

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY JuJu s.r.o./csfriends s. r. o.

1. Vznik zmluvného vzťahu

Zmluvný vzťah medzi zahraničným touroperátorom alebo dopravnou spoločnosťou zastúpenou mandatórom **CK JuJu Travel a CA csfriends (ďalej len „CK/CA“)** pri službách cestovného ruchu zahraničného touroperátora resp. dopravnej spoločnosti alebo priamo CK/CA pri jej službách cestovného ruchu na jednej a cestujúcim na druhej strane vzniká na základe cestujúcim (prípadne jeho splnomocneným zástupcom) a CK/CA podpísanej záväznej Zmluvy o obstaraní služieb cestovného ruchu (ďalej len „zmluva“) alebo online objednávky na www.csfriends.cz, www.juju.sk, písomnou objednávkou alebo zmluvou uzatvorenou splnomocneným predajcom, ktoré sú potvrdené CK/CA a v stanovených prípadoch je podmienkou vzniku zmluvy aj úhrada ceny na účet CK/CA. Objednávkou a aj zmluvou cestujúci potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obchodnými podmienkami vybraného zahraničného touroperátora alebo dopravnej spoločnosti alebo CK/CA JuJu Travel, ak sa jedná o ich služby a s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami CK/CA. V prípade služieb zahraničného touroperátora alebo dopravnej spoločnosti majú pritom podmienky príslušného zahraničného touroperátora alebo dopravnej spoločnosti s výnimkou ustanovení týchto všeobecných obchodných podmienok CK/CA o objednávaní služieb, uzatváraní zmluvy a o platobných podmienkach pred týmito všeobecnými obchodnými podmienkami CK/CA prednosť.

2. Platobné podmienky

CK/CA má právo na zaplatenie celkovej ceny služieb pred ich poskytnutím. CK/CA je oprávnená požadovať platbu vopred už pri uzatváraní zmluvy, spravidla požaduje platbu vo výške minimálne 50% z celkovej ceny objednaných služieb (vrátane doplnkových služieb). Doplatok celkovej ceny je cestujúci povinný uhradiť najneskôr 31 dní pred plnením zmluvy, ak nie je v konkrétnom prípade stanovené inak. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 31 dní pred plnením zmluvy a v osobitne určených prípadoch je cestujúci povinný uhradiť pri uzatváraní zmluvy 100% celkovej ceny objednaných služieb. Pri samostatných letenkách, požaduje CK/CA zálohu 100% už pri objednávke. Platba sa vykonáva v hotovosti alebo bankovým prevodom. V prípade nedodržania termínu úhrady ceny alebo doplatku cestujúcim je CK/CA oprávnená neposkytnúť služby, neuzatvoriť zmluvu a od už uzatvorenej zmluvy odstúpiť s tým, že náklady spojené so zrušením zmluvy a odstúpením hradí cestujúci.

3. Cena

Cenou za služby (za plnenie zmluvy) sa rozumie súhrnná cena uvedená v zmluve. Základná cena, pokiaľ nie je uvedené inak, nezahŕňa: cestovné poistenie, víza a miestne taxy a iné náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy. Touroperátor alebo dopravca/ poskytovateľ služieb si vyhradzuje právo odmietnuť potvrdenie záväznej objednávky alebo zrušiť záväznú objednávku bez nároku na odstúpené.

Prípadné zľavy, vyhlásené CK/CA v dobe po dátume úhrady alebo po podpise zmluvy, nezakladajú právo cestujúceho na zľavnenú cenu. CK/CA je oprávnená pred plnením zmluvy jednostranným úkonom zvýšiť jej súhrnnú cenu v prípade, že dôjde k zvýšeniu ceny

- a) za dopravu vyplývajúcej zo zmien cien pohonných hmôt, tzv. palivových príplatkov, alebo iných zdrojov energie,
- b) výšky daní alebo poplatkov za služby tretej osoby, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových a prístavných poplatkov,
- c) výmenných kurzov mien

Oznámenie o zvýšení celkovej ceny zašle CK/CA cestujúcemu pred plnením zmluvy, v prípade zájazdu najneskôr 20 dní pred jeho začiatkom. Ak bude CK/CA nútená zvýšiť celkovú cenu za plnenie zmluvy za iných ako hore uvedených podmienok, v prípade zájazdu, ak CK/CA prekročí hranicu 8% celkovej ceny zájazdu, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy (ďalej čl. 5).

