

Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie Rokošport

I. Zmluvný vzťah

1. Zmluvný vzťah medzi cestovnou kanceláriou ROKOŠSPORT, Obchodný názov ROKOŠSPORT s.r.o., Súľov 512, 013 52 Súľov-Hradná. IČO: 50052586 (ďalej len "CK") a cestujúcim vzniká na základe cestujúcim (prípadne jeho zákonným alebo splnomocneným zástupcom) riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o zájazde, prihlášky alebo písomnej objednávky s náležitosťami zmluvy (ďalej len „zmluva“), potvrdenej CK alebo inou splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK, a zaplatením zálohy, a to aj v prípade uzatvárania zmluvy o zájazde prostredníctvom sprostredkovateľa (iná cestovná kancelária alebo cestovná agentúra), pričom v tomto prípade za zaplatenie zálohy sa považuje pripísanie peňažných prostriedkov na účet CK, resp. ich prevzatie CK v hotovosti. Cestujúcim je osoba, ktorá s CK uzavrie zmluvu, alebo vyplní záväznú prihlášku, alebo osoba, v ktorej prospech sa zmluva uzatvorila, alebo osoba, na ktorú sa zájazd v súlade s čl. III bod 1 písm. e) previedol. Zmluva má písomnú formu alebo inú vhodnú formu. Inou vhodnou formou sa, okrem iného, rozumie vyplnenie „Zmluvy o zájazde“ (prihlášky) na www.rokosport.sk cestujúcim alebo v mene cestujúceho za súčinnosti pracovníka CK, udelenie súhlasu s týmito Všeobecnými podmienkami, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, odoslanie zmluvy (prihlášky) prostredníctvom rezervačného systému CK elektronickou formou a jej následné prijatie (potvrdenie) rezervačným systémom CK. Takýmto elektronickým odoslaním CK či už zo strany cestujúceho alebo pracovníkom CK v mene cestujúceho a následným prijatím (potvrdením) rezervačného systému CK zo strany CK sa zmluva považuje za uzavretú a platnú. V prípade, že zmluva nebola uzavretá prostredníctvom elektronického rezervačného systému CK, považuje sa zmluva za uzavretú a nadobúda platnosť okamihom jej podpísania oboma zmluvnými stranami. Bez ohľadu na spôsob a formu uzavretia zmluvy nadobúda účinnosť (t.j. prihláška cestujúceho sa stáva pre neho záväznou) zaplatením zálohy ceny zájazdu podľa článku II bod 3 týchto Všeobecných podmienok. Uzavretím zmluvy sa CK zaväzuje obstaráť cestujúcemu, resp. osobám, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzavrela, všetky dohodnuté služby v rozsahu a kvalite dohodnutej medzi zmluvnými stranami.
2. Súčasťou zmluvy sú Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch CK Rokošport a potvrdenie o poistení CK pre prípad úpadku.
3. Podpisom zmluvy cestujúci potvrdzuje, že sa oboznámil so znením zmluvy a bezvýhradne s ňou súhlasí.

II. Cena služieb, platobné podmienky, zľavy

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len "cena zájazdu") sa rozumie celková cena, 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 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.

