

Všeobecné zmluvné podmienky -- Ing. Margita Bosáková – CK GITA

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie Ing. Margita Bosáková – CK GITA (ďalej CK GITA) sú platné pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované CK GITA a sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde, ktorú CK GITA uzatvára s objednávateľom zájazdu.

I. ZMLUVA O ZÁJAZDE

1. Pre potreby týchto zmluvných podmienok sa cestovnou kanceláriou (ďalej len „CK“) rozumie **Ing. Margita Bosáková - CK GITA**, IČO: 34 454 675, so sídlom: 925 01 Matúškovo č. 34, zapísaná na Okresnom úrade, Galanta, Živnostenské oddelenie, Živnostenský register ŽR č. 202-14165.
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. podľa 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 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 riadne vyplnenej a podpísanej (akceptovanej) zmluvy o zájazde potvrdenej CK. Za riadne vyplnenú a podpísanú (akceptovanú) zmluvu o zájazde cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná (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**, ponukový leták s cenníkom, tieto zmluvné podmienky, všeobecné informácie a písomné pokyny - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle www.ckgita.sk.
6. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, prípadne objednávateľ, podpisom (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 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, prípadne ako objednávateľ.
7. 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 cestovnej kancelárie CK GITA.
8. Zmluvný vzťah uzavretý bez priameho kontaktu. Na zmluvné vzťahy založené prostredníctvom telefónu, poštovej korešpondencie, elektronickej komunikácie, internetu, alebo iným spôsobom bez priameho kontaktu sa okrem týchto zmluvných podmienok vzťahujú aj platné Zmluvné podmienky cestovnej kancelárie CK GITA pre zmluvný vzťah uzavretý bez priameho kontaktu, ktoré sú záväznou súčasťou zmluvy o zájazde v prípade, že došlo k uzavretiu zmluvného vzťahu spôsobom definovaným v tomto bode.

Rezervácia miest na zájazde

Rezervácia (telefonická alebo osobná) má platnosť 3 pracovné dni. Do 3 pracovných dní je povinný objednávateľ podpísať zmluvu o zájazde. Vo výnimočných prípadoch je možné dohodnúť aj iný termín na podpísanie zmluvy. V zmysle §14 zákona 170/2018 Z.z. pred uzatvorením Zmluvy o zájazde objednávateľ obdrží od cestovnej kancelárie CK GITA - Predzmluvný formulár – **Formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde.**

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 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. 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 poskytovaní 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 plnej ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.
4. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy **zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50 %** ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci (objedávateľ) zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy). Zvyšnú časť ceny za objednaný zájazd alebo za všetky objednané služby je cestujúci (objedávateľ) povinný zaplatiť **najneskôr v lehote do 35 dní pred začatím zájazdu**, resp. začatím čerpania služieb.
5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 35 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb je cestujúci (objedávateľ) povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.
6. Za objednané služby je možné zaplatiť v hotovosti, bankovým prevodom, priamym vkladom na účet cestovnej kancelárie CKG ITA, pričom za deň zaplataenia sa považuje ten deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.
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/pobytovej taxy za ubytovanie, 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.
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 (objedávateľ) 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 zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu, alebo nečerpal služby, z dôvodov za ktoré nezodpovedá CK.

III. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

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 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 7 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. 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 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. 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 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, 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 narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.

- i) Niešť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil.
- j) **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 autobusu, rešpektovať zákaz fajčenia na palube autobusu, 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.

Zákonom o ochrane spotrebiteľa sa na účely týchto všeobecných zmluvných podmienok rozumie zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

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 uzavretú 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 autobusovou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie autobusu, zmena termínu, miesta a času odchodu autobusu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre autobusovú 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, 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 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 xx) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,

xx) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpeného,

xxx) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena xx) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a

xxxx) 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.

c) CK si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy o zájazde, ak nebol prihlásený **minimálny počet 36** účastníkov, ak sa zmluvné strany nedohodli na inom počte, („výhrada minimálneho počtu účastníkov“), za podmienok dohodnutých týchto zmluvných podmienkach.

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 zodpovedajúcim 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 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 preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

VI. ODSÚPENIE OD ZMLUVY O ZÁJAZDE CESTUJÚCIM A ODSUPNÉ

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 cestovného ruchu.

Výška zmluvnej pokuty / stornopoplatkov:

(uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku)

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

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

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

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 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 zájazde.

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.

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 odstupného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

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.

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 overenému 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 neprímerané 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 oznámenia 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 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.

