

## Všeobecné obchodné podmienky

Tieto VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE PREDAJ ZÁJAZDOV A SPOJENÝCH SLUŽIEB CESTOVNÉHO RUCHU (ďalej len „všeobecné podmienky“) upravujú práva a povinnosti medzi spoločnosťou GABRIEL TOUR s.r.o. so sídlom: Mikovinyho 26, 917 01 Trnava, IČO: 54770971, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 52234/T (ďalej aj ako Gabriel Tour, CK Gabriel Tour alebo CA Gabriel Tour) a cestujúcim súvisiace s poskytovaním služieb cestovného ruchu.

Kontakty:

info@gabrieltour.sk, ďalšie kontakty nájdete:

<https://www.gabrieltour.sk/index.php/kontakty/>

Všeobecné podmienky aktualizované dňa: 15.10.2024

### I Definície

1. CK – cestovná kancelária

2. CA – cestovná agentúra

3. CK Gabriel Tour – obchodná spoločnosť GABRIEL TOUR s.r.o. so sídlom: Mikovinyho 26, 917 01 Trnava, IČO: 54770971, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 52234/T

4. Cestujúci – fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne.

5. Zákon o zájazdoch – 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.

6. Zmluva o zájazde – riadne uzatvorená zmluva medzi CK a cestujúcim, ktorej predmetom je obstaranie zájazdu za dohodnutú cenu. Za riadne uzatvorenú zmluvu o zájazde cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná zmluva o zájazde jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom. Súčasťou zmluvy o zájazde sú tieto VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE PREDAJ ZÁJAZDOV A SPOJENÝCH SLUŽIEB CESTOVNÉHO RUCHU a všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu vrátane podrobnejších informácií o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle [www.gabrieltour.sk](http://www.gabrieltour.sk).

7. Služba cestovného ruchu je:

a) preprava,

b) ubytovanie, ktoré nie je prirodzenou súčasťou prepravy a nie je určené na účel bývania,

- c) prenájom motorových vozidiel alebo dvojkolesových motorových vozidiel, na ktorých vedenie savyžaduje vodičské oprávnenie skupiny A, alebo
- d) iné služby cestovného ruchu, ktoré nie sú prirodzenou súčasťou služby cestovného ruchu uvedenej vpísmenách a) – c) tohto bodu,

8. Spojené služby cestovného ruchu sú spojené služby cestovného ruchu v zmysle zákona o zájazdoch,

## II Úvodné ustanovenia

1. CK Gabriel Tour prevádzkuje na doméne <https://www.gabrieltour.sk/> informačný systém zobrazujúci informácie o vybraných aktuálne dostupných službách cestovného ruchu. Na služby, ktoré sú v zmysle Zákona o zájazdoch zájazdmi alebo spojenými službami cestovného ruchu, sa vzťahujú Všeobecné obchodné podmienky pre predaj zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu.
2. Informácie o službách a ich kombináciách poskytujú jednotliví poskytovatelia služieb cestovného ruchu (iné cestovné kancelárie, ubytovacie zariadenia apod.). Tieto informácie zahŕňajú predovšetkým, ale nielen, informácie o cene, o voľných kapacitách a dostupných triedach. CK Gabriel Tour zobrazuje informácie tak, ako ich od jednotlivých poskytovateľov získala, pričom zodpovednosť za správnosť údajov preberá iba pri zájazdoch, ktoré sama obstaráva.
3. Informácie o službách a ich kombináciách sú aktualizované priebežne, spravidla niekoľkokrát denne včase prevádzkových hodín CK Gabriel Tour. V dobe od poslednej aktualizácie môžu byť niektoré informácie napr. o dostupnosti služby – t.j. o disponibilných miestach v dopravnom prostriedku, voľnej izbe v hotely v príslušnej cenovej kategórii neaktuálne a zmenené.
4. Kombinácie služieb sú určené na priamy predaj tak ako sú ponúkané, t.j. nie je možná rezervácia jednotlivých čiastkových služieb cestovného ruchu (doprava, ubytovanie apod.), tvoriacich súčasť kombinácie služieb.
5. Pri zájazdoch, ktoré ponúka CK Gabriel Tour ako cestovná agentúra, teda tzv. provízny predajca, t.j. sprostredkováva predaj produktov a služieb iných cestovných kancelárií, informuje cestujúceho, že sa jedná o zájazd obstaraný inou cestovnou kanceláriou, s ktorou cestujúci uzatvára zmluvu o zájazde. Zmluva o zájazde sa preto uzatvára medzi cestujúcim a cestovnou kanceláriou, ktorou nie je CK Gabriel Tour. Zodpovednosť za produkty a služby, a tiež dodržanie zákonných povinností obstarávateľa zájazdu nesie v týchto prípadoch tá cestovná kancelária, o ktorej produkty a služby sa jedná, pričom zmluva o obstaraní zájazdu sa riadi aj jej všeobecnými obchodnými podmienkami, ktoré CK Gabriel Tour nemá možnosť ovplyvniť. Ďalšia úprava tohto predaja zájazdov je v čl.XIII. Predaj zájazdov a služieb cestovného ruchu CA Gabriel Tour.
6. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, uzatvorením zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť túto zmluvu a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy. Všetka komunikácie potrebná pre naplnenia zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci.