4. Základné práva a povinnosti cestujúceho

4.1 K základným právam cestujúceho patria:

- a) Právo na riadne poskytnutie objednaných služieb.
- b) Právo byť oboznámený s prípadnými zmenami rozsahu objednaných služieb a celkovej ceny.
- c) Právo zrušiť svoje čerpanie služieb kedykoľvek pred plnením zmluvy, a to odstúpením podľa čl. 6 týchto podmienok.
- d) Právo postúpiť zmluvu inej osobe. Oznámenie o postúpení zmluvy inej osobe spoločne so súhlasom tretej osoby ako nového cestujúceho s postúpením je cestujúci povinný doručiť CK/CA na trvanlivom nosiči v primeranej

lehote, najneskôr však 7 dní pred začiatkom zájazdu resp. pred plnením zmluvy, ak nie je v konkrétnom prípade dohodnutá iná lehota. Pôvodný a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK/CA informuje.

e) Právo na reklamáciu nedostatkov v súlade s čl. 8 týchto podmienok.

f) Právo na ochranu osobných údajov, ktoré uvádza v zmluve a v ďalších dokumentoch.

g) Právo dostať kópiu dokladu o povinnom zmluvnom poistení CK/CA pre prípad úpadku obsahujúci označenie a kontakt poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poistnej udalosti, pokiaľ kombinácia služieb zvolených cestujúcim spĺňa znaky zájazdu. Pri predaji zájazdu zahraničného touroperátora právo dostať kópiu dokladu ich povinného zmluvného poistenia pre prípad úpadku a ich oprávnenia na podnikanie v oblasti predaja zájazdov a sprostredkovania spojených služieb cestovného ruchu.

4.2 K základným povinnostiam cestujúceho patria:

a) Poskytnúť CK/CA súčinnosť, ktorá je potrebná k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, hlavne úplné, správne a pravdivé osobné údaje. Meno a priezvisko je nutné uviesť podľa elektronicky čitateľného kódu v platnom cestovnom doklade. Prípadne vyplniť potrebné tlačivá a predložiť potrebné doklady (fotografie, pas, formuláre žiadosti o víza, súhlas zákonného zástupcu pri účasti osoby mladšej ako 18 rokov bez jeho sprievodu a pod.)

b) Zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka v priebehu plnenia zmluvy, podobne zabezpečiť sprievod a dohľad osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje.

c) Nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov pred záväznou objednávkou.

d) Zaplatiť cenu za plnenie zmluvy v súlade s čl. 3 týchto podmienok; pokiaľ neuhradí cestujúci celkovú cenu za plnenie zmluvy v stanovenom termíne, má CK/CA právo od zmluvy odstúpiť a účtovať zodpovedajúce odstupné.

d) Bez zbytočného odkladu oznámiť CK/CA svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dojednaných služieb.

e) Prevziať od CK/CA doklady potrebné k čerpaniu služieb.

f) Dostaviť sa v stanovenom čase na určené miesto so všetkými dokladmi požadovanými v cestovných pokynoch.

g) Pri cestách do zahraničia mať u seba všetky doklady požadované pre vstup do príslušných krajín (platný cestovný doklad, doklad o zdravotnom poistení, očkovací preukaz, atď., pokiaľ sú vyžadované). Takisto je povinný informovať sa o aktuálnych vstupných podmienkach u zastupiteľských orgánov krajiny kam cestuje, resp. krajín, ktoré bude prechádzať a potrebné podmienky splniť.

h) Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo CK/CA alebo zahraničným touroperátorom určenej osoby a dodržiavať stanovený program, dodržiavať predpisy platné v navštívenej krajine, resp. mieste a v objekte; v prípade porušenia právnych predpisov alebo závažného narušovania programu cestujúcimi, konajú orgány činné v trestnom alebo priestupkovom konaní.

i) Zdržať sa konania, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť, alebo obmedzovať ostatných odberateľov služieb.

j) Uhradiť eventuálnu škodu, ktorú spôsobil v dopravnom prostriedku alebo v ubytovacom či inom zariadení, kde čerpal služby podľa zmluvy.