2. Právo na riadne poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením úplnej ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.
3. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy (spravidla do 3 pracovných dní) zaplatenie zálohy v minimálnej výške 40% ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb. Zvyšnú časť ceny za objednané služby je cestujúci povinný doplatiť najneskôr v lehote do 40 dní pred nástupom na zájazd, resp. začatím čerpania služieb.
4. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 40 dní pred nástupom na zájazd, resp. začatím čerpania služieb je cestujúci povinný zaplatiť 100% ceny zájazdu alebo objednaných služieb.
5. Za objednané služby je možné zaplatiť v hotovosti, prostredníctvom platobných kariet, bankovým prevodom, poštovým poukazom alebo s využitím splátkových spoločností, pričom za deň zaplatenia sa považuje ten deň, kedy boli finančné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.
6. V prípade nezaplatenia ceny zájazdu alebo ceny za objednané služby v stanovených lehotách je CK oprávnená bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od zmluvy a zájazd alebo služby neposkytnúť, pričom cestujúci je povinný uhradiť všetky náklady, ktoré CK nesplnením si zmluvných povinností cestujúcim vznikli. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo CK na náhradu škody a ušlého zisku.
7. CK má právo jednostranne zvýšiť cenu zájazdu alebo služieb, a to najneskôr do 20 dní pred termínom nástupu na zájazd, resp. začiatkom čerpania služieb, ak dôjde k:
 - a. zvýšeniu dopravných nákladov vrátane ceny pohonných hmôt,
 - b. zvýšeniu platieb, spojených so zabezpečovanou dopravou, najmä letiskových, cestných, prístavných, palivových a iných poplatkov, ktoré sú zahrnuté do ceny zájazdu alebo zabezpečovaných služieb,
 - c. zvýšeniu ostatných nákladov.
8. V prípade nevyhnutnosti zvýšiť cenu z dôvodov podľa predchádzajúceho bodu 7 môže tak CK urobiť na základe písomného oznámenia, ktoré musí byť cestujúcemu odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb, a v ktorom bude presne určený dôvod a spôsob zvýšenia. 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 bodu 6 tohto článku.
9. V prípade záujmu cestujúceho môže CK sprostredkovať pre cestujúceho a ním určené osoby aj cestovné poistenie vrátane poistenia storna zájazdu pre prípad, že cestujúcemu vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy v súlade s poistnými podmienkami poisťovne. Presný obsah krytia a podmienky cestovného poistenia sú uvedené v podkladoch poskytnutých vybranou poisťovacou spoločnosťou, ktoré cestujúci na požiadanie obdrží od CK. Poistný vzťah vzniká priamo medzi cestujúcim a poisťovacou spoločnosťou. V konaní o vysporiadaní poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k cestujúcemu a CK nemá možnosť posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.
10. V cene zájazdu je zahrnuté povinné zmluvné poistenie zájazdu pre prípad úpadku CK v zmysle zákona č. 170/2018 Z.z. v znení neskorších predpisov.
11. V cene zájazdov nie je zahrnuté cestovné poistenie v zahraničí, prípadne ďalšie druhy poistení. Každému účastníkovi zájazdu

odporúčame priplatiť si takéto poistenie, ak nie je už inak poistený. O rozsahu a podmienkach povinného zmluvného poistenia zájazdu, rozsahu poistného plnenia, o podmienkach na plnenie nároku cestujúceho, o poisťovni, s ktorým má CK uzatvorené povinné zmluvné poistenie zájazdu, ako aj možnosti uzatvoriť individuálne poistenie cestujúceho na cestu a pobyt vrátane poistenia pre prípad, že cestujúcemu vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy v prípade nehody alebo ochorenia, bude cestujúci informovaný inou písomnou formou pred uzatvorením zmluvy. V prípade poškodenia alebo straty batožiny počas leteckej prepravy je cestujúci povinný túto skutočnosť neodkladne po ukončení prepravy nahlásiť na letisku na vyhradenom mieste a spísať protokol o poškodení alebo strate batožiny (P.I.R.), ktorý je nevyhnutný k ďalšiemu jednaniu cestujúceho a prepravcu. Výška zodpovednosti leteckej spoločnosti je obmedzená ustanoveniami Varšavskej dohody a všetkých dodatkov.

