

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

k zmluve o poskytovaní služieb cestovného ruchu

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na službách cestovného ruchu cestovnej kancelárie Ing. Margita Bosáková – CK GITA, (ďalej len Všeobecné zmluvné podmienky) platia pre všetky služby cestovného ruchu organizované obstarávateľom, **Ing. Margita Bosáková – CK GITA (ďalej len CK GITA)**. Všeobecné zmluvné podmienky CK GITA sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní služieb cestovného ruchu. Podpisom „Zmluvy o poskytovaní služieb cestovného ruchu „ (**Dalej len „Zmluva „**) objednávateľ potvrdzuje, že tieto informácie a podmienky sú mu známe, uznáva ich a súhlasí s nimi.

II. VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

CK GITA vstupuje do zmluvného vzťahu prostredníctvom vlastného predajného miesta. Zmluva o poskytovaní služieb cestovného ruchu medzi CK GITA a objednávateľom sa uzatvára písomne a zmluvný vzťah vzniká uzatvorením „Zmluvy o poskytovaní služieb cestovného ruchu“ t.j. prijatím objednávateľom podpísanej zmluvy a jej potvrdením zo strany CK GITA . Objednávateľom môže byť fyzická osoba alebo právnická osoba. „Zmluva“ platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov ostatných osôb uvedených na zmluve, ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Za nepľoletú osobu podpisuje zmluvu jej zákonný zástupca. Obsah zmluvy je určený letákom alebo ponukovým listom. V prípade, že údaje uvedené na letáku alebo v ponukovom liste a v zmluve sa rozchádzajú, záväznými sú údaje obsiahnuté v zmluve a môžu byť upravené len so súhlasom zmluvných strán. Potvrdením zmluvy sa CK GITA objednávateľovi zaväzuje zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

III. CENOVÉ A PLATOBNÉ PODMIENKY

Cena služieb cestovného ruchu je zmluvnou cenou, dohodnutou písomne medzi CK GITA a objednávateľom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v zmluve. CK GITA má právo na zaplatenie ceny dosiaľ objednanej služby/objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služby/služieb cestovného ruchu pred ich poskytnutím. CK GITA je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov vo výške minimálne 50 % z dosiaľ objednanej služby / objednaných služieb pri podpise zmluvy, ak nebolo dohodnuté inak a doplatok do 100 % ceny dosiaľ objednanej služby/objednaných služieb cestovného ruchu je povinný uhradiť najneskôr do 35 dní pred začatím čerpania služby/služieb. Ak objednávateľ uzavrie zmluvu v čase kratšom ako 35 dní pred začatím čerpania služby/služieb, je povinný zaplatiť celú cenu, t.j. dosiaľ objednanej služby/ objednaných služieb pri podpise zmluvy.

Ak objednávateľ neuhradí dohodnutú cenu služby/služieb v stanovenom termíne, môže CK GITA od zmluvy odstúpiť a objednávateľ je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu /penále podľa článku VIII. Všeobecných podmienok.

Obstarávateľ si vyhradzuje právo jednostranne zvýšiť dohodnutú cenu služby/služieb ak dôjde napr.: k zvýšeniu cien pohonných hmôt (napr. jednodňové akcie) o viac ako 5 % a keď o viac ako 5 % zdvihnú autobusové spoločnosti náklady za prepravu, a to v miere zvýšených nákladov na dopravu. CK GITA oznámi zvýšenie ceny objednávateľovi písomne, najneskôr 21 dní pred začatím čerpania služby/služieb.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI CK GITA

1. K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v článku V. týchto Všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti CK GITA.
2. CK GITA je povinná pred uzatvorením zmluvy presne, jasne, pravdivo a úplne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu služby/služieb.
3. CK GITA nie je povinná poskytnúť plnenia nad rámec vopred potvrdeného a zaplatenej služby/služieb.
4. CK GITA poskytne cca 3 dni pred začatím čerpania služby/služieb objednávateľovi písomne ďalšie podrobnejšie informácie (pokyny) a to hlavne: termín, meno, miesto pobytu, nástupné miesto a čas (pri jednodňovej akcii) alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo povereného zástupcu cestovnej kancelárie, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť o pomoc a ktorý je oprávnený vybavovať prípadné

reklamácie počas čerpania služby/služieb a tiež poskytnúť potrebné doklady a to napr. ubytovací poukaz – voucher, na ktorom je presne uvedený rozsah služieb.