5. Zmeny dohodnutých služieb a ich právne dôsledky, rušenie služieb

5.1 Pred plnením zmluvy

a) Pokiaľ nastanú okolnosti, ktoré CK/CA bránia poskytnúť služby podľa dohodnutých podmienok, je povinná zabezpečiť potrebné zmeny (napr. služieb, programu, trasy, alebo ceny) alebo služby zrušiť. V prípade zájazdu uvedené platí, ak sa jedná o neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti. Takéto zmeny je CK/CA povinná oznámiť cestujúcemu bez zbytočného odkladu.

b) Cestujúci má právo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny alebo zálohy, prípadne na prevod zaplatenej čiastky na úhradu ceny náhradného plnenia bez akéhokoľvek odstupného:

- pri zrušení služieb CK/CA alebo príslušným zahraničným touroperátorom alebo dopravnou spoločnosťou

- pri podstatnej zmene programu, trasy, miesta ubytovania, spôsobu prepravy a ceny za služby; za závažnú zmenu sa nepovažuje zmena ubytovacieho objektu, pokiaľ je náhradný objekt rovnakej, alebo vyššej kategórie, zmena poradia miest navštívených po trase, zmena prízjazdovej (odjazdovej) trasy, zmena prepravcu, zmena časov letov.

c) Ak cestujúci s podstatnými zmenami nesúhlasí, má právo písomne odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia odstupného a právo na vrátenie zaplatenej ceny, zálohy a prípadných iných platieb do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení. Pokiaľ cestujúci neodstúpi od zmluvy v lehote 3 pracovných dní od doručenia oznámenia o podstatných zmenách, má sa za to, že so zmenami súhlasí a právo odstúpiť zaniká.

d) CK/CA si pri skupinových, poznávacích a zážitkových zájazdoch a v prípadoch, kedy je to osobitne uvedené, vyhradzuje právo zrušiť zájazd a odstúpiť od zmluvy, pokiaľ nie je dosiahnutý minimálny počet cestujúcich osôb uvedených v podmienkach cesty. O zrušení zájazdu a odstúpení od zmluvy je CK/CA povinná cestujúceho informovať najneskôr 20 dní pred odjazdom, ak ide o zájazd na viac ako 6 dní, 7 dní pred odjazdom, ak zájazd trvá od 2 do 6 dní a 48 hodín pred odjazdom pri zájazde na menej ako 2 dni.

5.2 Počas plnenia zmluvy

a) CK/CA je oprávnená vykonávať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb v ich priebehu, pokiaľ z vážnych dôvodov nie je možné pôvodne dohodnutý program a služby dodržať. V takomto prípade je CK/CA povinná:

- zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite, aby boli pokiaľ možno zhodné, alebo podobné pôvodným podmienkam, resp. zodpovedajúce charakteru služieb,
- vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu neposkytnutých služieb, za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie a poskytnúť cestujúcemu zľavu z ceny služieb, ktoré boli zahrnuté do ceny a neboli poskytnuté v plnom rozsahu a kvalite.

V prípade, že CK/CA zabezpečí ako náhradné plnenie služby rovnakej alebo vyššej kvality (napr. ubytovanie v inom hoteli rovnakej alebo vyššej triedy, preprava inou leteckou spoločnosťou a pod.), sú ďalšie nároky cestujúceho voči CK/CA vylúčené.