12. CK poskytuje klientom zľavy uvedené v cene konkrétneho zájazdu.

III. Práva a povinnosti cestujúceho

1. K základným právam cestujúceho patrí:

- Právo na riadne a včasné poskytovanie služieb. Pokiaľ bez zavinenia CK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na ich náhradu.
- Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb, ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela.
- Právo na ochranu osobných údajov, ktoré uvádza na zmluve o zájazde, pred nepovolanými osobami.
- Právo vypovedať zmluvu kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa článku V. týchto podmienok.
- Právo písomne oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, uvedená v tomto oznámení, pričom takéto oznámenie môže cestujúci urobiť v lehote do 30 dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb. Oznámenie musí obsahovať výslovný súhlas nového cestujúceho s uzatvorenou zmluvou a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva cestujúcim, ktorý vstupuje do práv a povinností pôvodného cestujúceho, pričom spolu s ním spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu alebo objednaných služieb, ako i úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou cestujúceho vzniknú. V prípade neuhradenia ceny za objednané služby alebo nákladov, súvisiacich so zmenou cestujúceho, platí článok II. bod 6 týchto podmienok. Uvedené sa vzťahuje len na tie prípady, keď zmenu cestujúcich je CK schopná zabezpečiť, v opačnom prípade CK písomne upozorní na nemožnosť zmeny pôvodného cestujúceho. CK si môže účtovať za každú zmenu cestujúceho paušálny poplatok 3,32 Euro na osobu.
- Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa článku VI. týchto podmienok.
- Právo na obdržanie dokladu o povinnom zmluvnom poistení CK alebo bankovú záruku pre prípad jej úpadku, ktorý obsahuje všetky náležitosti v súlade so zákonom č. 170/2018 Z.z. v znení neskorších predpisov a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, pokiaľ sa na objednané služby táto povinnosť vzťahuje.

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

- 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.
- Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade neručí CK za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Cudzí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí, ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.
- Zaplatiť celú cenu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť dokladom, ktorý cestujúci obdrží od CK, v opačnom prípade môže CK odstúpiť od zmluvy a má okrem storno poplatkov právo aj na náhradu škody, ktorá porušením si povinností cestujúcim CK vznikla.
- V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK, v opačnom prípade platí, že cestujúci so zmenami súhlasí.
- Prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb, riadne si ich prekontrolovať a riadiť sa nimi.
- Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod....).
- Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu. V prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušení programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.
- Dodržiavať pasové, colné, zdravotné a ďalšie predpisy krajiny, do ktorej cestuje. Cudzí štátni príslušníci sú povinní sa informovať ohľadne vízovej povinnosti na zastupiteľstve krajiny, kam cestujú. Náklady, ktoré vzniknú nedodržaním tohto ustanovenia, znáša cestujúci.
- Akékoľvek závary a odchýlky od objednaných služieb bezodkladne ihneď po ich zistení na mieste oznámiť písomne zástupcovi CK a poskytnúť súčinnosť k ich odstráneniu.
- Zdržať sa konania, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť alebo obmedzovať ostatných účastníkov zájazdu.
- Niešť zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil.
- Zaistiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, u osôb vo veku 15 - 18 rokov písomný súhlas účasti na zájazde od jeho zákonného

zástupcu, podobne zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.

IV. Zmena dohodnutých služieb

1. V prípade, že nastanú okolnosti, ktoré znemožňujú CK poskytnúť zájazd alebo služby podľa uzavretej zmluvy, je CK povinná zabezpečiť ich zmenu alebo ich zrušiť, pričom je povinná oznámiť tieto skutočnosti bez zbytočného odkladu cestujúcemu.

2. Pri zrušení zájazdu alebo objednaných služieb zo strany CK, pri zmene termínu čerpania služieb o viac ako 48 hodín alebo pri závažnej zmene programu, kategórie ubytovania, spôsobu prepravy a ceny za objednané služby, pričom za závažnú zmenu sa nepovažuje 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, zmena ceny zájazdu o menej ako 10%; má cestujúci právo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny alebo na prevod tejto čiastky na úhradu iných služieb, ktoré si u CK objednal, a to bez zmluvnej pokuty.

3. Zmeny a odchýlky jednotlivých služieb CK od dohodnutého obsahu zmluvy sú v nutných prípadoch prípustné. Ide hlavne o zmenu leteckej spoločnosti, typu lietadla, trasy a času letu, eventuálne programu počas zájazdu.

4. CK neručí za prípadné meškania letu a upozorňuje na možnosť jeho vzniku z technických dôvodov, z dôvodu nepriaznivého počasia, poprípade z dôvodu plnosti vzdušných koridorov. Cestujúci musí pri plánovaní prípojov, dovolenky, obchodných termínov a pod. brať do úvahy možnosť výrazného omeškania. CK nezodpovedá za škody, ktoré môžu cestujúcemu vzniknúť v dôsledku omeškania. V prípade meškania nevzniká cestujúcemu právo na odstúpenie od zmluvy.