5. CK GITA má právo jednostranne zvýšiť cenu služby/služieb – vid' článok III.

6. Na realizáciu akcie pri jednodňových akciách sa požaduje minimálny počet účastníkov : **ÁNO**
Lehota, v ktorej musia byť cestujúci cestovnou kanceláriou písomne informovaní o odstúpení od „Zmluvy“ z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich alebo ak neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia cestovnej kancelárii plniť zmluvu je :

- 48 hodín pred začatím akcie - - pri jednodňových akciách.

V. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

1. K základným právam objednávateľa patrí:

a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutej a zaplatenej služby/služieb;

b) právo vyžadovať od CK GITA informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutej a zaplatenej služby/služieb, ku ktorým hlavne patrí:

- termín začatia čerpania služby/služieb a ukončenia čerpania služby/služieb
- cena služby/služieb vrátane časového rozvrhu platieb a výšky preddavkov
- cieľové miesto a miesto čerpania služby/služieb
- druh dopravného prostriedku (napr. pri jednodňových akciách)
- typ ubytovania, štruktúra ubytovania, jeho poloha, kategória, prípadne hlavné charakteristické znaky stravovania a jeho formy
- všeobecné údaje týkajúce sa pasových a vízových povinností občanov SR
- program v mieste čerpania služby/služieb
- možnosť uzatvoriť cestovné poistenie prostredníctvom CK GITA

c) právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách zoznamený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách;

d) právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služby/služieb odstúpiť od zmluvy v súlade s článkom VIII. týchto Všeobecných zmluvných podmienok;

e) právo na reklamáciu služby/služieb v súlade s článkom VII. týchto Všeobecných zmluvných podmienok;

f) právo prevziať cca 3 dni pred začiatkom čerpania služby/služieb ďalšie podrobné informácie, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK GITA známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v zmluve alebo v letáku, v ponukovom liste, v cenníku - v súlade s ods. 4 článku IV. Tieto písomné podrobné informácie – Pokyny – odovzdá CK GITA osobne vo svojej prevádzke resp. posieľa mailom (prípadne poštou na vyžiadanie klienta) len na jednu adresu, uvedenú objednávateľom. V prípade, že cca 3 dni pred začiatkom čerpania služby/služieb objednávateľ ešte pokyny nemá, vo vlastnom záujme môže kontaktovať cestovnú kanceláriu, ktorá okamžite zjedná nápravu;

g) právo písomne oznámiť CK GITA pred začiatkom čerpania, že služby bude čerpať namiesto neho iná osoba uvedená v oznámení.

Toto právo však môže objednávateľ uplatniť len v lehote do 35 dní pred začiatkom čerpania služby/služieb, po uplynutí tejto lehoty toto právo objednávateľa zaniká. Oznámenie musí obsahovať aj oznámenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spíňa všetky dohodnuté podmienky účasti na službe. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny služby a úhrady nákladov, ktoré CK GITA v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.

2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí povinnosť:

a) poskytnúť CK GITA nevyhnutnú súčinnosť, ktorá je potrebná pre riadne zabezpečenie a poskytnutie služby/služieb, najmä pravdivo a úplne vyplniť požadované údaje vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť všetky potrebné doklady podľa požiadavky

b) prevziať si všetky doklady a pokyny na cestu. Účastníci čerpajúce službu/služby sú povinní sa týmito pokynmi riadiť a dodržiavať stanovený program. Pokiaľ by účastník čerpajúci služby svojim správaním ohrozoval alebo narúšal program a priebeh čerpania služby/služieb alebo závažným spôsobom porušil právne predpisy, môže byť vylúčený z účasti na čerpaní služby/služieb, pričom stráca akýkoľvek nárok na náhradu nevyužitých služieb;

c) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov, musia si sami overiť a zabezpečiť tranzitné resp. vstupné víza na cestu;

d) zaplatiť cenu služby/služieb v súlade s článkom III. týchto Všeobecných podmienok;

e) zabezpečiť u osôb do 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka, obdobne u osôb, ktorých zdravotný stav si to vyžaduje;

