
VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

účasti na zájezdech nebo využití služeb CESTY ZA POZNÁNÍM, cestovní kancelář s.r.o.

(dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“)

I. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Účastníky smluvního vztahu jsou:

a) CESTY ZA POZNÁNÍM, cestovní kancelář s.r.o. se sídlem Námestie SNP 82/2, 15 01 Rajec, IČO: 47609745, zapsaná v Obchodním rejstříku Okresního soudu Žilina, vložka číslo: 61348/L, která do smluvního vztahu vstupuje buď přímo, prostřednictvím vlastních prodejních míst nebo externích autorizovaných prodejců (dále jen „CK“) a b) objednavatel (zákazník), kterým může být fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s CK CESTY ZA POZNÁNÍM smlouvu o obstarání zájezdu, v jejíž prospěch se smlouva o obstarání zájezdu uzavřela, nebo, na níž se zájezd převedl.

2. Smluvní vztah mezi CK a objednavatelem se řídí ustanoveními zákona č. 281/2001 Z.z. o zájezdech, podmínkách podnikání cestovních kanceláří a cestovních agentur a o změně a doplnění Občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů a § 741a a násl. zákona č. 40/1964 Sb. Občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů a vzniká uzavřením smlouvy o obstarání zájezdu (dále jen „Smlouva“). Za plnění smluvních závazků osoby, v jejíž prospěch se Smlouva uzavřela nebo na kterou se zájezd převedl, odpovídá původní objednavatel jako za plnění svých vlastních závazků.
3. Charakteristika zájezdu vyplývá z nabídky CK, dodatečné nabídky (např. akce), zákazníkem potvrzených objednávek (např. forfaitové zájezdy) a je v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami.
4. Smlouvou se CK objednavateli zavazuje, že objednavateli obstará předem nabízenou kombinaci služeb cestovního ruchu (dále jen „zájezd“ nebo „služby“) a objednavatel se zavazuje, že za to zaplatí dohodnutou cenu.
5. Objednavatel podepsáním Smlouvy souhlasí, aby CK ve svých informačních systémech zpracovávala jeho osobní údaje v souladu s platnou legislativou (zákon č. 122/2013 Z.z. o ochraně osobních údajů a o změně a doplnění některých zákonů ve znění pozdějších předpisů), a to na dobu potřebnou k zabezpečení práv a povinností vyplývajících ze smluvních vztahů mezi objednavatelem a CK. Poskytnuté údaje mohou být zpřístupněny jen zaměstnancům CK a osobám, které jsou oprávněny nabízet a poskytovat služby CK, jakož i osobám, které dodávají služby pro CK (včetně přeshraničního toku), a to za účelem nabídky nebo poskytování služeb pro CK. Tento souhlas se zpracováním osobních údajů se také vztahuje na všechny zpracovatele

těchto údajů. Souhlas objednavatel uděluje i jménem osoby, v jejíž prospěch se Smlouva uzavřela nebo na kterou se zájezd převedl.

II. CENOVÉ PODMÍNKY A CENY ZÁJEZDŮ

1. Ceny zájezdů organizovaných CK jsou smluvními cenami sjednanými dohodou mezi CK a objednavatelem. Závazná a dohodnutá cena je uvedena ve Smlouvě.
2. Ceny zájezdů jsou stanoveny na osobu (pokud není uvedeno jinak a zahrnují jen ty služby, které jsou pro každý zájezd taxativně vyjmenovány).

III. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. CK má právo na zaplacení zájezdu před jeho poskytnutím a objednavatel je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho poskytnutím.
2. CK je oprávněna požadovat zaplacení záloh při uzavření Smlouvy. Výše záloh a časový rozvrh plateb je následující:
 - a) při vzniku smluvního vztahu je objednavatel povinen uhradit zálohu ve výši minimálně 30 % ceny zájezdu, nejpozději však do 3 pracovních dnů ode dne uzavření Smlouvy,
 - b) nejpozději do 45 dnů před začátkem zájezdu je objednavatel povinen uhradit doplatek do celkové ceny zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v lhůtě kratší než 30 dnů před začátkem zájezdu je objednavatel povinen uhradit 100 % ceny zájezdu při vzniku smluvního vztahu, nejpozději však do 3 pracovních dnů ode dne uzavření Smlouvy.
 - c) CK je oprávněna změnit výši zálohy či zkrátit dobu pro zaplacení zálohy nebo celé ceny zájezdu. Výše zálohy a termíny splatnosti jsou vždy součástí cestovní smlouvy.
3. Objednavatel má nárok na poskytnutí služeb jen po zaplacení celé ceny zájezdu ve smyslu Smlouvy. V případě, že objednavatel z jakýchkoliv důvodů nedodrží termín úhrady zálohy ve výši minimálně 30 % ceny zájezdu podle těchto Všeobecných obchodních podmínek a Smlouvy nebo doplatku do výše celé ceny zájezdu nejpozději 45 dnů před začátkem zájezdu, je CK oprávněna odstoupit od uzavřené Smlouvy. Odstoupením od smlouvy ze strany CK nezaniká nárok CK na případné storno poplatky.
4. Pokud objednavatel uzavřel Smlouvu a hradí cenu zájezdu prostřednictvím externího autorizovaného prodejce a tato není připsána na účtu CK nejpozději v den začátku zájezdu, vznikne objednavateli pohledávka přímo vůči tomuto prodejci. CK v takovém případě považuje cenu zájezdu za neuhrazenou a objednavatel je povinen uhradit cenu zájezdu přímo CK ve stanoveném náhradním termínu.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNAVATELE

1. K základním právům objednavatele patří zejména:

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně dohodnutých a zaplacených služeb a zájezdu,
- b) právo požadovat od CK informace o podstatných skutečnostech, které se týkají smluvně dohodnutých a zaplacených služeb a zájezdu,
- c) právo být obeznámen s případnými změnami ve smluvně dohodnutých službách a zájezdu,
- d) právo kdykoliv před začátkem čerpání služeb odstoupit od smlouvy podle článku VII. těchto Všeobecných obchodních podmínek,
- e) právo na reklamaci nedostatků a její vyřízení v souladu s článkem VIII. těchto Všeobecných obchodních podmínek,
- f) právo obdržet nejpozději 7 dnů před začátkem zájezdu písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro objednavatele důležité a které jsou CK známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě nebo v katalogu, jakož i potřebné doklady. V případě objednání zájezdu v době kratší než 7 dnů před zahájením pobytu tzv. LAST MINUTE, dostane objednavatel potřebné doklady po celkové úhradě zájezdu a přímo na prodejním místě CK při uzavírání Smlouvy,
- g) právo písemně oznámit CK nejpozději 7 dnů před začátkem zájezdu, že zájezdu se namísto něj zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. Oznámení musí obsahovat i prohlášení nového objednavatele, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou, těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a splňuje všechny dohodnuté podmínky účasti na zájezdu. Dnem doručení oznámení se v něm uvedená osoba stává objednavatelem. Původní objednavatel a nový objednavatel společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, které CK v souvislosti se změnou objednavatele vzniknou,
- h) právo na ochranu osobních údajů, které objednavatel uvádí ve Smlouvě a ostatních dokladech před nepovolanými osobami.

2. K základním povinnostem objednavatele patří zejména:

- a) poskytnout CK potřebnou součinnost k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje ve Smlouvě včetně jakýchkoliv změn těchto údajů a předložit další doklady podle požadavků CK,
- b) zabezpečit u osob mladších 18 let, pokud necestují s rodiči, doprovod a dohled účastníka zájezdu staršího 18 let a obdobně zabezpečit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- c) nahlásit účast cizích státních příslušníků,
- d) zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. III těchto Všeobecných obchodních podmínek a Smlouvou,
- e) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb,

f) mít u sebe platný cestovní doklad, dodržovat pasové, celní, devizové, zdravotní, dopravní, bezpečnostní předpisy jakož i zákony a zvyklosti zemí a míst, do kterých cestuje. Všechny náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese objednavatel, resp. účastník zájezdu.

g) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK CESTY ZA POZNÁNÍM a nahradit případnou způsobenou škodu,

h) dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb podle článku VIII. těchto Všeobecných obchodních podmínek,

i) zdržet se jednání a chování, které může poškodit, ohrozit, omezit nebo popudit ostatní účastníky zájezdu,

j) dostavit se na místo odjezdu ve stanoveném čase, ne ve stavu opilosti, či pod vlivem omamných a návykových látek, je povinen chovat se slušně tak, aby nerušil spolucestující, zejména nesmí být agresivní a vulgární.

3. Pokud bude Smlouva vyplněna na základě neúplných a nepravdivých informací od objednavatele, všechny následky vzniklých komplikací nese objednavatel. V případě, že by některý z údajů chyběl, resp. byl nesprávný, nebo neúplný, je objednavatel povinen neprodleně informovat a žádat opravu Smlouvy nebo opravu od osoby, která doklad, resp. jinou písemnost vystavila.

4. K povinnostem objednavatelů – právnických osob a osob, které uzavřely Smlouvu ve prospěch jiných osob, dále patří:

a) obeznámit tyto osoby – účastníky zájezdu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od CK obdrží, zejména je však informovat o rozsahu a kvalitě služeb,

b) zabezpečit, aby všechny tyto osoby – účastníci zájezdu plnili základní povinnosti objednavatele vyplývající ze Smlouvy, těchto Všeobecných obchodních podmínek a dalších podmínek stanovených CK,

c) určit vedoucího skupiny v případě, když podle dohody s CK není zabezpečen průvodce CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb.

V. PRÁVA A POVINNOSTI CK

1. K právům a povinnostem objednavatele uvedeným v čl. IV. těchto Všeobecných obchodních podmínek se vztahují jim odpovídající práva a povinnosti CK.

2. CK je povinna před uzavřením Smlouvy informovat objednavatele, příp. zájemce o uzavření Smlouvy o všech podstatných skutečnostech, které jsou jí známy a které mohou mít vliv na rozhodnutí zájemce uzavřít s CK Smlouvu.
3. CK není povinna poskytnout objednavateli plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
4. CK je povinna mít uzavřenou smlouvu o pojištění zájezdu, na základě níž vzniká objednavateli právo na pojistné plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

a) neposkytne objednavateli dopravu z místa pobytu v zahraničí do Slovenské republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,

b) nevrátí objednavateli zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, pokud se zájezd neuskutečnil,

c) nevrátí objednavateli rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, pokud zájezd byl poskytnut jen z části.

VI. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB, ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

1. Pokud je CK nucena před začátkem zájezdu změnit podstatnou podmínku Smlouvy, navrhne objednavateli změnu Smlouvy. Pokud navrhovaná změna Smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí se v návrhu nová cena uvést. Objednavatel má právo se rozhodnout, zda se změnou souhlasí, nebo zda od Smlouvy odstoupí bez zaplacení smluvních pokut. Své rozhodnutí musí písemně oznámit CK v lhůtě určené CK v návrhu změny. Pokud objednavatel ve stanovené lhůtě nedoručí CK doklad o odmítnutí navrhované změny Smlouvy, platí, že návrh změny Smlouvy přijal.
2. CK má právo zrušit zájezd, který je předmětem smluvního vztahu uzavřeného mezi CK a objednavatelem do 21 dnů před jeho začátkem, pokud jeho uskutečnění bude pro CK ekonomicky neúnosné, případně pokud se nedosáhl minimální počet účastníků zájezdu. Pokud CK zruší zájezd, je povinna tuto skutečnost objednavateli písemně oznámit bez zbytečného odkladu.
3. CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jehož uskutečnění je ztíženo nebo nemožné v důsledku nepředvídatelných mimořádných událostí (např. válka/teroristický útok, povstání, zemětřesení, jiné živelné pohromy, šíření nakažlivé nemoci, rozhodnutí státních orgánů apod., resp. pokud by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví nebo život objednavatelů), které nebylo možné při uzavírání Smlouvy předvídat, a kterým nebylo možné zabránit.
4. Pokud CK odstoupí od Smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho začátkem nebo pokud objednavatel nesouhlasí s navrhovanou změnou Smlouvy podle odst. 1) tohoto článku těchto Všeobecných obchodních podmínek, má objednavatel právo žádat, aby mu CK na základě nové Smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě, která

