

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY MANDATÁRA SETTOUR SLOVAKIA spol. s r.o.

### 1. Definícia pojmov

**Zahraničný touroperátor** (ďalej len „**touroperátor**“) – je subjektom so sídlom v členskom štáte Európskej únie mimo Slovenskej republiky, ktorý má oprávnenie na podnikanie v oblasti cestovného ruchu. Touroperátor na svoje meno a svoju zodpovednosť, v jazyku platného v krajine svojho sídla, predáva jednotlivé alebo spojené služby cestovného ruchu alebo zájazdy. Touroperátor má zájazdy poistené voči úpadku v zmysle práva platného v krajine sídla.

**Mandatár** – Settour Slovakia spol. s r.o. - ponúka jednotlivé alebo spojené služby cestovného ruchu alebo zájazdy organizované touroperátormi, v cenách a za podmienok stanovených zmluvnými podmienkami touroperátora.

**Cestujúci** – fyzická osoba, ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy spoločne a nerozdielne, riadne a včas.

**Objednávateľ** – je osoba, ktorá s touroperátorom prostredníctvom mandatára a prípadne ďalšej cestovnej agentúry uzavrie zmluvu. Keďže objednávateľ aj cestujúce osoby sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy spoločne a nerozdielne, riadne a včas, ďalej vo VOP uvádzame už iba „cestujúci“

**Všeobecné obchodné podmienky** (ďalej len „**VOP**“) **touroperátora** – predstavujú obchodné podmienky, alebo iné zmluvne dojednané ustanovenia, ktorými sa riadi poskytovanie služieb jednotlivých touroperátorov. Zmluvné podmienky upravujúce zmluvný vzťah klienta s touroperátorom sú uvádzané a právne záväzné v jazyku a podľa práva platného v krajine sídla touroperátora. Mandatár poskytuje klientom prostredníctvom verejnej služby „Google translate“ informatívny preklad do slovenského jazyka. Mandatár nenesie zodpovednosť za prípadné nepresnosti, ktoré vzniknú v dôsledku informatívneho prekladu. Obsah týchto všeobecných obchodných podmienok je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

**VOP Mandatára** – tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú vzťahy vznikajúce medzi cestujúcimi a prípadne cestovnou agentúrou a mandatárom touroperátora pri objednávaní jednotlivých alebo spojených služieb cestovného ruchu alebo zájazdov. Obsah týchto všeobecných obchodných podmienok je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

**Cestovná agentúra** – sprostredkúva predaj jednotlivých alebo spojených služieb cestovného ruchu a zájazdov pre inú cestovnú kanceláriu/ touroperátora. Zmluva sa musí uzatvoriť v mene, v cenách, za platobných a všeobecných obchodných podmienok cestovnej kancelárie/ touroperátora a mandatára pre ktorú sa zájazd sprostredkúva. Prevádzkovanie je podnikaním na základe živnostenského oprávnenia. Cestovná agentúra nemá zákonnú povinnosť, byť poistená voči úpadku.

**Online objednávka** – cestujúci vyplnením nevyhnutných údajov o cestujúcich na našich webových sídlach spolu s výberom objednávaných služieb prejavuje súhlas na vytvorenie zmluvy a platobného avíza.

**Paušálny zájazd** (ďalej len „**zájazd**“) – je kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu zakúpených na účel tej istej cesty, zakúpené na jednom predajnom mieste a skombinované pred tým, ako sa cestujúci zaviazal k úhrade ich ceny, ponúkané,

predávané alebo účtované za súhrnnú cenu alebo za celkovú cenu pod označením „zájazd“. Touroperátor má zákonnú povinnosť, mať zájazdy poistené voči úpadku.

**Služba cestovného ruchu** – jednotlivá/samostatná služba cestovného ruchu, napr. ubytovanie vrátane stravovania bez dopravy alebo letenka. V zmysle zákona sa nejedná o zájazd.