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 2 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 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.

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 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.

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 povinný oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručiť priamo cestovnej kancelárii CK GITA.

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 nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

18. Informácia o reklamačných postupoch:

a) cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v prevádzke CK.

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 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), ods. 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) neodvratiteľnými 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 alebo na škodu spôsobenú z neobľahosti.

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. POISTENIE PROTI ÚPADKU

Cestovná kancelária GITA vyhlasuje, že splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku.

10.1. Zájazdy organizované cestovnou kanceláriou CK GITA sú v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi poistené povinným zmluvným poistením zájazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie **v poisťovni UNION, a.s.**, a to **od 1.11.2019 do 31.10.2019**. Na základe uvedeného poistenia /zmluvy o zájazde prijaté v tomto termíne /vzniká cestujúcemu, ktorý zaplatil cestovnej kancelárii CK GITA za služby cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu alebo spojených služieb cestovného ruchu, právo na bezodkladné plnenie plynúce z ochrany pre prípad úpadku, ak cestovná kancelária CK GITA z dôvodu svojho úpadku

10.1.1. nezabezpečí repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu alebo služby cestovného ruchu, ktorú mala cestovná kancelária CK GITA poskytnúť ako súčasť spojených služieb cestovného ruchu,

10.1.2. nevráti cestujúcemu zaplatenú zálohu alebo cenu zaplatenú za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil, alebo nevráti platby prijaté cestovnou kanceláriou CK GITA za službu cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej cestovnou kanceláriou CK GITA ak táto nebola poskytnutá,

10.1.3. nevráti cestujúcemu rozdiel medzi cenou zaplatenou v cestovnej kancelárii CK GITA a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu alebo čiastočne poskytnutej služby cestovného ruchu, ak bol zájazd alebo služba cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej cestovnou kanceláriou CK GITA, poskytnutá len sčasti.

10.2. Cestovná kancelária GITA, podnikateľ, s ktorým uzavrela cestovná kancelária GITA zmluvu o zabezpečení repatriácie vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania, ak toto nezabezpečí cestovná kancelária CK GITA, alebo poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku môže cestujúcim poskytnúť plnenie vo forme úhrady služieb, na základe ktorých budú cestujúci pokračovať v zájazde, alebo v spojených službách cestovného ruchu. Uvedené plnenie sa poskytne bezodkladne.

10.3. Ak si cestujúci zabezpečí repatriáciu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania na vlastné náklady, poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku cestujúcemu na základe žiadosti bezodkladne uhradí tieto náklady len do sumy, akú by musel vynaložiť, ak by repatriáciu, ubytovanie a stravovanie zabezpečovala cestovná kancelária, podnikateľ, s ktorým uzavrela cestovná kancelária CK GITA zmluvu o zabezpečení repatriácie vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania, ak toto nezabezpečí cestovná kancelária GITA, alebo poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku.

10.4. Nároky cestujúceho, ktoré mu vznikli voči cestovnej kancelárii GITA v dôsledku úpadku, prechádzajú na poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku. Za nároky, ktoré neuhradil poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku cestujúcemu z dôvodu, že presiahli sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku, zodpovedá cestovná kancelária.

10.5. Ochrana pre prípad úpadku sa podľa Zákona o zájazdoch vzťahuje na cestujúceho bez ohľadu na jeho bydlisko, miesto nástupu na prepravu alebo na miesto, kde bol zájazd predaný, a bez ohľadu na členský štát Európskej únie, v ktorom je poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku usadený.

X. SPARCÚVANIE A OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

CK GITA v súvislosti so zmluvným vzťahom informuje dotknutú osobu o splnení informačných povinností podľa čl. 13 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 (ďalej len „Nariadenie“) a § 19 zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov (ďalej tiež ako „zákon o OOÚ“) zdelení nižšie uvedených informácií.

Dotknutá osoba je v zmysle § 19 ods. 2 písm. e) zákon o OOÚ povinná poskytovať svoje osobné údaje na nižšie uvedený účel, pričom bez poskytnutia týchto údajov by nebolo možné plniť povinnosti vyplývajúce zo zmluvných vzťahov

Rozsah spracúvaných osobných údajov: meno, priezvisko, adresa bydliska, dátum narodenia prípadne rodné číslo, číslo cestovného pasu, číslo OP, e-mailová adresa, telefónne číslo a rozsah ďalších osobných údajov, ktorý je určený platnými právnymi predpismi.

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

– lehota archivácie a výmaz OÚ – 10 rokov.