- f) brať na vedomie, že osoby mladšie ako 18 rokov môžu samostatne cestovať len so súhlasom zákonného zástupcu ;
- g) mať u seba platný cestovný doklad prípadne vízum, ak sa vyžaduje, dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých sa cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník čerpajúci službu/služby;
- h) pri vlastnej doprave k službe / k službám zabezpečiť si potrebné doklady k ceste do zahraničia (zelená karta, medzinárodný vodičský preukaz, atď.);
- i) bez zbytočného odkladu oznámiť CK GITA svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb;
- j) splniť očkovacie príp. iné zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú očkovania stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi;
- k) riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo iného určeného zástupcu CK GITA a dodržiavať stanovený program;
- l) počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku ostatných účastníkov čerpajúcich službu/služby, dodávateľov služby / služieb alebo CK GITA.

3. K povinnostiam objednávateľov, v prípade právnických osôb / firmy / ďalej patrí:

- oboznámiť všetkých účastníkov čerpajúcich službu/služby cestovného ruchu so Všeobecnými zmluvnými podmienkami a ďalšími informáciami, ktoré prevezme od CK GITA, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služby/služieb
- odovzdať cestovnej kancelárii menný zoznam účastníkov čerpajúcich služby cestovného ruchu
- zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti účastníkov čerpajúcich služby cestovného ruchu, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník.

VI. ZMENY DOHODNUTÝCH SLUŽIEB, ZRUŠENIE SLUŽBY

1. Ak je CK GITA nútená pred začiatkom čerpania služby/služieb zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny služby/služieb, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút.

Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK GITA v lehote stanovenej cestovnou kanceláriou.

2. CK GITA má právo zrušiť službu/služby, ktorá je/sú predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi CK GITA a objednávateľom v dostatočnom časovom predstihu pred začiatkom čerpania služby/služieb ak nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov a v iných prípadoch, ak uskutočnenie služby je pre CK GITA ekonomicky neúnosné (pre jednodňové akcie).

Minimálny počet účastníkov: čerpajúcich ubytovacie a stravovacie služby (rodinná dovolenka) nie je obmedzenie počtu účastníkov.

Minimálny počet pri jednodňových akciách - je uvedený na ponukovom liste alebo letáku.

Ak CK GITA zruší službu/služby, je povinná túto skutočnosť písomne oznámiť objednávateľovi bez zbytočného odkladu.

3. CK GITA si po začatí čerpania služby/služieb vyhradzuje právo na zmenu vecného aj časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo z dôvodu mimoriadnych udalostí.

4. CK GITA si vyhradzuje právo zrušiť službu/služby v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku nepredvídateľných a neobvyklých okolností.

5. Ak CK GITA odstúpi od zmluvy z dôvodu zrušenia služby/služieb pred jeho začiatkom alebo ak objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou zmluvy podľa ods.1, má objednávateľ právo žiadať, aby mu CK GITA na základe novej zmluvy poskytla inú službu/služby najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službe/službám dohodnutých v pôvodnej zmluve, ak CK GITA môže takúto službu/služby ponúknuť. Pri uzatvorení novej zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena novej služby/služieb nižšia ako už uskutočnené platby, CK GITA je povinná tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť.

6. Ak po začiatku čerpania služby/služieb CK GITA neposkytne objednávateľovi službu/služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu zmluva zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby v čerpaní služieb/služby mohli pokračovať. Ak pokračovanie čerpania služby/služieb nie je možné zabezpečiť inak ako prostredníctvom čerpania služby/služieb nižšej kvality než sú uvedené v zmluve, je CK GITA povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanou a poskytnutou službou/službami.

7. Ak službu podľa ods. 5. nemožno zabezpečiť alebo ich objednávateľ neprijme, je CK GITA povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny služby/služieb.

8. Na základe individuálneho želania objednávateľa je CK GITA pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve. Ide o zmenu mena účastníka, počtu osôb, nástupného miesta a pod. V prípade takejto zmeny, požadovanej objednávateľom v lehote kratšej než 35 dní pred začiatkom čerpania služby/služieb, je táto zmena považovaná za odstúpenie od zmluvy zo strany objednávateľa a objednávateľ je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvnú pokutu / penále v súlade s článkom VIII. týchto Všeobecných podmienok.