**Predzmluvné informácie** – informácie o službách cestovného ruchu alebo o zájazde poskytované pred uzatvorením zmluvy, ktoré obsahujú: všeobecné informácie o objednaných službách cestovného ruchu, cestovná agentúra, poznámky touroperátora, dôležité informácie, platobné podmienky, touroperátor, poistenie proti úpadku touroperátora pre paušálne zájazdy, formulár štandardných informácií, VOP touroperátora, VOP mandatára, dôležité informácie, informácie o zdravotných, pasových a vízových predpisoch, cestovné pokyny, poistné podmienky, atď.. Predzmluvné informácie sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

**Zmluva** – zmluva uzavretá medzi cestujúcim a touroperátorom, sprostredkovaná mandatárom a prípadne ďalšou cestovnou agentúrou obsahuje dojednanie práv a povinností zmluvných strán pri poskytovaní a čerpaní dohodnutých služieb. Súčasťou zmluvy sú všetky doklady a informácie, ktoré cestujúci obdrží, alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu a to najmä detailné informácie obsiahnuté v predzmluvných informáciách. Neoddeliteľnou podmienkou vzniku zmluvy je úhrada ceny na účet CK. Zmluva bude zo strany CK právoplatná po vystavení faktúry CK so zaúčtovanou požadovanou platbou.

**Trvanlivý nosič** – prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu a 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.

## **2. Vznik zmluvného vzťahu**

Podmienkou vzniku zmluvného vzťahu medzi zahraničným touroperátorom (ďalej len „**touroperátor**“) zastúpeným mandatárom SETTOUR SLOVAKIA spol. s r.o. (ďalej len „**CK**“) na jednej a cestujúcim na druhej strane je cestujúcim (prípadne cestovnou agentúrou) podpísaná záväzná zmluva alebo online objednávka na [www.settour.sk](http://www.settour.sk), [www.malyprinc.sk](http://www.malyprinc.sk), [www.safari.sk](http://www.safari.sk), [www.maldivy.sk](http://www.maldivy.sk) a úhrada ceny na účet CK. Prijatá zmluva cestovnou kanceláriou je zo strany klienta neodvolateľná. Zmluva bude zo strany CK právoplatná po vystavení faktúry CK so zaúčtovanou požadovanou platbou, dovedy si touroperátor/CK vyhradzuje možnosť zmeny ceny, prípadne zrušenia objednávky/zmluvy. Zmluvou a aj objednávkou cestujúci potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obchodnými podmienkami vybraného touroperátora a s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami CK. Podmienky príslušného touroperátora s výnimkou ustanovení týchto všeobecných obchodných podmienok CK o objednávaní služieb, uzatváraní zmluvy a o platobných podmienkach majú pred týmito všeobecnými obchodnými podmienkami CK prednosť.

## **3. Platobné podmienky**

CK má právo na zaplatenie celkovej ceny služieb pred ich poskytnutím. CK 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 38 dní pred plnením zmluvy, ak nie je

v konkrétnom prípade stanovené inak. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 38 dní pred plnením zmluvy a v osobitne určených prípadoch je cestujúci povinný uhradiť pri uzatváraní zmluvy 100% celkovej ceny objednaných služieb. Pri službách touroperátorov ako napr.: XFTI, X5VF, XDER, XMWR, XALL, BigXtra, skupina LMX, SLRD, pri samostatných letenkách a poistnom, požaduje CK zálohu 100% už pri objednávke. Platba sa vykonáva v hotovosti alebo bankovým prevodom. V prípade nedodržania termínu úhrady ceny alebo doplatku cestujúcim je CK oprávnená neposkytnúť služby, neuzatvoriť zmluvu a od už uzatvorenej zmluvy odstúpiť s tým, že náklady spojené so zrušením zmluvy a odstúpné hradí cestujúci (prípadne cestovná agentúra).

#### **4. 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. Ceny touroperátorov uvedené v rezervačných systémoch, na webových sídlach, v katalógoch a na ponukových listoch sú platné výhradne pre individuálnych klientov (štátna príslušnosť SR). Riziko prípadného doplatku na skupinovú cenu (nad 8 osôb) alebo neposkytnutia služieb znáša cestujúci. Touroperátor/CK/poskytovateľ služieb si vyhradzuje právo odmietnuť potvrdenie záväznej objednávky alebo zrušiť záväznú objednávku bez nároku na odstúpné. Prípadné zľavy, vyhlásené CK v dobe po dátume úhrady alebo po podpise zmluvy, nezakladajú právo cestujúceho na zľavnenú cenu. CK 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 cestujúcemu pred plnením zmluvy, v prípade zájazdu najneskôr 20 dní pred jeho začiatkom. Ak bude CK nútená zvýšiť celkovú cenu za plnenie zmluvy za iných ako hore uvedených podmienok, v prípade zájazdu, ak CK prekročí hranicu 8% celkovej ceny zájazdu, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy (ďalej čl. 5).