odpovídá službám dohodnutým v původní Smlouvě, pokud CK může takový zájezd poskytnout. Při uzavření nové Smlouvy se platby uskutečněné na základě původní Smlouvy považují za platby podle nové Smlouvy. Pokud je cena nového zájezdu nižší, než již uskutečněné platby, je CK povinna tento rozdíl neprodleně objednavateli vrátit.

5. CK a objednavatel se dohodli, že nepovažují za podstatnou podmínku Smlouvy změnu trasy zájezdu, ubytovacího zařízení na vyšší, případně stejnou kategorii, místa nástupu a výstupu, změnu kategorie autobusu při dopravě po Slovenské republice. Za podstatnou podmínku Smlouvy se nepovažují ani takové změny, které slouží k opravě zřejmých omylů a tiskových chyb.
6. Pokud po začátku zájezdu CK neposkytne objednavateli služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu je nebude moci poskytnout, i když ji k tomu Smlouva zavázala, je povinna neprodleně učinit taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat. Pokud pokračování zájezdu nelze zabezpečit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality, než jsou uvedené ve Smlouvě, je CK povinna vrátit objednavateli rozdíl ceny mezi nabízenými a poskytnutými službami.
7. Na základě individuálního přání objednavatele je CK schopna, pokud je to možné, uskutečnit změnu v osobě účastníka zájezdu, změnu služeb zájezdu za paušální poplatek 10 EUR za osobu. V případě, že je se změnou jména účastníka spojené další náklady, jako úhrada poplatku za změnu jména na letence a podobné změny, má právo CK požadovat úhradu nákladů na změny po objednavatelích.
8. CK má právo na refundaci finančních prostředků za služby poskytnuté nad rámec služeb dohodnutých ve Smlouvě s objednavatelem, a které byly poskytnuty se souhlasem objednavatele během zájezdu.

VII. Odstoupení od Smlouvy a sankce

1. CK může před začátkem zájezdu od Smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení jakýchkoliv smluvně dohodnutých povinností objednavatelem uvedených ve Smlouvě a Všeobecných obchodních podmínkách. Písemné oznámení o odstoupení od Smlouvy s uvedením důvodů zasílá CK e-mailem na adresu objednavatele uvedenou ve Smlouvě. Účinky odstoupení od Smlouvy CK nastávají dnem odeslání oznámení.
2. Objednavatel má právo odstoupit od Smlouvy kdykoliv před začátkem čerpání služeb, t.j. před zahájením zájezdu:
 - a) bez udání důvodu. Tím není dotčeno právo CK na smluvní pokutu ve smyslu Smlouvy, resp. těchto Všeobecných obchodních podmínek. V tomto případě nastávají účinky odstoupení od Smlouvy dnem doručení odstoupení od Smlouvy CK, nebo
 - b) z důvodů porušení povinností CK vyplývajících ze Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy sepíše objednavatel buď formou záznamu na prodejním místě, kde si zájezd koupil, nebo ho na

prodejní místo v písemné formě pošle doporučenou poštou, případně doručí jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem sepsání odstoupení od smlouvy na prodejním místě, příp. dnem doručení písemného odstoupení od smlouvy na prodejní místo, kde si objednavatel zájezd zakoupil. V tomto případě je objednavatel povinen uvést důvod odstoupení od Smlouvy, jinak je odstoupení od Smlouvy neplatné a neúčinné.