## III Objednávka zájazdu

1. Objednávku zájazdu môže cestujúci uskutočniť:

- a) prostredníctvom vyplnenia a odoslania objednávkového tzv. „online“ formuláru na webovej stránke [www.gabrieltour.sk](http://www.gabrieltour.sk);
- b) odoslaním mailu na záväznú objednávku konkrétneho vybraného zájazdu zo zaslanej cenovej ponuky CK Gabriel Tour na e-mail uvedený v tejto cenovej ponuke (vždy musí ísť o doménu [@gabrielttour.sk](mailto:@gabrielttour.sk))

2. CK Gabriel Tour potvrdí prijatie objednávky e-mailom na kontaktnú emailovú adresu uvedenú v objednávke a vyzve cestujúceho na splnenie podmienok na uzatvorenie Zmluvy o zájazde, pokiaľ tieto neboli ešte splnené.
3. Zasláním objednávky Zaujemca vyhlasuje a potvrdzuje, že:
  - a) sa oboznámil a súhlasí so Všeobecnými obchodnými podmienkami CK Gabriel Tour;
  - b) sa oboznámil a súhlasí s podmienkami poskytovateľov jednotlivých služieb cestovného ruchu najmä dopravy, ubytovania;
  - c) spĺňa podmienky na zúčastnenie sa zájazdu; a
  - d) je oboznámený so spracovaním poskytnutých osobných údajov, ktorých poskytnutie je nevyhnutné pre uzatvorenie Zmluvy a s ich poskytnutím poskytovateľom jednotlivých služieb cestovného ruchu v rozsahu potrebnom na obstaranie a poskytnutie týchto služieb
4. Cestujúci zodpovedá za úplnosť a správnosť informácií uvedených v objednávke. Uvedené sa týka aj informácií o iných cestujúcich, v prospech ktorých sa má Zmluva uzatvoriť.
5. CK Gabriel Tour si vyhradzuje právo objednávku odmietnuť, ak obsahuje zjavné nesprávnosti, chybné alebo neúplné informácie a cestujúci uvedené nedostatky neodstráni ani v dodatočnej lehote.
6. Uskutočnenie objednávky predstavuje návrh cestujúceho na uzatvorenie Zmluvy o zájazde, ktorej predmetom je objednávaný zájazd.