#### **5. Základné práva a povinnosti cestujúceho**

##### **5.1 K základným právam cestujúceho patria:**

- a) Právo na obdržanie potvrdenia zmluvy prostredníctvom vystavenej faktúry CK so záúčtovanou požadovanou platbou
- b) Právo na riadne poskytnutie objednaných služieb.
- c) Právo byť oboznámený s prípadnými zmenami rozsahu objednaných služieb a celkovej ceny.
- d) Právo zrušiť svoje čerpanie služieb kedykoľvek pred plnením zmluvy, a to odstúpením podľa čl. 6 týchto podmienok.
- e) 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 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 informuje.

f) Právo na reklamáciu nedostatkov v súlade s čl. 9 týchto podmienok.

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

h) Právo dostať kópiu dokladu o povinnom zmluvnom poistení touroperátora pre prípad úpadku obsahujúci označenie a kontakt poisťovne, pokiaľ kombinácia služieb zvolených cestujúcim spĺňa znaky zájazdu a ich oprávnenia na podnikanie v oblasti predaja zájazdov a sprostredkovania spojených služieb cestovného ruchu.

## 5.2 K základným povinnostiam cestujúceho patria:

a) Poskytnúť CK 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. Poplatky za nesprávne poskytnuté údaje znáša cestujúci.

b) Zabezpečiť u osôb mladších ako 18 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka v priebehu plnenia zmluvy, predložiť súhlas zákonného zástupcu pri účasti osoby mladšej ako 18 rokov bez jeho sprievodu. Podobne zabezpečiť sprievod a dohľad osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje. Minimálny vek aspoň jednej osoby v každej izbe je 21 rokov.

c) Nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov už pri objednávke.

d) Oboznámiť sa s predzmluvnými informáciami, s VOP príslušného touroperátora a s VOP SETTOUR SLOVAKIA spol. s r.o..

e) 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 právo od zmluvy odstúpiť a účtovať zodpovedajúce odstupné.

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

g) Prevziať a skontrolovať doklady potrebné k čerpaniu služieb od CK.

h) Dostaviť sa v stanovenom čase na určené miesto so všetkými požadovanými dokladmi.

i) Pri cestách do zahraničia mať u seba všetky doklady požadované pre vstup do príslušných krajín (cestovný doklad platný minimálne 6 mesiacov po návrate, 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. Náklady vzniknuté nedodržaním uvedených povinností znáša v plnom rozsahu cestujúci.

j) Riadiť sa pokynmi 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.

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

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

## **6. Zmeny dohodnutých služieb a ich právne dôsledky, rušenie služieb**

### **6.1 Pred plnením zmluvy**

a) Pokiaľ nastanú okolnosti, ktoré touroperátorovi bránia poskytnúť služby podľa dohodnutých podmienok, je povinný to 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 odstúpeného:

- pri zrušení služieb CK alebo príslušným touroperátorom
- 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 príjazdovej (odjazdovej) trasy, zmena prepravcu, zmena časov letov.

c) Ak cestujúci s podstatnými zmenami nesúhlasí, má právo písomne odstúpiť od zmluvy bez zaplataenia odstúpeného 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 dní od doručenia oznámenia o podstatných zmenách, má sa za to, že so zmenami súhlasí a právo odstúpiť zaniká.

d) Touroperátor/CK si pri skupinových a poznávacích 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.

### **6.2 Počas plnenia zmluvy**

a) Touroperátor je oprávnený vykonávať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb v ich priebehu, pokiaľ z vážnych dôvodov nie je možné pôvodne dohodnutý program a služby dodržať. V prípade, že touroperátor 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 vylúčené. Touroperátor 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 touroperátor/CK nemohol 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 - touroperátor/CK 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.