5. CK si vyhradzuje právo zrušiť zájazd, pokiaľ nebol dosiahnutý minimálny počet účastníkov uvedený pri jednotlivých zájazdoch na internetových stránkach CK - www.rokosport.sk. CK má právo v takom prípade zájazd zrušiť, 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 a v tej istej lehote je CK povinná o tejto skutočnosti informovať cestujúceho.

6. CK má právo prevádzať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb v priebehu zájazdu, pokiaľ z vážnych dôvodov nie je možné dodržať pôvodne dohodnutý program a zabezpečiť služby. V takomto prípade je povinná:

a. zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu pokiaľ možno rovnakom alebo podobnom pôvodným podmienkam,
b. vrátiť cestujúcemu plnú cenu služieb, za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, a to neodkladne, najneskôr do 5 pracovných dní od vybavenia reklamácie.

7. V prípade, že CK zabezpečí ako náhradné plnenie služby v rovnakom rozsahu (napr. ubytovanie v inom hoteli rovnakej alebo vyššej triedy), sú ďalšie nároky cestujúceho voči CK vylúčené.

8. CK si vyhradzuje právo na zmenu vecného aj časového programu alebo zrušenie zájazdu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo mimoriadnych

okolností (neistá bezpečnostná situácia, dopravné problémy, zmena počasia, nešťastia, epidémie a ďalšie okolnosti, ktoré CK nemohla predvídať ani ovplyvniť). Pri poznávacích zájazdoch upozorňujeme na určité obmedzenia návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v dňoch štátnych a náboženských sviatkov alebo osláv na mieste pobytu.

9. V prípade, že sa cestujúci nedostaví alebo zmešká odlet či odchod dopravného prostriedku má CK nárok na úhradu plnej ceny zájazdu.

10. Ak je CK nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy. V takomto prípade má cestujúci právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí, alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí cestujúci písomne oznámiť CK v lehote uvedenej v návrhu na zmenu zmluvy, v opačnom prípade bude považované, že so zmenou súhlasí.

V. Odstúpenie od zmluvy cestujúcim a zmluvné pokuty

1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím čerpania služieb od zmluvy odstúpiť, a to písomným oznámením, ktoré je účinné dňom jeho doručenia CK alebo osobne v CK. Pri odstúpení od zmluvy bude cestujúcemu vrátená doposiaľ zaplatená čiastka znížená o nasledovné zmluvné pokuty (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):

a. skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 30 % z celkovej ceny zájazdu od potvrdenia prihlášky do 70. dňa pred začiatkom zájazdu

b. skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 40 % z celkovej ceny zájazdu od 69. dňa do 60. dňa pred začiatkom zájazdu

c. skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z celkovej ceny zájazdu od 59. dňa do 50. dňa pred začiatkom zájazdu

d. skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 60 % z celkovej ceny zájazdu od 49. dňa do 40. dňa pred začiatkom zájazdu

e. skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 70 % z celkovej ceny zájazdu od 39. dňa do 30. dňa pred začiatkom zájazdu

f. skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80 % z celkovej ceny zájazdu od 29. dňa do 20. dňa pred začiatkom zájazdu

g. skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 90 % z celkovej ceny zájazdu od 19. dňa do 10. dňa pred začiatkom zájazdu

h. 100 % z celkovej ceny zájazdu od 09. dňa pred začiatkom zájazdu.

2. Pre určenie počtu dní pri výpočte zmluvných pokút sa započítava aj deň, kedy bolo odstúpenie od zmluvy CK riadne oznámené.

3. Cestujúci má právo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny alebo zálohy za zájazd bez akejkoľvek zmluvnej pokuty v prípade:

a. zrušenia zájazdu cestovnou kanceláriou (neplatí v prípadoch podľa bodu IV..ods. 8),

b. v prípadoch ustanovených zákonom č. 170/2018 Z.z. v znení neskorších predpisov.

4. V prípade, že cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie časti ceny zájazdu za nečerpané služby.

5. CK má právo odpočítať zmluvnú pokutu od zloženej zálohy alebo zaplatenej ceny a vráti cestujúcemu zostatok uhradenej ceny.