#### IV Zmluva o zájazde

1. Zmluva o zájazde vzniká prijatím návrhu cestujúceho na uzatvorenie Zmluvy o zájazde CK Gabriel Tour.
2. CK Gabriel Tour prijme cestujúcim podpísaný návrh zmluvy najneskôr na nasledujúci pracovný deň po dni, kedy boli splnené podmienky pre uzatvorenie Zmluvy o zájazde zo strany cestujúceho.
3. CK Gabriel Tour prijme cestujúcim podpísaný návrh Zmluvy o zájazde, ak sú kumulatívne splnené tieto podmienky:
  - a) cestujúci poskytol všetky potrebné informácie pre uzatvorenie Zmluvy o zájazde a pre obstaranie každej zo služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu;
  - b) cestujúci súhlasil s obsahom Všeobecných obchodných podmienok CK Gabriel Tour a s podmienkami poskytovateľom služieb cestovného ruchu platnými pre služby, ktoré sú súčasťou zájazdu; a
  - c) cestujúci uhradil depozit vo výške 100% ceny zájazdu spôsobom a v lehote uvedenými na zaslanej objednávke a v súlade s inštrukciami oznámenými CK Gabriel Tour v potvrdení o prijatí objednávky.
4. CK Gabriel Tour môže prijať cestujúcim podpísaný návrh Zmluvy o zájazde aj v prípade, ak nie je splnená podmienka podľa bodu 3. písm. c) tohto článku v prípade, že sa s cestujúcim dohodol na inej lehote a/alebo forme úhrady ceny zájazdu.
5. Za deň úhrady sa rozumie deň pripísania prostriedkov na účet CK Gabriel Tour. Ak sú prostriedky pripísané na účet CK Gabriel Tour po 17:00, považuje sa za deň úhrady nasledujúci pracovný deň. Ak z dôvodu nesprávneho označenia alebo neoznačenia platby cestujúcim nie je možná správna identifikácia platby, považuje sa za čas úhrady čas, kedy bola platba správne identifikovaná.
6. CK Gabriel Tour neuzavrie Zmluvu o zájazde s cestujúcim v prípade, že:
  - a) cestujúci nespĺňa podmienky na uzavretie Zmluvy o zájazde podľa ods. 3; alebo

b) splnenie podmienok nastane v čase, kedy je cestujúcim vybraný zájazd v požadovanej cenovej hladine v predaní.

7. Ak nedôjde k vzniku Zmluvy o zájazde, CK Gabriel Tour cestujúceho o tejto skutočnosti informuje ihneď, ako je to možné, a vráti cestujúcemu bez zbytočného odkladu prijaté finančné plnenie vzťahujúce sa k prijatej objednávke, pokiaľ sa nedohodnú inak.

8. CK Gabriel Tour najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa od uzatvorenia Zmluvy o zájazde zašle cestujúcemu i nasledovné doklady:

a) potvrdenie o uzatvorení Zmluvy o zájazde ;

b) ďalšie prípadné informácie o zájazde;

c) faktúru

9. Doklady oprávňujúce k čerpaniu obstaraných služieb zahrnutých v zájazde (letenku, ubytovací voucher pod.) sprístupní CK Gabriel Tour cestujúcemu najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu.

10. Ak je Zmluva uzatvorená v čase kratšom ako 7 dní pred začatím zájazdu, CK Gabriel Tour sprístupní Objednávateľovi doklady podľa bodu 9 tohto článku bezodkladne po uzatvorení Zmluvy.

11. Cestujúci je povinný najmä:

a) poskytnúť CK Gabriel Tour súčinnosť potrebnú na riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb, najmä pravdivo, úplne a presne uviesť požadované údaje v Zmluve o zájazde a bez zbytočného odkladu oznámiť akékoľvek zmeny týchto údajov;

b) predložiť, príp. doručiť CK Gabriel Tour nevyhnutné doklady potrebné pre zabezpečenie riadneho poskytnutia objednaných služieb;

c) skontrolovať správnosť údajov uvedených na dokladoch oprávňujúcich k poskytnutiu služieb podľa Zmluvy o zájazde alebo v nadväznosti na Zmluvu o zájazde; a

d) dostaviť sa včas k poskytnutiu služieb podľa pokynov CK Gabriel Tour

12. Cestujúci je povinný pri porušení akejkoľvek z povinností podľa čl. IV ods. 11 tejto časti VOP uhradiť v určenej lehote náklady za zmenu údajov vo výške stanovenej podmienkami dodávateľa služieb a servisný poplatok CK Gabriel Tour. Ak dôjde k zmene údajov podľa čl. IV ods. 11 písm. a) po tom, ako bola cestujúcim odoslaná objednávka, a je potrebné uskutočniť ich opravu alebo doplnenie na to, aby dodávateľ služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu, v zmysle platných podmienok neodoprel poskytnutie služieb cestujúcemu, CK Gabriel Tour zabezpečí vykonanie týchto zmien na základe oznámenia cestujúceho a po úhrade nákladov na túto zmenu údajov cestujúcim.