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

Účel spracúvania osobných údajov dotknutej osoby je uzatvorenie zmluvy a predzmluvné vzťahy.

Právny základ:

§ 13 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane osobných údajov: spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby

§ 13 ods. 1 písm. c) zákona o ochrane osobných údajov: spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné podľa osobitného predpisu

CK GITA týmto oznamuje cestujúcemu ako dotknutej osobe /Ďalej dotknutá osoba /, že v zmysle čl. 6 ods.1 písm. b), c) Nariadenia, bude v procese uzatvorenia zmluvy spracúvať osobné údaje bez súhlasu dotknutej osoby, keďže spracúvanie osobných údajov bude vykonávané prevádzkovateľom v rámci predzmluvných vzťahov a spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na uzatvorenie zmluvy a splnenie zákonných povinností. Cestovná kancelária CK GITA uchováva osobné údaje dotknutej osoby po dobu určitú – dobu určenú zákonmi na uplatňovanie práv a povinností vyplývajúcich z uzavretej zmluvy; dlhšie spracúvanie osobných údajov je možné len výlučne na účel archivácie, na vedecký účel, na účel historického výskumu alebo na štatistický účel na základe osobitného predpisu.

Dotknutá osoba má právo:

- **požadovať prístup k osobným údajom** týkajúcich sa dotknutej osoby,

Dotknutá osoba má právo na poskytnutie zoznamu osobných údajov, ktoré od Vás máme k dispozícii ako aj informácie o tom ako Vaše osobné údaje spracúvame.

- **na opravu osobných údajov,**

Cestovná kancelária CK GITA prijala opatrenia, aby uchovávala Vaše presné, úplné a aktuálne osobné údaje. Ak ako dotknutá osoba si myslíte, že Vaše osobné údaje, ktoré uchovávame nie sú presné, úplné a aktuálne, prosím informujte nás o tom.

- **na vymazanie osobných údajov,**

Dotknutá osoba nás môže požiadať aj o vymazanie Vašich osobných údajov, ak sú na to splnené zákonom uvedené dôvody, napr. ak už účel spracúvania skončil.

- **na obmedzenie spracúvania osobných údajov,**

Dotknutá osoba nás môže pri splnení zákonných podmienok požiadať, aby sme prestali používať Vaše osobné údaje, napr. za situácie ak si myslíte, že Vaše osobné údaje, ktoré uchovávame, sú nepresné a pod.

- **namietat' spracúvanie osobných údajov,**

Dotknutá osoba má právo namietat' spracúvanie Vašich údajov, v prípade, ak ste nadobudli presvedčenie, že na spracúvanie osobných údajov nemáme právny dôvod; napr. ak naše oprávnené záujmy na spracúvanie osobných údajov neprevažujú nad právami alebo záujmami dotknutej osoby.

- **na prenosnosť osobných údajov,**

Dotknutá osoba má právo za určitých okolností právo požiadať nás o prenos osobných údajov, ktoré ste nám poskytli. Toto právo na prenosnosť sa však týka len tých osobných údajov, ktoré sme vám poskytli na základe Vášho súhlasu alebo na základe zmluvy, ktorej ste jednou zo zmluvných strán.

- **odvolať súhlas,**

Dotknutá osoba má právo kedykoľvek odvolať Váš súhlas v prípadoch, keď Vaše osobné údaje spracúvame na základe Vášho súhlasu.

- **podat' návrh na začatie konania resp. sťažnosť** na dozorný orgán,

X. 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 on-line, ktorá je dostupná on-line na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

2. Platnosť týchto 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 ponukových letákoch a cenníku CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.

4. Akceptovaním zmluvy o zájazde cestujúci, alebo objednávateľ, potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril 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 obsiahnuté akceptuje.

5. CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku

6. 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, spracovania objednávky, realizácie dodávky, zúčtovania platieb a nevyhnutnej komunikácie medzi zmluvnými stranami.

CK poskytne údaje cestujúceho uvedeným príjemcom: ubytovacím zariadeniam, poisťovni, a iným 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 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 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. 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 namietat' 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 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-mail: gita@gita.sk.

7. 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: 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 objedávateľa bude CK na základe histórie objednávok cestujúceho vytvárať personalizované marketingové ponuky. 8. Po zrealizovaní zájazdu resp. služby poskytovanej CK Vám môže byť emailom doručený dotazník, ktorý slúži výlučne na overenie kvality poskytovaných služieb.

9. Tieto zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 01.01.2019. 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.