VII. REKLAMAČNÉ KONANIE

V prípade, že rozsah a kvalita služby/služieb sú na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká účastníkovi čerpajúcej služby/služby právo na reklamáciu. Účastník čerpajúci službu/služby je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo zástupcu CK tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Ak nie je možné okamžite zjednať nápravu, musí byť spísaný písomný záznam s presným označením služby/služieb a predmetom reklamácie. Záznam podpíše poverený zástupca CK alebo dodávateľ služby/služieb a reklamujúci. Tento potvrdený písomný záznam ešte nie je považovaný za reklamáciu a účastník čerpajúci služby je povinný ho predložiť spolu s reklamáciou v CK GITA bezodkladne, **najneskôr Všetky reklamácie v súlade s týmito podmienkami je CK GITA povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od prevzatia reklamácie. CK GITA zodpovedá objednávateľovi len za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také majetkové škody a ujmy, ktoré sú predmetom poisťného krytia poisťovne na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také ujmy, ktoré sú z poistenia vyňaté. Ak účastník čerpajúci službu/služby úplne alebo sčasti nevyužije objednanú a zaplatenú a cestovnou kanceláriou zabezpečenú službu, nevzniká účastníkovi ktorý čerpá službu/služby nárok na úhradu alebo zľavu z ceny tejto služby. V zmysle zákona č. 391/2015 Z. z o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu pri súčasnom splnení podmienok, t.j. ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva a tiež ak sa obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a predávajúci na túto jeho žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Subjektom alternatívneho riešenia sporov medzi cestovnou kanceláriou a jej klientom je Slovenská obchodná inšpekcia. Úplný zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR – www.mhsr.sk. CK GITA nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ona ani jej dodávateľa služby/služieb a škoda bola spôsobená účastníkom čerpajúcim službu/služby alebo treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služby alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.**

VIII. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY, ZMLUVNÁ POKUTA / ODSUPNÉ

1. CK GITA má právo odstúpiť od zmluvy pred začatím čerpania služby/služieb len z dôvodu zrušenia služby/služieb, alebo z dôvodu porušenia povinností objednávateľa, ktoré boli vopred zmluvne dohodnuté. Písomné oznámenie odstúpenia od zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK GITA doporučeným listom resp. mailom na adresu objednávateľa uvedenú v zmluve o poskytovaní služieb cestovného ruchu. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia oznámenia.

2. Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služby/služieb:

a) bez udania dôvodu;

b) ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy podľa článku VI. ods. 5 týchto Všeobecných podmienok;

c) z dôvodov porušenia povinností CK GITA vyplývajúcich zo zmluvy.

Oznámenie o odstúpení od zmluvy spíše objednávateľ buď formou záznamu v predajnom mieste, kde službu zakúpil alebo ho na dané predajné miesto pošle doporučenou poštou.

Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom spísania záznamu a dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ službu/ služby zakúpil.

3. Ak je dôvodom odstúpenia od zmluvy je porušenie povinností CK GITA alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy, je CK GITA povinná bez zbytočného odkladu vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny služby/služieb podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť CK GITA zmluvné pokuty /penále.

4. Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK GITA, ktoré sú určené zmluvou, alebo ak CK GITA odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK GITA zmluvné **pokuty/odstupné** z vopred stanovenej celkovej ceny služby/služieb, ktorá nezahŕňa zvláštne zľavy poskytované CK GITA nasledovne:

-uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku

Zmluvné pokuty /penále pre jednodňové akcie a služby cestovného ruchu:

pri odstúpení od zmluvy

- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však **30 % z ceny služby/služieb + poistenie***, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote **35 dní a viac** pred termínom začatia čerpania zabezpečených služieb,
- b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však **40 % z ceny služby/služieb + poistenie***, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote **34 - 25 dní** pred termínom začatia čerpania zabezpečených služieb,
- c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však **50 % z ceny služby/služieb + poistenie***, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote **24 - 15 dní** pred termínom začatia čerpania zabezpečených služieb,
- d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však **70 % z ceny služby/služieb + poistenie***, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote **14 - 8 dní** pred termínom začatia čerpania zabezpečených služieb,
- e) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však **90 % z ceny služby/služieb + poistenie***, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote **7 - 4 dní** pred termínom začatia čerpania zabezpečených služieb,
- f) vo výške 100 % ceny **služby/služieb + poistenie***, ak cestujúci odstúpi od zmluvy **v lehote 3 a menej dní** pred termínom začatia čerpania zabezpečených služieb.