3. Pokud není důvodem odstoupení objednavatele od Smlouvy porušení povinností ze strany CK, které jsou určeny Smlouvou, resp. těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, je objednavatel povinen zaplatit CK smluvní pokutu, jejíž výše je stanovena podle počtu dnů před nástupem na zájezd nebo čerpáním služeb následovně:

- a) 60 dnů a více před zahájením zájezdu: 30 % z ceny objednaných služeb a 100 % z ceny pojistného
- b) 59-40 dnů před zahájením zájezdu: 40 % z ceny objednaných služeb a 100 % z ceny pojistného
- c) 39-30 dnů před zahájením zájezdu: 50 % z ceny objednaných služeb a 100 % z ceny pojistného
- d) 29-20 dnů před zahájením zájezdu: 70 % z ceny objednaných služeb a 100 % z ceny pojistného
- e) 19-14 dnů před zahájením zájezdu: 90 % z ceny objednaných služeb a 100 % z ceny pojistného
- f) 14 dnů a méně před zahájením zájezdu: 100% z ceny objednaných služeb a 100% z ceny pojistného

4. Pokud objednavatel nenastoupí na zájezd, pobyt nebo nevyčerpá službu cestovního ruchu bez předcházejícího odstoupení od Smlouvy, nebo z důvodu nesplnění povinností objednavatele podle článku IV. odst. 2) písm. f) těchto Všeobecných obchodních podmínek, je objednavatel povinen uhradit CK 100% z předem stanovené ceny zájezdu a 100 % z ceny pojistného.
5. Předem stanovenou cenou zájezdu se rozumí prodejní cena včetně všech objednavatelem zakoupených fakultativních služeb uvedená ve Smlouvě, resp. propagačním materiálu CK.
6. Při určení počtu dnů pro výpočet smluvní pokuty je rozhodující den, kterým nastávají účinky odstoupení od Smlouvy ve smyslu těchto Všeobecných obchodních podmínek. Tento den se také započítává do stanoveného počtu dnů. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na zájezd.

7. CK má právo započítat smluvní pokutu na zaplacenou zálohu nebo zaplacené ceny dosud objednaných služeb a zájezdu. CK je zároveň povinna vrátit objednateli neprodleně zbytek z uhrazené ceny zájezdu po odečtení smluvní pokuty.
8. CK si vyhrazuje právo vyloučit objednavatele, resp. účastníka zájezdu bez nároku na náhradu, pokud závažně poruší obecně závazné právní předpisy Slovenské republiky nebo navštíveného státu, případně závažně narušuje program či průběh zájezdu. V takovém případě je objednavatel, resp. účastník zájezdu povinen uhradit všechny náklady a nahradit škody vzniklé v souvislosti s jeho vyloučením z účasti na zájezdu.

VIII. REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

1. V případě, že rozsah nebo kvalita služeb je nižší, než bylo původně dohodnuto ve Smlouvě, vzniká objednateli právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit právo na odstranění vadně poskytnuté služby neprodleně, a to přímo na místě u dodavatele služby nebo u pověřeného zástupce CK tak, aby mohla být zjednána okamžitá náprava. Zástupce CK je povinen rozhodnout o reklamaci ihned v rámci své kompetence.
2. Pokud není možné okamžitě vyřídit reklamaci a zjednat nápravu, poskytne zástupce CK reklamujícímu reklamační protokol s označením zájezdu, reklamující osoby a předmětu reklamace. Protokol podepíše zástupce CK nebo dodavatel služby a reklamující, který obdrží jeden exemplář reklamačního protokolu.
3. Své nároky z reklamace musí objednavatel písemně uplatnit u CK neprodleně, nejpozději však do tří měsíců od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy se měl zájezd skončit podle Smlouvy, jinak právo zaniká. Reklamace zaslaná pouze elektronickou poštou (e-mail) se nepovažuje za platně podanou. Na všechny reklamace podané v souladu s uvedenými podmínkami je CK povinna odpovědět písemnou formou, a to nejpozději do 30 dnů od doručení písemné reklamace.
4. CK je odpovědná objednateli za porušení závazků vyplývajících z uzavření Smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky má plnit CK nebo jiní dodavatelé služeb, jejichž služby se poskytují v rámci zájezdu. CK neodpovídá za úroveň cizích služeb a akcí mimo rámec zájezdu, které si objednavatel objedná na místě u průvodce, v hotelu nebo u jiné organizace (např. fakultativní výlety). Pokud pláž není součástí hotelového areálu a majetkem hotelu s přístupem výhradně pro hotelové hosty, CK ani hotel neodpovídají za její čistotu, údržbu a vybavení.
5. Za předmět reklamace se nepovažují takové škody a majetkové újmy způsobené objednateli, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojištěného krytí výslovně vyjmuty.