CK/CA si vyhradzuje právo na zmenu vecného a časového programu z dôvodu neodvratiteľných a mimoriadnych okolností (neistá bezpečnostná situácia, štrajk, dopravné problémy, nešťastia, rozhodnutia štátnych orgánov, zásah vyššej moci a ďalšie okolnosti, ktoré CK/CA nemohla ovplyvniť ani predvídať) a nepreberá zodpovednosť za dôsledky vyplývajúce zo zmeny programu a celkovej ceny.

b) Prvý a posledný deň sú určené predovšetkým na zabezpečenie dopravy a transferov a nie sú považované za dni plnohodnotného rekreačného pobytu. V tomto zmysle teda nemožno reklamovať eventuálne „skrátene“ pobytu.

c) V prípade individuálnej dopravy - CK/CA neručí za prípadné oneskorenie z technických príčin/technická porucha na vozidle cestujúceho, z dôvodu nepriaznivého počasia, prípadne z dôvodu preťaženia komunikácií, hraničných prechodov, štrajkov, či vyššej moci; cestujúci musí pri plánovaní prípojov, dovolenky, obchodných termínov a pod. brať do úvahy možnosť výraznejšieho meškania. V prípade oneskorenia pri individuálnej doprave nevzniká cestujúcemu právo na odstúpenie od zmluvy ani na zľavu či iné odškodnenie. Cestujúci je povinný informovať ubytovacie zariadenie o neskoršom príchode.

6. Odstúpenie od zmluvy zo strany cestujúceho a odstúpené

Cestujúci má právo kedykoľvek pred plnením zmluvy od zmluvy odstúpiť. Toto odstúpenie musí byť písomné. Zmluvný vzťah je zrušený a účasť stornovaná ku dňu, kedy je písomné odstúpenie (storno) potvrdené zo strany CK/CA. Pokiaľ cestujúci odstúpi od zmluvy, je povinný uhradiť CK/CA odstúpené. Ak ide o služby zahraničného touroperátora alebo dopravnej spoločnosti odstúpené sa účtuje v súlade s ich podmienkami. V prípade storna jednej osoby vo viac lôžkovej izbe, okrem odstúpeného za stornovanú osobu, musí zostávajúca osoba doplatiť príplatok za menšiu obsadenosť viac lôžkovej izby, napr. za jednolôžkovú izbu. Pokiaľ cestujúci v termíne podľa zmluvy nezačne odoberať služby alebo svojou vinou služby zmešká a neoznámí CK/CA (prostredníctvom obchodného zástupcu) alebo mu okolnosti neumožňujú ich odobrať, má CK/CA nárok na úhradu celkovej ceny všetkých objednaných služieb. V prípade, že cestujúci v priebehu poskytovania služieb svojvoľne neodoberie alebo úplne nevyčerpá službu, nemá nárok na finančnú náhradu za nečerpané služby.

V prípade zmeny cestujúceho podľa čl. 4 písm. d) (práva cestujúceho) účtuje CK/CA poplatok podľa sadzieb príslušného zahraničného touroperátora alebo dopravnej spoločnosti, o ktorej služby sa jedná a poplatky podľa čl. 7 písm. a). Zmena termínu sa považuje za storno za odstúpené a novú objednávku za aktuálne ceny.

Storno podmienky pre služby samotnej CK/CA:

- viac ako 30 dní pred plnením zmluvy – odstúpené 50% z ceny,
- 29 - 5 dní pred plnením zmluvy – odstúpené 90% z ceny,
- menej než 5 dní pred - nenastúpenie na zájazd alebo inú službu – odstúpené 100% z ceny.

7. Servisné poplatky CK/CA

Za vykonanie zmeny v záväznej objednávke alebo zmluve služieb od zahraničného touroperátora resp. dopravnej spoločnosti má CK/CA právo účtovať nasledujúce poplatky (okrem poplatkov zahraničného touroperátora alebo dodávateľa dotknutých služieb). Poplatky je možné účtovať aj ako samostatnú položku.