## **7. 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. Pokiaľ cestujúci odstúpi od zmluvy, je povinný uhradiť CK prípadné odstúpené, ktoré sa účtuje v súlade s podmienkami príslušného touroperátora. V prípade storna jednej osoby vo viac lôžkovej izbe, okrem odstúpeného za stornovanú osobu, musí zostávajúca osoba doplatiť za menšiu obsadenosť izby. Pokiaľ cestujúci v termíne podľa zmluvy nezačne odoberať služby alebo svojou vinou služby zmešká a neoznámí CK (prostredníctvom cestovnej agentúry) alebo mu okolnosti neumožňujú ich odobrať, má CK 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. 5 písm. d) (práva cestujúceho) účtuje CK poplatok podľa sadzieb príslušného touroperátora, o ktorej službe sa jedná a poplatky podľa čl. 8 písm. a). Zmena termínu sa považuje za storno za odstúpené a novú objednávku za aktuálne ceny.

## **8. Servisné poplatky CK**

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

- a) zámena cestujúceho: 30 € za každú zmenu,
- b) zmena v osobných a fakturačných údajoch: 30 € za každú zmenu,
- c) zmena v rámci zmluvy (hotel, transfer, izba, strava, negarantovaná požiadavka a pod.): 30 € za každú zmenu,
- d) doplnenie zmluvy (batožina, zvieratá a pod.): 50 € za každú požiadavku,
- e) doplnenie zmluvy - seating: 15 € za každú osobu/segment,
- f) zadávanie údajov APIS/TSA: 15 € za osobu,
- g) vybavenie elektronických víz: 50 € za osobu,
- h) nevratná záloha za vypracovanie skupinovej ponuky: 200 € /požiadavka.
- i) náklady spojené s uplatnením pohľadávky: 5 € / urgencia
- j) poplatok v prípade bezplatného storna zo strany klienta/cestovnej agentúry: 50 Eur/záväzná objednávka

## 9. Oznamovacia povinnosť cestujúceho, reklamácie a zodpovednosť za škody

Ak niektorá zo služieb nie je poskytnutá v súlade so zmluvou alebo príslušnými právnymi predpismi, 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 príslušného touroperátora, prípadne telefonicky priamo príslušnému touroperátorovi, prípadne vedúcemu prevádzky poskytujúcej služby alebo inému zodpovednému pracovníkovi tak, aby mohla byť uskutočnená náprava včas na mieste.

Pokiaľ sa nedostatok nepodarí odstrániť, spíše sprievodca/delegát príslušného 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 cestovnej agentúry, ktorý sprostredkoval uzatvorenie zmluvy. Svoje nároky z reklamácie musí cestujúci uplatniť písomne bez zbytočného odkladu.

Touroperátor/CK 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 touroperátor/CK (*vis maior*) 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.

Touroperátor/CK nezodpovedá za škodu, pokiaľ bola spôsobená:

- cestujúcim,
- treťou osobou, pričom v prípade zájazdu to 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.

## 10. Poistenie

### 10.1 Povinné zmluvné poistenie touroperátora, ak by sa náhodou dostal do úpadku

Zájazdy a spojené služby cestovného ruchu poskytované priamo touroperátom, sú kryté voči úpadku CK 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.

### 10.2 Cestovné poistenie cestujúceho

CK 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 nehradí poplatky za lekárske ošetrenie a pod.

## **11. 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 údajoch a súvisiacich právach cestujúcich sú na webovom sídle CK a touroperátora.

## **12. Záverečné ustanovenie**

Prípadné spory ohľadne priamych služieb sa bude CK snažiť vyriešiť. Cestujúci, ako spotrebiteľ, má podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov právo podať na Slovenskú obchodnú inšpekciu alebo iný subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov s pôsobnosťou v oblasti služieb cestovného ruchu zapísaný v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

V prípade sporu ohľadne služieb touroperátora/CK 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 zriadené Komisiou EÚ . V prípade potreby môžu byť spory so touroperátorom predložené príslušným súdom v zmysle práva platného v krajine sídla.

Tieto všeobecné obchodné podmienky vstupujú do platnosti dňa 01. januára 2020. Prípadná neplatnosť jednotlivých ustanovení nemá vplyv na celkovú platnosť podmienok a uzatvorenej zmluvy.

SETTOUR SLOVAKIA spol. s r.o.  
Lazaretská 29  
811 09 Bratislava  
IČO: 36179825