6. Pokud nastanou okolnosti, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK, malé změny v průběhu sezóny v krátké době před odjezdem zájezdu ze strany ubytovacího zařízení nebo zahraničního partnera (organizace stravování, doplňkové služby, fakultativní programy, stavební činnost apod.), nebo okolnosti na straně objednavatele, na základě kterých objednavatel úplně nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká objednavateli nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.
7. CK neodpovídá za případné zpoždění dopravních prostředků a upozorňuje na možnost jeho vzniku z důvodů zhoršené sjízdnosti cest a hraničních přechodů, z důvodu nepříznivého počasí, resp. z technických a provozních důvodů. CK neodpovídá za škody, které mohou vzniknout následkem zpoždění dopravního prostředku. V případě zpoždění dopravního prostředku nevzniká objednavateli právo na odstoupení od Smlouvy.
8. V případě nutnosti využití jiné dopravy než bylo dohodnuto ve Smlouvě (např. při poruše autobusu), CK hradí cestovní náklady v rámci území Slovenské republiky ve výši jízdného vlakem 2. třídy, resp. autobusem pravidelné autobusové linky.
9. CK neodpovídá za škodu, kterou nezavinila ani ona, ani její dodavatelé služeb a škoda byla způsobena objednavateli třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu, nebo událostí, které nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, nebo v důsledku neobvyklých a nepředvídatelných okolností.

IX. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Objednavatel bere na vědomí, že CK zpracovává osobní údaje, které objednavatel poskytl či poskytne CK v souvislosti s jednáním o Smlouvě o obstarání zájezdu či jiné Smlouvy mezi objednavatelem a CK, jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které CK shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb objednavateli. Zpracovávají budou zejména identifikační a kontaktní údaje objednavatele a další informace uvedené ve Smlouvě nebo shromážděné v souvislosti s jejich plněním.
2. Pokud objednavatel poskytne CK informace týkající se jeho zdravotního stavu, bere na vědomí a uzavřením Smlouvy s CK výslovně souhlasí s tím, že CK bude takové citlivé osobní údaje zpracovávat v souladu s tímto čl. IX, konkrétně k účelům podle článku IX.6(a) a IX.6(b).
3. CK při zpracování osobních údajů objednavatelů dodržuje obecně závazné právní předpisy, především Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“) a dbá na ochranu soukromého a osobního života objednavatelů.