- a) zmena v osobných údajoch cestujúcich: **30 €** za každú zmenu do 7 dní pred odjazdom, menej ako 7 dní sa rieši individuálne podľa sadzobníka prepravcu, resp. ubytovacieho zariadenia,
- b) zámena mena cestujúceho pri leteckej doprave: rieši sa individuálne podľa sadzobníka prepravných podmienok prepravcu,
- c) zmena v rámci zmluvy (hotel, transfer, izba, strava, negarantovaná požiadavka a pod.): **30 €/os** za každú zmenu,
- d) doplnenie zmluvy (batožina, zvieratá, seating a pod.): rieši sa individuálne podľa sadzobníka prepravných podmienok prepravcu, minimálne však **15 €/os**
- e) zadávanie údajov APIS/TSA: **15 €** za osobu,
- f) vybavenie elektronických/papierových víz: **40/90 €** za osobu,
- g) nevratná záloha za vypracovanie skupinovej ponuky: **200 €/požiadavka**,
- h) poplatok za vystavenie letenky na základe ich vlastnej rezervácie je **17 €** /letenka.
- i) poplatok za zmenu/storno letenky na základe ich vlastnej rezervácie je **34 €** /letenka.

8. Oznamovacia povinnosť cestujúceho, reklamácie a zodpovednosť za škody

Ak niektorá zo služieb nie je poskytnutá v súlade so zmluvou alebo príslušnými právnymi predpismi zákona č. 170/2018 Z.z., vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

Ak niektorá zo služieb nie je poskytnutá v súlade so zmluvou alebo príslušnými právnymi predpismi, je cestujúci povinný všetky svoje výhrady bezodkladne oznámiť v mieste vzniku sprievodcovi/delegátovi/zástupcovi CK/CA alebo zástupcovi príslušného zahraničného touroperátora, prípadne telefonicky priamo príslušnému zahraničnému touroperátorovi, prípadne vedúcemu prevádzky poskytujúcej služby alebo inému zodpovednému pracovníkovi tak, aby mohla byť uskutočnená náprava včas na mieste. CK/CA je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, zák. č. 170/2018 Z. z., alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

Pokiaľ sa nedostatok nepodarí odstrániť, resp. cestujúci odmietne náhradne služby alebo vykoná nápravu sám, spíše sprievodca/delegát/zástupca CK/CA alebo zástupca príslušného zahraničného touroperátora, prípadne iný zodpovedný pracovník s cestujúcim reklamačný protokol.

Podmienkou prijatia reklamácie je súčinnosť na mieste potrebná k zabráneniu reklamácie, aby k eventuálnym škodám neprišlo alebo aby boli čo najmenšie.

Reklamáciu je nutné uplatniť v pobočke obchodného zástupcu, ktorý sprostredkoval uzatvorenie zmluvy. Svoje nároky z reklamácie musí cestujúci uplatniť písomne bez zbytočného odkladu najneskôr však do 2 rokov po skončení zájazdu, resp. alebo 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. Cestujúci má právo na primeranú zľavu ak CK/CA nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.

CK/CA neručí za úroveň cudzích služieb, ktoré si cestujúci objedná na mieste u sprievodcu, v hoteli alebo v inej organizácii. Ak príde k okolnostiam, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK/CA (*vis major*) alebo okolnostiam na strane cestujúceho, na základe ktorých cestujúci úplne alebo sčasti nevyužije objednané služby, nevzniká cestujúcemu nárok na zľavu z ceny týchto služieb ani iné nároky. Ak preruší CK/CA zájazd z vyššej moci, je povinná vykonať všetky opatrenia na dopravu cestujúceho späť.

CK/CA nezodpovedá za škodu, pokiaľ bola spôsobená:

- cestujúcim,
- tretou osobou, pričom v prípade zájazdu platí, pokiaľ tretia osoba neposkytuje služby v rámci zájazdu a ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť,
- neodvrátiteľnou a mimoriadnou udalosťou.

Stratu, poškodenie, či oneskorené dodanie batožiny reklamuje vždy cestujúci priamo u prepravcu. Výška náhrady škody týkajúcej sa leteckej prepravy sa riadi ustanoveniami medzinárodných dohôd.