e) v prípade zmeny mena cestujúceho má CK GITA právo účtovať skutočne vzniknuté náklady.

Cestovná kancelária GITA je povinná do 14 dní po obdržaní písomného zrušenia zmluvy vrátiť zaplatenú sumu objednávateľovi zníženú o príslušnú zmluvnú pokutu / odstupné.

V prípade zmeny mena cestujúceho má CK právo účtovať skutočne vzniknuté náklady.

5) v prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve ruší svoju účasť, napr. zrušenie 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/penále sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy. Rovnako sa postupuje aj v prípade zrušenia jednej zmluvy, kde tento cestujúci mal spoločné ubytovanie alebo služby s iným cestujúcim na základe inej zmluvy.

6) V prípade, že cestujúci nenastúpi na čerpanie zabezpečených služieb z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny za nečerpané služby.

7) V prípade žiadosti cestujúceho **o zmenu termínu alebo ubytovania** podľa pôvodnej zmluvy na nové podmienky, ak takúto zmenu je CK GITA schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstupného/penále podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

Výpočet zmluvnej pokuty/penále:

8. Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty/penále je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní.

Do počtu dní sa **nezapočítava** deň nástupu na čerpanie služby.

9. CK GITA má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplateného preddavku alebo zaplatenej ceny dosiaľ objednanej služby. CK GITA je zároveň povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny služby podľa zrušenej zmluvy.

10. V prípade, že cestujúci nenastúpi na jednodňovú akciu a 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.

- * v tom prípade ak poistenie nie je súčasťou jednotkovej ceny služieb

IX. CESTOVNÉ POISTENIE

Súčasťou zakúpenia cestovného poistenia je aj poistenie pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy z dôvodov ochorenia alebo nehody. Obsah, cena

cestovného poistenia, presný rozsah krytia a ďalšie informácie a podmienky poisťovacej spoločnosti UNION, a.s. sú uverejnené na webovej stránke www.ckgita.sk a v poisťnej knižke /tzv. modrá knižka/, ktorú objednávateľ obdrží pri podpise zmluvy. Poistný vzťah vzniká priamo medzi poisťovacou spoločnosťou a účastníkom čerpajúcim službu/služby. V jednaní o odškodnení poisťnej udalosti je poisťovacia spoločnosť v priamom vzťahu k účastníkovi zájazdu a CK GITA neprináleží posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu, ani stornovať poistné v prípade odstúpenia od zmluvy objednávateľom.

X. OCHRANA A SPRACÚVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

Objednávateľ – cestujúci v zmysle všeobecného nariadenia o ochrane údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov poskytuje CK GITA osobné údaje na účel uzavretia zmluvy, plnenia a dodatočného potvrdenia podmienok tejto zmluvy, spracovania objednávky, realizácie dodávky, zúčtovania platieb a nevyhnutnej komunikácie medzi zmluvnými stranami.

CK GITA poskytne údaje cestujúceho uvedeným príjemcom: ubytovacím zariadeniam, poisťovní, a iným spolupracujúcim tretím stranám, Slovenskej obchodnej inšpekcii, súdu, orgánom činným v trestnom konaní, subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva cestovnej kancelárii zo zákona. CK GITA postupuje pri zaobchádzaní s osobnými 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 GITA o ich zmene. V prípade, ak cestujúci CK GITA 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 pobyt alebo službu. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude v ošetrovaní podľa nariadenia o ochrane osobných údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov. Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané, má právo od CK GITA 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 GITA 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 nariadeniami o ochrane údajov, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým sa rozumie **Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava, <https://dataprotection.gov.sk>, tel. číslo: +421 /2/ 3231 3214;**