6. CK môže pred nástupom na zájazd alebo počas priebehu zájazdu s okamžitou platnosťou odstúpiť od zmluvy v nasledovných prípadoch:

a. z dôvodu porušenia povinností cestujúcim, ktoré boli zmluvne dohodnuté. Cestujúci je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvné pokuty.

b. v prípade zrušenia zájazdu.

7. CK môže odstúpiť od zmluvy neodkladne, ak cestujúci vážne narušuje priebeh zájazdu, resp. pokiaľ cestujúci vážnym spôsobom naruší právne predpisy SR alebo hostiteľskej krajiny. Cestujúcemu v takom prípade nevzniká nárok na vrátenie alikvotnej čiastky z ceny služieb, ktoré neboli čerpané, a ďalej je cestujúci povinný uhradiť cestovnej kancelárii náklady spojené so spiatočnou dopravou.

8. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu pôvodnej objednávky na novú, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri storne pôvodnej objednávky a zavedení novej, pričom platia rovnaké podmienky podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

VI. Reklamačné konanie a zodpovednosť za škodu

1. V prípade, že rozsah a kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká cestujúcemu právo na reklamáciu a odstránenie chybné poskytovanej služby. Toto svoje právo je cestujúci povinný uplatniť bezodkladne priamo u dodávateľa služieb alebo zástupcu CK, v spolupráci ktorých sa vyhotoví aj písomný záznam.

2. Ak nezabezpečí CK riadne a včas nápravu reklamovaných služieb, môže cestujúci uplatniť svoju reklamáciu bezodkladne po návrate, najneskôr do 2 rokov od ukončenia čerpania služieb, alebo ak služby neboli vôbec čerpané, od dňa, kedy sa mali služby vyčerpať podľa zmluvy v CK, pričom k písomnému uplatneniu svojich práv doloží cestujúci záznam, urobený podľa predchádzajúceho bodu 1. V prípade oprávnenej reklamácie má cestujúci nárok na zľavu zo zaplatenej ceny služieb, zodpovedajúcu rozdielu medzi objednanými a skutočne poskytnutými službami.

3. CK je zbavená zodpovednosti za škodu, spôsobenú porušením jej povinností pri poskytovaní služieb alebo odstúpením od zmluvy, ak škodu nezavinila ona ani jej zmluvný partneri, a škoda bola spôsobená cestujúcemu alebo treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

4. Pri riešení reklamácie je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek škodám, alebo zníženiu ich rozsahu.

5. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu a nároky cestujúceho v súvislosti s leteckou dopravou voči CK sú vylúčené.

VII. Poistenie

1. CK si splnila svoje povinnosti ohľadne povinného zmluvného poistenia zájazdov CK pre potenciálnu možnosť úpadku v zmysle zákona č. 170/2018 Z.z. v znení neskorších predpisov v poisťovni Uniqa poisťovňa, a.s..

2. Cestovné poistenie. CK všetkým svojim cestujúcim pri cestách do zahraničia odporúča mať platné komplexné cestovné poistenie. Poistenie si objednávateľia zabezpečujú sami alebo môžu využiť služby zmluvnej poisťovne CK – Allianz - Slovenská poisťovňa, a. s. Ak má cestujúci záujem o poistenie, je potrebné, aby si preštudoval stručnú charakteristiku druhej poisťovne Allianz - Slovenská poisťovňa, a. s. Poistenie je nutné si objednať už pri prihlásení sa na zájazd. Viac informácií o poistení získa cestujúci v CK alebo v poisťovni Allianz - Slovenská poisťovňa, a.s. . Poistenie dojednané prostredníctvom CK je v prípade zrušenia zájazdu zo strany cestujúceho alebo cestovnej kancelárie nevratné!

VIII. Ďalšie podmienky

1. Zodpovednosť. Každý účastník zájazdu sa ho zúčastňuje na vlastnú zodpovednosť. V prípade úrazov a iných poistných udalostí si klient prípadné finančné a iné nároky uplatňuje voči poisťovni a nie voči CK, prípadne jej sprievodcom.