4. Objednavatel není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout CK své osobní údaje; poskytnutí osobních údajů je úplně dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna Smlouva o obstarání zájezdu či jiná Smlouva uzavřená mezi objednavatelem a CK.
5. CK bude zpracovávat osobní údaje objednavatele automatizovaně v rámci elektronické databáze i manuálně v listinné podobě.
6. Osobní údaje objednavatele bude CK zpracovávat jen k následujícím účelům:
 - a) poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR;³⁴
 - b) ochrana práv a právem chráněných zájmů CK, zejména určení, výkon nebo obhajoba právních nároků CK na základě čl. 6 odst. 1 písm. 6f) GDPR;
 - c) dodržení právních povinností CK stanovené obecně závazným právním předpisem na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost CK uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty); a
 - d) marketingové a obchodní účely na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu CK.
7. Osobní údaje budou zpracovávány jen po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:
 - a) k účelu podle článku IX. 6(a) budou osobní údaje objednavatelů zpracovávány do zániku závazku z příslušné Smlouvy o obstarání zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi objednavatelem a CK;
 - b) k účelu podle článku IX. 6(b) budou osobní údaje zpracovávány (i) do konce 5. kalendářního roku následujícího po zániku závazků z příslušné smlouvy; a (ii) pokud objednavatel v uvedené době zahájí proti CK soudní, správní či jiné řízení, po dobu trvání takového řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;
 - c) k účelu podle článku IX. 6(c) budou osobní údaje zpracovávány po dobu trvání příslušné právní povinnosti CK; a
 - d) k účelu podle článku IX. 6(d) budou osobní údaje zpracovávány do doby, než objednavatel vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.
8. Nejpozději do 3 kalendářních měsíců po skončení kalendářního roku, ve kterém uplynula doba zpracování podle článku IX.7, budou příslušné osobní údaje, u kterých pominul účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány. Anonymizováním osobního údaje se rozumí odstranění identifikátorů (všech nebo některých) objednavatele v takovém rozsahu, že je trvale a nenávratně znemožněna jeho

identifikace. Zpracovávané informace v důsledku uskutečněné anonymizace přestanou mít charakter osobního údaje.

9. Za účelem uvedeným v článku IX.6(a) bude CK v nezbytném rozsahu poskytovat osobní údaje objednavatele třetím osobám, které budou objednavateli poskytovat dohodnuté služby nebo budou poskytnutí takových služeb zprostředkovávat. Tito příjemci osobních údajů budou osobní údaje objednavatele zpracovávat jako správci odpovídající za vykonané zpracování. Zejména se jedná o následující kategorie příjemců:

- a) provozovatel zařízení, v němž má být objednavatel ubytován;
- b) poskytovatel služeb letecké přepravy;
- c) pojišťovna spolupracující s CK, pokud byla s objednavatelem dohodnuta služba cestovního pojištění;
- d) zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla s objednavatelem dohodnuta služba zabezpečení víz;
- e) poskytovatel dalších služeb, které si objednavatel objednal (např. pronájem aut, rezervace parkování, apod.).

10. Osobní údaje objednavatele mohou být dále v nezbytném rozsahu poskytovány zpracovateli, se kterým CK uzavřel smlouvu o zpracování osobních údajů. Jedná se zejména o osoby odlišné od zaměstnanců CK, kteří objednavatelům poskytují delegátský servis, a obchodní zástupce CK.

11. Objednavatel bere na vědomí, že CK může jeho osobní údaje poskytnout dožadujícímu orgánu veřejné moci (např. soudu či policii SR), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.

12. Při zpracování osobních údajů podle čl. IX.9 a IX.10 bude docházet k poskytování osobních údajů do třetích zemí, v nichž si objednavatel objednal ubytování či poskytnutí jiné služby. CK vyvine maximální úsilí, aby bylo zajištěno bezpečné poskytnutí osobních údajů a jejich důvěrnost při poskytnutí do třetí země. Objednavatel bere na vědomí, že pokud si objedná zájezd, pobyt či jiné služby cestovního ruchu v zemi mimo Evropskou unii či Evropský hospodářský prostor, ve vztahu k níž neexistuje rozhodnutí Evropské komise podle čl. 45 odst. 3 GDPR, budou jeho osobní údaje poskytnuty do dané třetí země příslušnému správci podle čl. IX.9 těchto podmínek. Uzavřením smlouvy s CK objednavatel výslovně souhlasí s tím, že osobní údaje budou do dané třetí země poskytnuty i v případě, že nejsou poskytnuty vhodné záruky podle čl. 46 GDPR, a nelze tedy zaručit řádnou a odpovídající ochranu poskytovaných osobních údajů.