9. Poistenie

9.1 Povinné zmluvné poistenie CK/CA, pre prípad úpadku CK/CA

UNIQA poisťovňa, a.s., Krasovského 15, 851 01 Bratislava, Slovenská republika potvrdzuje v súlade s ust. §9 zákona č.170/2018 o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov a potvrdzuje, že v prípade vzniku poistnej udalosti – úpadku cestovnej kancelárie JuJu s.r.o., Ždiarska 705/11, 949 01 Nitra, IČO: 47 525 207, poskytné klientovi (objednávateľovi zájazdu) v zmysle Všeobecných poistných podmienok pre poistenie zájazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie nasledovné poistné plnenie:

1. V prípade neposkytnutia objednaného a zaplateného zájazdu alebo spojených služieb cestovného ruchu (ďalej len „zájazd“) poistné plnenie vo výške ceny neposkytnutého zájazdu, ktorú objednávatel' zaplatil.
2. V prípade neposkytnutia objednávatel'ovi objednanej a zaplatenej dopravy z miesta pobytu v zahraničí na území Slovenskej republiky uhradenie nákladov na túto dopravu, ak je doprava súčasťou zájazdu.
3. V prípade nevrátenia rozdielu medzi zaplatenou cenou za zájazd a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu objednávatel'ovi uhradenie rozdielu v cene medzi zaplatenou cenou zájazdu a skutočne poskytnutými službami.

Poistná zmluva číslo 8100075045 o poistení zájazdov pre prípad úpadku cestovnej kancelárie je platná od 1.1.2020 do 31.12.2020. Vztahuje sa na všetky osoby prihlásené počas platnosti poistnej zmluvy na zájazdy organizované vyššie uvedenou cestovnou kanceláriou a sú ňou kryté všetky nároky objednávatel'ov voči uvedenej cestovnej kancelárii v prípade poistnej udalosti – úpadku cestovnej kancelárie, až do celkovej výšky 20.400,- EUR.

9.2 Povinné zmluvné poistenie zahraničného touroperátora, ak by sa dostal do úpadku

Zájazdy a spojené služby cestovného ruchu poskytované priamo zahraničným touroperátom, sú kryté voči úpadku CK/CA v zmysle zákona o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu. Podmienky a kontakty jednotlivých touroperátorov sú uvedené v predzmluvných informáciách, v zmluve o obstaraní služieb cestovného ruchu a na webovom sídle CK/CA.

9.3 Cestovné poistenie cestujúceho

CK/CA môže sprostredkovať cestujúcemu cestovné poistenie (liečebné náklady, batožina, úraz, zodpovednosť za škodu, storno). Poistná zmluva na poistenie cestujúceho vzniká priamo medzi cestujúcim a poisťovňou. V prípade poistných udalostí cestujúci komunikuje priamo s poisťovňou. CK/CA nehradí poplatky za lekárske ošetrenie a pod.

10. Spracovanie osobných údajov

Spracúvanie osobných údajov prebieha v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov - GDPR) v spojení so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Bližšie informácie o spracúvaní a ochrane osobných údajov a súvisiacich právach cestujúcich sú na webovom sídle CK/CA a zahraničného touroperátora.

11. Záverečné ustanovenie

Prípadné spory ohľadne priamych služieb sa bude CK/CA snažiť vyriešiť. Cestujúci, ako spotrebiteľ, má podľa zákona č. 391/2015 Z.z. SR o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov právo podať na Slovenskú obchodnú inšpekciu alebo podľa § 14 odst. (1) zákona č. 634/1992 Sb. ČR, o ochrane spotrebiteľa na Českú obchodní inspekci alebo na iný subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ADR – Alternative Dispute Resolution) s pôsobnosťou v oblasti služieb cestovného ruchu zapísaný v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky alebo Ministerstva financií v ČR alebo návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Sprostredkovateľom medzi stranami sporu v Slovenskej a Českej republike je Európske spotrebiteľské centrum.

V prípade sporu ohľadne služieb zahraničného touroperátora má cestujúci, ako spotrebiteľ, podľa nariadenia EÚ č. 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov právo podať sťažnosť na alternatívne mimosúdne riešenie elektronicky prostredníctvom európskej platformy pre riešenie sporov online na internetovej stránke zriadenej Komisiou EÚ na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> . V prípade potreby môžu byť spory so zahraničným touroperátorom predložené príslušným súdom.

Tieto všeobecné obchodné podmienky vstupujú do platnosti dňa 01. februára 2019. Prípadná neplatnosť jednotlivých ustanovení nemá vplyv na celkovú platnosť podmienok a uzatvorenej zmluvy.