2. Ručenie. CK neručí za prípadné odcudzené veci počas zájazdu.

3. Doprava. CK zabezpečuje dopravu a transfery svojimi alebo inými dopravnými prostriedkami, ktorých úroveň a kategória je uvedená v informačných materiáloch CK. Tu sú uvedené aj základné miesta nástupu. Klienti môžu po dohode s CK nastupovať aj kdekoľvek na trase cesty. CK na požiadanie zabezpečuje aj transfer zo vzdialenejších miest na miesta nástupu alebo k hlavnej trase cesty.

4. Stravovanie. Pri každom zájazde je uvedené v akom rozsahu je strava zahrnutá v cene zájazdu.

5. Ubytovanie. Pri väčšine zájazdov je zahrnuté v cene. Pri minibusovej preprave a ubytovaní v kempu môže CK zabezpečiť aj požičanie stanov.

6. Sprievodcovské služby. Zájazdy sú vedené skúsenými sprievodcami, cvičiteľmi a inštruktormi turistiky so znalosťou navštívenej oblasti. Pri vysokohorských túrach Vás na pohyb v tomto teréne vyškolíme priamo na zájazde alebo v rámci prípravy pred ním. Upozorňujeme, že služby v rámci zájazdov CK nie sú službami horského vodcu.

7. Zájazdy na kľúč. CK môže pripraviť a zorganizovať zájazd podľa konkrétnych požiadaviek pre firmy, organizácie, kluby alebo jednotlivcov.

8. Klasifikácia náročnosti. Zájazdy sú označené písmenom

P - pešia turistika (spravidla turistické značené trasy a chodecký terén), **SKI** - skialpinizmus, lyžovanie, **VHT** - vysokohorská turistika (spravidla trasy mimo značených ciest alebo v skalnom či ľadovcovom teréne s potrebou istenia) a číslom podľa obtiažnosti: 1 - 4.

IX. Ochrana osobných údajov

Informácia o spracúvaní osobných údajov CK podľa § 19 a nasl. zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Zákon o ochrane osobných údajov“) v súlade s článkami č. 13 a 14 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri

spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica č. 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len ako „Nariadenie GDPR“)

1. Prevádzkovateľom osobných údajov je CK, pričom všetky práva a povinnosti CK ako prevádzkovateľa, ako aj dotknutej osoby sú upravené v Zákone o ochrane osobných údajov v súlade s Nariadením GDPR, ktoré prevádzkovateľ dôsledne dodržiava.

2. Rozsah, prípadne zoznam spracúvaných osobných údajov, je určený príslušnými právnymi predpismi, ďalej vyplýva priamo alebo nepriamo z uzatvorenej zmluvy o zájazde, ako aj ďalšej zmluvnej dokumentácie alebo je uvedený v súhlase so spracúvaním osobných údajov. Osobné údaje CK ako prevádzkovateľ spracúva v takom rozsahu, aký je nevyhnutný na splnenie účelu ich spracúvania. Ide najmä o údaje súvisiace s totožnosťou a kontaktné údaje t.j. titul, meno, priezvisko, adresa bydliska, dátum narodenia, rodné číslo, číslo a sken cestovného dokladu, e-mail a telefónne číslo. Na marketingové účely CK spracúva nasledujúce kategórie osobných údajov:

- a) Základné identifikačné údaje – titul, meno, priezvisko a adresa bydliska;
- b) Kontaktné údaje – e-mailová adresa a telefónne číslo;
- c) Prípadné fotografie zo zájazdu;
- d) Informácie z e-mailovej komunikácie.

3. Zdroje osobných údajov. Osobné údaje uvedené v predchádzajúcom bode 2 CK získava priamo od cestujúceho ako dotknutej osoby. V prípade, ak nie sú osobné údaje získané priamo od cestujúceho ako dotknutej osoby, zdrojom týchto osobných údajov je vo väčšine prípadov spolucestujúci alebo rodinný príslušník. Osobné údaje resp. niektorý z osobných údajov sa uvádza pri prihlásení sa na zájazd, pri registrácii na stránke www.rokosport.sk, v zmluve o zájazde, prípadne na ďalších miestach v online prostredí alebo ďalších dokumentoch. Osobné údaje môžu tiež v niektorých prípadoch pochádzať z verejne dostupných zdrojov, registrov a evidencií, napríklad z obchodného registra alebo môžu výnimočne pochádzať od tretích osôb, ktoré ich boli oprávnené CK ako prevádzkovateľovi poskytnúť.