E-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk. Prípadné otázky týkajúce sa ochrany osobných údajov môže objednávateľ adresovať zodpovednej osobe CK GITA prostredníctvom e-mailu : gita@gita.sk. Uzatvorením zmluvy vzniká medzi cestujúcim a CK GITA vzťah, na základe ktorého CK využíva osobné údaje cestujúceho aj na účely oslovovania s marketingovými ponukami CK GITA . 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 môžu byť poskytované iným príjemcom, najmä zmluvným partnerom, CK za účelom zabezpečovania realizácie objednaných služieb. Osobné údaje môžu byť poskytované do tretej krajiny za predpokladu, že poskytnutie týchto údajov je nevyhnutnou podmienkou realizácie objednaných služieb. V záujme prispôsobovania marketingových ponúk individuálnym potrebám objednávateľa bude CK GITA na základe histórie objednávok cestujúceho vytvárať personalizované marketingové ponuky.

Objednávateľ alebo cestujúci potvrdzuje, že bol cestovnou kanceláriou GITA informovaný o spracúvaní jeho osobných údajov podľa čl. 13 a 14 GDPR, tak ako je uvedené na webovej stránke www.ckgita.sk v časti „Ochrana osobných údajov“, prípadne v prevádzke cestovnej kancelárie. Ďalej sa zaväzuje uvedené informácie poskytnúť ostatným cestujúcim uvedených v Zmluve o poskytovaní služieb cestovného ruchu. Objednávateľ v mene všetkých cestujúcich je oprávnený v Zmluve o poskytovaní služieb cestovného ruchu vyjadriť svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov uvedených v „Zmluve“ na účely marketingu, a to najmä zasielania newslettera, letákov s aktuálnou ponukou či rôznych ponukových listov CK alebo online identifikátorov prostredníctvom online nástrojov na účely poskytovania osobných ponúk. Objednávateľ alebo cestujúci berie na

vedomie, že udelený súhlas je možné kedykoľvek odvolať a odvolanie nemá spätné účinky.

Neudelenie súhlasu nebude mať vplyv na uzavretie Zmluvy o poskytovaní služieb cestovného ruchu.

Spracovateľská činnosť: získanie osobných údajov na uzatvorenie zmluvy a predzmluvné vzťahy, archivácia

- lehota archivácie a výmaz OÚ – 10 rokov.

Spracovateľská činnosť: získanie osobných údajov v rozsahu online identifikátorov, najmä IP adresa, logy, prezývka (nick), lokalita, druh zariadenia, na účely vytvárania personalizovaných ponúk prostredníctvom cookies, Google Analytics alebo iných nástrojov, a to na dobu : 5 rokov.

Spracovateľská činnosť – zasielanie marketingových správ / - lehota archivácie a výmaz OÚ – 1 rok.

Poskytnutie osobných údajov na marketingové účely nie je povinné.

XI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie GITA sú spracované v zmysle Občianskeho zákonníka a v znení neskorších predpisov. V ostatnom platia v plnom rozsahu príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v letáku, ponukovom liste a cenníku CK GITA nadobúdajú platnosť a zodpovedajú informáciám známym k 01. 11. 2019 a CK GITA si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy. Všeobecné zmluvné podmienky platia vždy do vydania nových Všeobecných zmluvných podmienok a platnosti nových Zákonov resp. Nariadení, ktorých účinnosť nastane v priebehu roka 2020. Aktuálne Všeobecné zmluvné podmienky budú vždy uverejnené na www.ckgita.sk.

Objednávateľ potvrdzuje, že je splnomocnený podpisom Zmluvy o poskytovaní služieb cestovného ruchu a udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb uvedených v „Zmluve“. Poskytované údaje môžu byť sprístupnené zamestnancom CK GITA, ktoré sú oprávnené služby zabezpečované CK GITA ponúkať a poskytovať.

Objednávateľ ďalej potvrdzuje podpisom tejto Zmluvy svoj súhlas s tým, aby CK GITA spracovávala jeho osobné údaje, uvedené v Zmluve. Objednávateľ svojím podpisom potvrdzuje, že mu CK GITA poskytla všetky informácie o spracúvaní osobných údajov podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov (GDPR).