

ÚVODNÉ USTANOVENIA

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky (ďalej len „VZP“) platia pre všetky cestovné služby, spojené služby cestovného ruchu a zájazdy organizované cestovnou kanceláriou. VZP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde, Zmluvy o poskytnutí cestovných služieb alebo Zmluvy o spojených službách cestovného ruchu (pre spoločné pomenovanie ďalej len „Zmluva“). Podpisom Zmluvy objednávateľ potvrdzuje, že sa oboznámil so znením Zmluvy a týchto VZP, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.

DEFINÍCIA POJMOV

1. Cestovná kancelária (ďalej len „CK“): MISTRÁL HS, s.r.o., sídlo: Karpatské námestie 10A, 831 06 Bratislava, prevádzka: Benediktího 5, 811 05 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.14683/B.

2. Cestujúci: fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy. 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 tieto osoby označenie v jednotnom čísle „cestujúci“.

3. Objednávateľ: osoba, ktorá s CK uzatvorila Zmluvu, 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. Zákon: zákon č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

5. 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.

6. Predajné miesto: prevádzkareň alebo iný priestor, kde CK alebo CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.

7. Cestovné služby: služby CK, ktoré nie sú v zmysle Zákona č. 170/2018 Z. z. podľa § 3 Zájazdom, alebo podľa § 4 Spojenou službou cestovného ruchu.

8. Zákonný zástupca: rodič (otec, matka), alebo ním poverená osoba vo veku 18 a viac rokov, ktorá počas zájazdu je povinná dozerať na bezpečnosť a zdravie dieťaťa (osoba mladšia ako 18 rokov), ktorí sú zároveň cestujúcimi.

I. ZMLUVA

1. Zmluvou sa CK zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd alebo cestovné služby a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu. Zmluva vzniká medzi CK a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej Zmluvy potvrdenej CK alebo inou CK splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK. Za riadne vyplnenú a podpísanú Zmluvu cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná Zmluva jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom. Súčasťou Zmluvy sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí Zmluvu, a to najmä formulár štandardných

informácií pre Zmluvy o zájazde, ponukový katalóg alebo ponukový list, informácie na webovom sídle CK, všeobecné informácie a písomné pokyny k zájazdu - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách. CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito VZP. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne cestujúcemu iná CK splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie sú súčasťou Zmluvy, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde a cestovných službách v katalógu alebo v iných písomných dokladoch vydaných CK alebo zverejnených CK na svojom webovom sídle.

2. Iná, CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v Zmluve alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami v katalógu alebo v iných písomných materiáloch CK alebo na webovom sídle CK a nie je splnomocnená meniť celkovú cenu za zájazd a iné cestovné služby.

3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, prípadne objednávateľ, podpisom Zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť Zmluvu a že v prípade uzatvorenia Zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadřila súhlas s účasťou na zájazde alebo pobyte. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informovala o podmienkach spracúvania podľa tejto Zmluvy.

II. CENA, ZMENA CENY, PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cenou za zájazd alebo všetky služby, ktoré si cestujúci objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena“) sa rozumie cena celkom, uvedená v Zmluve. 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, ak 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. Zľavy sa vzťahujú na základnú cenníkovú cenu zájazdu alebo ubytovania pre osoby na základnom lôžku (v hoteloch aj na prístelkách), nevzťahujú sa na prístelky v apartmánach a na akékoľvek príplatky. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením Zmluvy a na ktoré bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom.

2. Pri poskytovaní zliav a špeciálnych cien pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu/pobytu, resp. ukončeniu čerpania služieb.

3. Právo účasti na zájazde, resp. právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením celkovej ceny zájazdu, resp. zabezpečených služieb v plnej výške a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

4. CK má právo požadovať pri uzatváraní Zmluvy zaplatenie ceny zájazdu v plnej výške (100 %) celkovej ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb (cestovné poistenie musí cestujúci zaplatiť vždy v plnej výške už pri podpísaní Zmluvy).

V prípade možnosti úhrady zálohy za objednaný zájazd a cestovné služby, zvyšok do plnej ceny je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 35 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb. Odstupné je splatné ihneď.

5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 35 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb je cestujúci

povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.

6. Za deň zaplataenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.

7. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená v zmysle Zákona o zájazdoch 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 takomto prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenami prepravy ku dňu začatia prepravy,

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 za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena 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 zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR-u 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 preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplataenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 tohto článku resp. článku IV ods.2

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

11. CK nie je povinná vrátiť zaplataenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu z dôvodov za ktoré nezodpovedá CK.

III. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

1. K základným právam cestujúceho patrí:

a) Právo na riadne poskytnutie úplne zaplataeného zájazdu a služieb.

b) Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb, ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, ak bola zaplataená cena zájazdu/pobytu. 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 VZP.

d) Pred začatím zájazdu/pobytu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zájazdu/pobytu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde/pobyte; súhlas tretej osoby s postúpením Zmluvy musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči cestovnej kancelárii účinná, ak bolo oznámenie o postúpení Zmluvy podľa prvej vety doručené cestovnej kancelárii v

primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu alebo čerpania prvej služby; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplataenie zvyšku ceny služieb 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. CK je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia Zmluvy. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou Zmluvou 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 zaplataenie 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 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 resp. tranzitných krajín), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.

c) Zaplatiť celkovú cenu za všetky podľa Zmluvy objednané 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 zaplataených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.

f) V prípade, že zistí nesprávnosť údajov, alebo nastala zmena údajov (najmä telefonický kontakt, e-mailový kontakt, poštová adresa alebo zmena priezviska, alebo čísla cestovného dokladu) 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 a to najmä cestovný doklad platný najmenej 6 mesiacov od dátumu skončenia zájazdu (niektoré krajiny EU majú kratšiu povinnosť platnosti cestovného dokladu), 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 alebo pri obťažovaní ostatných cestujúcich nevhodným správaním 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 výlučnú zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe, či dodávateľovi služieb spôsobil.

j) Zaisťiť u osôb mladších ako 18 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu/pobytu, podobne zaisťiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.

k) Rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, alebo v autobuse, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla alebo v autobuse, nesprávať sa agresívne a obťažujúco voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete môže byť cestujúci vylúčený z prepravy a je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčast cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

l) Niešť výlučnú zodpovednosť za dodržiavanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny do ktorej cestuje, resp. cez ktorú prechádza.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:

a) Poskytnúť cestujúcemu kontakt na zástupcu CK (čl. III. bod 1 písm. g).

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

c) Povinnosť v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb poskytnúť cestujúcemu potvrdenia, poukážky, cestovné lístky, vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, ako aj plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu do cieľového miesta alebo miesta (ďalej aj „Informácie a pokyny k zájazdu/pobytu“) a to ich zaslaním elektronickou poštou na e-mailovú adresu cestujúceho uvedenú v Zmluve, alebo iným spôsobom dohodnutým s CK. Informácie a pokyny k zájazdu/pobytu zájazd sa doručujú len jednému cestujúcemu zo Zmluvy, ktorý je povinný informovať všetkých ostatných cestujúcich z uzatvorenej Zmluvy, pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak.

2. CK si vyhradzuje právo neposkytnúť cestujúcemu zájazd resp. služby cestovného ruchu dohodnuté v Zmluve v prípade, ak cestujúci riadne a včas neuhradil cenu za zájazd resp. za dohodnuté služby v lehote uvedenej v Zmluve, resp. v súlade s týmito VZP, prípadne ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej zo strany CK. CK nie je povinná vyzývať cestujúceho na úhradu dohodnutej ceny za zájazd resp. za služby cestovného ruchu ani poskytnúť cestujúcemu dodatočnú lehotu na úhradu

ceny zájazdu v prípade, ak si cestujúci zakúpil zájazd v akcii „last minute“, ktorého cena je splatná spravidla ihneď, ak Zmluva neurčuje inak.

3. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie dopravného prostriedku, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre konkrétnu dopravu.

V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. Pred začiatkom čerpania služieb, resp. zájazdu:

a) Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím čerpania služieb alebo zájazdu zmeniť podmienky, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK bude informovať cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok Zmluvy sa v nevyhnutných a opodstatnených prípadoch považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.

b) Ak je CK nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) zákona alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne cestujúcemu zmenu Zmluvy. V takom prípade CK bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o:

- navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu alebo cestovných služieb,
- práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od Zmluvy bez zaplataenia odstupného,
- skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena b) neprijme navrhované zmeny Zmluvy, Zmluva zanikne,
- cene náhradného zájazdu alebo cestovných služieb, ak je takáto náhrada cestujúcemu ponúknutá.

Ak cestujúci odstúpi od Zmluvy a neprijme náhradnú ponuku, 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.

2. Počas čerpania služieb:

a) CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK povinná:

- zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, 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.

b) CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených cestujúcim, treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb

cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu alebo 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 transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

d) CK má právo na úhradu ceny za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v Zmluve s cestujúcim, ktoré boli poskytnuté na vyžiadanie cestujúceho alebo so súhlasom cestujúceho počas zájazdu alebo čerpania služieb.

VI. ODSÚPENIE OD ZMLUVY CESTUJÚCIM A ODSÚPNÉ

Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb od Zmluvy odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpné, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od Zmluvy pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu.

Výška odstúpného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):

a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 25 % z ceny, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy v lehote 61 dní a viac pred termínom začatia zájazdu alebo čerpania prvej cestovnej služby,

b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy v lehote 60 - 29 dní pred termínom začatia zájazdu alebo čerpania prvej cestovnej služby,

c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 75 % z ceny, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy v lehote 28 - 15 dní pred termínom začatia zájazdu alebo čerpania prvej cestovnej služby,

d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 90 % z ceny, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy v lehote 14 - 8 dní pred termínom začatia zájazdu alebo čerpania prvej cestovnej služby,

e) vo výške 100 % ceny, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy v lehote 7 a menej dní pred termínom začatia zájazdu alebo čerpania prvej cestovnej služby,

f) v prípade zájazdov alebo cestovných služieb objednaných za špeciálne zvýhodnenú nestornovateľnú tarifu (o čom je klient informovaný pre uzatvorením Zmluvy, je výška odstúpného od momentu objednania vo výške 100% z celkovej ceny.