4. Účel spracúvania. Ak sú osobné údaje spracúvané v súvislosti s plnením zmluvných povinností CK ako prevádzkovateľa, oprávneným záujmom CK ako prevádzkovateľa alebo podľa osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, účel spracúvania súvisí najmä s nasledujúcimi činnosťami:

- a. uzatváranie, evidencia a správa zmlúv o zájazde, vrátane starostlivosti o klientov;
- b. zabezpečenie všetkých služieb vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde;
- c. uzatváranie poisťných zmlúv;
- d. plnenie zmluvných povinností v súvislosti so zabezpečením víz;
- e. spracúvanie osobných údajov v rámci účtovníctva;
- f. spracúvanie osobných údajov v súvislosti s plnením povinností vyplývajúcich z pracovnoprávneho vzťahu;
- g. evidencia a archivovanie;
- h. riešenie prípadných reklamácií a aktívnych a pasívnych súdnych sporov;
- i. výkon vnútorného auditu, výkon preverenia súladu s právnymi predpismi a pod.

Ak sú osobné údaje spracúvané na základe súhlasu na marketingové účely, hlavným účelom uvedeného spracúvania je ponúknuť najnovšie informácie o aktuálnych produktoch a službách CK, pričom uvedený účel spracúvania súvisí najmä s nasledujúcimi činnosťami:

a. ponuka produktov a služieb, pričom ponuky môže Prevádzkovateľ poskytovať elektronickou formou, najmä formou e-mailových správ alebo správ posielaných na mobilné zariadenia cez telefónne číslo alebo aplikáciu, ako aj prostredníctvom klientskej zóny; poštou, telefonicky a pod.

b. automatizované spracúvanie osobných údajov vrátane využívania aplikácií pre účely remarketingu, retargetingu a segmentovania užívateľov s cieľom prispôsobiť ponuku individuálnym potrebám.

Súhlas poskytnutý na marketingové účely je dobrovoľný. Je však nevyhnutný na to, aby CK ako prevádzkovateľ mohol zasielať individuálne ponuky produktov a služieb, pričom bez takto poskytnutého súhlasu CK ako prevádzkovateľ nie je oprávnený predmetné služby zabezpečiť.

5. Právnym základom na spracúvanie osobných údajov je štandardne plnenie zákonnej povinnosti (najmä zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov), uzatvorenie, správa a plnenie zmluvných povinností zo zmluvy o obstaraní zájazdu, oprávnený záujem, ktorým je ochrana práv a právom chránených záujmov CK ako prevádzkovateľa a súhlas dotknutej osoby (najmä pre účely marketingu a pod).

Ak cestujúci odmietne poskytnúť osobné údaje požadované pre účel plnenia zmluvných povinností CK ako prevádzkovateľa alebo na základe zákona, CK nie je povinná uzatvoriť zmluvu o obstaraní zájazdu resp. poisťnú zmluvu, ani poskytovať žiadne ďalšie služby.

6. Doba spracúvania a uchovávanie osobných údajov CK je oprávnená spracúvať osobné údaje dotknutých osôb po dobu stanovenú podľa príslušných právnych predpisov. Spracúvanie osobných údajov na základe súhlasu je možné len počas doby, na ktorú bol súhlas udelený. Súhlas je udelený CK na obdobie trvania zmluvného vzťahu a na nasledujúcich 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu alebo do momentu odvolania súhlasu. Ak dotknutá osoba nie je, ani sa nestane klientom CK súhlas bude v platnosti 10 rokov od udelenia alebo do momentu odvolania súhlasu. Po uplynutí príslušnej doby budú osobné údaje vymazané, ak ich uchovávanie nebude vyžadované v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky.