13. Objednavatel má v souvislosti se zpracováním osobních údajů celý seznam práv, včetně práva požadovat od CK přístup ke svým osobním údajům (za podmínek čl. 15 GDPR), jejich opravu nebo výmaz (za podmínek čl. 16 nebo čl. 17 GDPR), případně omezení zpracování (za podmínek čl. 18). Za podmínek uvedených v čl. 20 GDPR může objednavatel uplatnit právo na přenositelnost údajů. Za podmínek uvedených v čl. 21 GDPR má objednavatel právo vznést námitku proti uskutečňovanému zpracování. Dotazy a žádosti týkající se zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na emailovou adresu: info@cestyzapoznanim.sk.
14. Pokud se objednavatel domnívá, že jsou jeho osobní údaje zpracovávány v rozporu s právními předpisy, má právo obrátit se na CK s žádostí o provedení nápravy. Pokud bude žádost objednavatele uznána oprávněnou osobou, CK neprodleně odstraní závadný stav. Tím není dotčena možnost objednavatele podat stížnost přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.
15. Objednávkou zájezdu a případně uzavřením Smlouvy o obstarání zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi objednavatelem a CK, která odkazuje na tyto podmínky, objednavatel potvrzuje, že byl obeznámen s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku IX. V případě, že objednavatel uzavírá smlouvu i ve prospěch třetí osoby, potvrzuje, že je oprávněn poskytnout CK její osobní údaje a že tato osoba byla obeznámena s informacemi o zpracování jejích osobních údajů podle tohoto článku IX.

X. ALTERNATIVNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

1. Spotřebitel (dále jen, objednavatel) má právo obrátit se na prodávajícího (dále jen, obstaravatel) s žádostí o nápravu (e-mailem na info@cestyzapoznanim.sk), pokud není spokojen se způsobem, kterým obstaravatel vyřídil jeho reklamaci nebo pokud se domnívá, že obstaravatel porušil jeho práva. Pokud obstaravatel odpoví na tuto žádost zamítavě nebo na ni neodpoví do 30 dnů od jejího odeslání, objednavatel má právo podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu subjektu alternativního řešení sporů (dále jen, subjekt ARS") ve smyslu zákona č. 391/2015 Z. z. Seznam subjektů ARS je možné najít na stránce Ministerstva hospodářství SR <http://www.mhsr.sk/>. Návrh může objednavatel podat způsobem určeným podle § 12 zákona č. 391/2015 Z. z.
2. Objednavatel může podat stížnost i prostřednictvím platformy alternativního řešení sporů RSO, která je dostupná online na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.
3. Alternativní řešení sporů může využít jen objednavatel - fyzická osoba, která při uzavírání a plnění Smlouvy o obstarání zájezdu (dále jen, Smlouva") nejedná v rámci předmětu své podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání. Alternativní řešení sporů se týká jen sporu mezi objednavatelem a obstaravatelem, vyplývajícího ze

Smlouvy nebo souvisejícího se Smlouvou. Subjekt ARS může od objednavatele požadovat úhradu poplatku za zahájení alternativního řešení sporu maximálně do výše 5 EUR s DPH.

XI. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

1. Všechny údaje a pokyny obsažené v propagačních materiálech CK o službách, cenách, programech a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo jejich změny. Všechny informace uvedené v katalogu byly sestaveny na základě poznatků a informací, které CK měla k dispozici ke dni vydání propagačních materiálů. CK si vyhrazuje právo na případné změny, které se mohly vyskytnout po uzavření katalogu. CK se zavazuje o případných změnách objednavatele neprodleně informovat.
2. Ceny uvedené v ceníku propagačních materiálů CK jsou v eurech. Smlouva nabývá účinnosti dnem uzavření Smlouvy. Tyto Všeobecné obchodní podmínky spolu s propagačními materiály CK se považují za neoddělitelnou součást Smlouvy.
3. Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 01.09.2019. Jakékoliv změny, či doplňky těchto Všeobecných obchodních podmínek jsou platné a účinné ode dne jejich vyvěšení na internetové stránce CK www.cestyzapoznamim.sk.