cestovného dokladu. Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané CK, má právo od CK požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Cestujúci má súčasne právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov. Ak sú žiadosti cestujúceho v postavení dotknutej osoby zjavne neopodstatnené alebo neprimerané, najmä pre ich opakujúcu sa povahu, CK môže požadovať primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo odmietnuť konať na základe žiadosti. Ak sa cestujúci domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa ho týka, je v rozpore so všeobecným nariadením a ochrane údajov, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým sa rozumie Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava. Prípadné otázky, týkajúce sa ochrany osobných údajov môže objednávateľ adresovať zodpovednej osobe CK prostredníctvom e-mailovej adresy [info@travelisin.sk](mailto:info@travelisin.sk).

8.Uzatvorením zmluvy vzniká medzi cestujúcim a CK vzťah, na základe ktorého CK využíva osobné údaje cestujúceho aj na účely oslovovania s marketingovými ponukami CK. Právnym základom spracúvania osobných údajov je oprávnený záujem podľa čl. 6 ods.1 písm f/ nariadenia a zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov. Oprávneným záujmom je informovať dotknuté osoby o vlastných podobných produktoch a službách. Doba spracúvania osobných údajov je po dobu trvania zmluvného vzťahu. Osobné údaje budú poskytované nasledujúcim príjemcom, cestovným agentúram, subjektom, kde poskytnutie osobných údajov vyplýva prevádzkovateľovi zo zákona. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii a to podľa toho, kde si cestujúci zakúpil zájazd. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude v ošetrovaní podľa nariadenia o ochrane osobných údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov. V záujme prispôsobovania marketingových ponúk individuálnym potrebám objednávateľa bude CK na základe histórie objednávok cestujúceho vytvárať personalizované marketingové ponuky. Na vytváranie

personalizovaných marketingových ponúk budú využívané aktivity cestujúceho na webových sídlach /cookies a googleanalytics/

9. Po zrealizovaní zájazdu resp. služby poskytovanej CK vám môže byť e-mailom doručený dotazník, ktorý slúži výlučne na overenie kvality poskytovaných služieb..

10. Tieto zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 1.5.2023.

11. Travel is IN je produktom Slovakia Incoming s.r.o.

Mgr. Sylvia Vlčeková

Konateľ Slovakia Incoming s.r.o.