7. Prístup k osobným údajom a kategórie príjemcov osobných údajov. Na spracúvanie osobných údajov môže mať k osobným údajom okrem CK a jeho zamestnancov prístup aj ďalšie osoby, ktoré spracúvajú osobné údaje ako sprostredkovatelia. S ohľadom na rozsah služieb poskytovaných CK sa jedná o veľmi široký okruh sprostredkovateľov, pričom dochádza k prenosu osobných údajov i do tretích krajín, zväčša krajín cieľových destinácií a tranzitných v zmysle uzatvorenej zmluvy o obstaraní zájazdu. Nižšie sú uvedené jednotlivé kategórie sprostredkovateľov: poskytovatelia ubytovacích zariadení, letecké spoločnosti, prepravné spoločnosti, sprievodcovia, ambasády, zastupiteľstvá, spolupracujúce agentúry, lokálne cestovné kancelárie, poskytovatelia IT služieb, poskytovatelia účtovných služieb, advokátske kancelárie, orgány verejnej moci, ďalšie osoby, ktoré

poskytujú služby pre Prevádzkovateľa a spracúvajú osobné údaje v jeho mene na základe zmluvy o spracúvaní osobných údajov.

Na spracúvanie osobných údajov na marketingové účely môže mať k osobným údajom okrem CK a jeho zamestnancov prístup aj ďalšie osoby, ktoré spracúvajú osobné údaje ako sprostredkovatelia. Napríklad to môžu byť externé spoločnosti, ktoré spravujú IT systémy alebo poskytujú iné služby v súvislosti so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely, ktoré boli za týmto účelom písomne poverené písomnou zmluvou.

8. Práva dotknutej osoby pri spracúvaní osobných údajov. Dotknutá osoba si môže pri spracúvaní osobných údajov uplatniť nasledujúce práva:

- právo na prístup a na informácie k svojim osobným údajom,
- právo na opravu osobných údajov,
- právo na výmaz osobných údajov,
- právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov,
- právo na prenosnosť osobných údajov,
- právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov,
- právo kedykoľvek odvolať súhlas (ak je súhlas právnym základom spracúvania),
- právo podať návrh na začatie konania dozornému orgánu t.j. Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Slovenská republika, kontaktné údaje: +421 2 3231 3214, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk.

Dotknutá osoba si uvedené práva môže uplatniť v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov a Nariadením GDPR, ako aj ďalšími príslušnými právnymi predpismi.

9. Odvolanie súhlasu so spracúvaním osobných údajov. Súhlas so spracúvaním osobných údajov je založený na princípe dobrovoľnosti t.j. súhlas môže byť kedykoľvek odvolaný prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu travel@rokosport.sk, s uvedením osobných údajov dotknutej osoby minimálne v rozsahu meno a priezvisko, adresa bydliska spolu s informáciou, že si neželá, aby CK spracúvala osobné údaje (prípadne ak by dotknutá osoba mala záujem dostávať iba vybrané ponuky, je potrebné uviesť, o aké ponuky má záujem, aby CK mohla požiadavke vyhovieť).

X. Záverečné ustanovenia

1. Platnosť týchto Všeobecných 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.

2. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu alebo na www.rokosport.sk o zájazdoch, službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače, resp. uverejnenia na www.rokosport.sk a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy s cestujúcim.

3. Cestujúci svojím podpisom na zmluve súhlasí so spracúvaním všetkých svojich osobných údajov v súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov a v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, v informačnom systéme CK, ktoré poskytol prostredníctvom tejto zmluvy. Cestujúci súčasne vyhlasuje, že je splnomocnený účastníkmi zájazdu, ktorých osobné údaje sú uvedené v tejto zmluve, na

uvedenie ich osobných údajov do tejto zmluvy a na udelenie ich súhlasu na ich použitie na účel spracovania. Účelom spracovania je obstaranie zájazdu. Osobné údaje budú poskytnuté tretím stranám za účelom plnenia služieb dohodnutých v tejto zmluve.

4. Tieto zmluvné podmienky CK vstupujú do platnosti 1.4.2020.