Podmienky predaja leteckých zájazdov na pravidelných linkách a ich jednotlivé náležitosti sa riadia podmienkami jednotlivých leteckých spoločností a môžu byť u jednotlivých leteckých spoločností rozdielne. Pre služby označené ako „non-refundable“, resp. „nonchangeable“, resp. non-transferable“ a podobne je výška odstúpného od okamihu zakúpenia 100 % z ceny takejto služby.

2. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej Zmluve ruší svoju účasť na zájazde alebo pobyte (napr. zrušenie účasti jednej osoby v 2 - lôžk. izbe alebo zrušenie účasti jedného cestujúceho vo viaclôžkovom apartmáne) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstúpného aj zvýšené náklady na ubytovanie ostatných spolucestujúcich (napr. príplatok za 1-lôžkovú 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 odstúpného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od Zmluvy. Do počtu dní sa

nezapočítava deň nástupu na zájazd, resp. začiatok čerpania služieb.

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 čiastočne, nemá nárok na vrátenie ceny za nečerpané služby.

4. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej Zmluvy na novú, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od Zmluvy, pričom platia podmienky odstúpného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

5. CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy 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 a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od Zmluvy bezodkladne pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb.

6. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstúpné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. U zájazdov, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde je vylúčené právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa tohto odseku.

VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU

1. CK zodpovedá za porušenie Zmluvy, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu alebo cestovných služieb (ďalej len „porušenie Zmluvy“).

2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu a to priamo na mieste u dodávateľa služby tak, aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava a zároveň túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi

3. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou, zákonom 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 a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária 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, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť

a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo

b) nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve, 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 zaplata odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.

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

a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a) tohto článku,

b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b) tohto článku,

c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,

d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.

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

10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7 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), 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 zabezpečí potrebné ubytovanie, alebo uhradí 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. V prípade letov na

pravidelných linkách zabezpečuje služby ubytovania letecká spoločnosť

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

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

15. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať aj priamo cestovnej kancelárii alebo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. CK alebo cestovná agentúra je povinná postúpiť doručení podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej kancelárii alebo cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.

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

a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slov. 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, cestovná kancelária 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 sídle, resp. v prevádzke CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u obchodného zástupcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.

b) Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Klient má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.

c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a obchodného zástupcu 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 reklamácie po celý čas zájazdu, alebo poskytne cestujúcemu kontakt na poverenú osobu oprávnenú prijímať a vybavovať reklamácie po celý čas zájazdu.

e) O vybavení reklamácie bude klientovi 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. V súlade s § 23 zákona 170/2018 Z.z. v prípade zájazdu alebo spojených cestovných služieb cestovného ruchu (podľa §3 a 4

Zákona) má cestujúci 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) neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

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

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

5. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu podľa čl. VII, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa tohto zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

6. Poistný vzťah v rámci cestovného poistenia vzniká priamo medzi cestujúcim a poisťovacou spoločnosťou. CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov a plnení z tohto vzťahu.

IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

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

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

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

3. Podpisom Zmluvy cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril Zmluvu 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 Všeobecných zmluvných podmienok a dojednaní v nich obsiahnuté akceptuje.

4. CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany a záruky pre prípad úpadku v súlade so zákonom č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

5. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v ponukových materiáloch CK, na webovej stránke www.mistralhs.sk o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe ich zverejnenia a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s cestujúcim. CK nezodpovedá za obsah materiálov, ktoré sú poskytnuté tretími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť.

6. Cestujúci 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: cestovným agentúram, ubytovacím zariadeniam, spolupracujúcim tretím stranám (iným poskytovateľom služieb), Slovenskej obchodnej inšpekcie, 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 neposkytne CK 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 realizovaný podľa nariadenia o ochrane osobných údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov. V prípade ak CK bude pre cestujúceho vybavovať vízovú povinnosť, cestujúci je povinný poskytnúť na tieto účely kópiu cestovného dokladu. Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané, má právo od CK požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Cestujúci má súčasne právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov.

7. Ak sa cestujúci domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa ho týka, je v rozpore so všeobecným nariadením o ochrane údajov, alebo zákonom, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým sa rozumie Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava. Prípadné otázky týkajúce sa ochrany osobných údajov môže cestujúci adresovať zodpovednej osobe CK.

8. Tieto všeobecné zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 01.01.2019. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukových materiáloch, na webovej stránke www.mistralhs.sk ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok sú aktuálne ku dňu ich vygenerovania a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich zverejnenia. 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.