V Cena, zmena ceny, platobné podmienky

1. Cenou za zájazd (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v zmluve o zájazde. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde, na čo je cestujúci vopred upozornený.

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

3. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

4. Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK Gabriel Tour.

5. Zmluvné strany sa dohodli, že CK Gabriel Tour je oprávnená 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 takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenou ku dňu začatia zájazdu,

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 zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o zájazde s výškou ku dňu začatia zájazdu, alebo

c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o zájazde s hodnotou ku dňu začatia zájazdu.

6. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 5 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.

7. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu spolu s odôvodnením avýpočtom zvýšenia ceny musí byť cestujúcemu zaslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK Gabriel Tour nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v oznámení o zvýšení ceny zájazdu, v opačnom prípade je CK Gabriel Tour oprávnená postupovať podľa ods. 3 tohto článku.

8. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8 % ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. VIII ods. 2 písm. b.

9. CK Gabriel Tour nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu zdôvodov, za ktoré nezodpovedá CK Gabriel Tour.

## VI Práva a povinnosti cestujúceho

1. K základným právam cestujúceho patrí:

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

b) Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb ktoré sú CK Gabriel Tour známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK Gabriel Tour neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena zájazdu. 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 zapodmienok podľa čl. XI. Týchto podmienok.

d) Pred začatím zájazdu môže cestujúci oznámiť CK Gabriel Tour, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde a s postúpením zájazdu súhlasí. Zmena cestujúceho je voči CK Gabriel Tour účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené CK Gabriel Tour v primeranej lehote, najneskôr však 7 dní pred začatím zájazdu. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK Gabriel Tour informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprímerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK Gabriel Tour v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. CK Gabriel Tour je povinná novému cestujúcemu na požiadanie preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. Postúpením zájazdu nový cestujúci súhlasí s uzatvorenou zmluvou o zájazde. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny zájazdu, je CK Gabriel Tour oprávnená postupovať podľa čl. V. ods. 3. v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená.

- e) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. XI. týchto podmienok a uplatnenienárokov podľa čl. XI. týchto podmienok.
- f) Právo na kontakt na zástupcu CK Gabriel Tour, 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 Gabriel Tour vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK Gabriel Tour.

## 2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

- a) Poskytnúť CK Gabriel Tour súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o zájazde 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 Gabriel Tour všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK Gabriel Tour vznikla.
- b) Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK Gabriel Tour 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), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb pre nich podmienené.
- c) Zaplatiť cenu zájazdu v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. V. 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 svoje stanovisko CK Gabriel Tour.
- e) Prevziať od CK Gabriel Tour všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených, a v prípade, že zistí ich nesprávnosť, je povinný o tom bezodkladne informovať CK Gabriel Tour.
- f) Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK Gabriel Tour alebo jej zástupcami, 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 (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.).
- g) Riadiť sa pokynmi CK Gabriel Tour, 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 narušení programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK Gabriel Tour 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.
- h) Nieť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil.
- i) Zaisťovať u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaisťovať sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.
- j) Rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK Gabriel Tour za neúčast' cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

1. K základným povinnostiam CK Gabriel Tour patrí najmä:

- a) poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu.
- b) Povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípadúpadku.

2. CK Gabriel Tour 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.

#### VIII Zmena dohodnutých služieb pred začatím zájazdu

1. Zmluvné strany sa dohodli, že CK Gabriel Tour je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK Gabriel Tour bude o zmene cestujúceho informovať. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa 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.

2. Ak je CK Gabriel Tour 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 8%, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde. V takom prípade CK Gabriel Tour bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom o

- a) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,
- b) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpeného,
- c) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena b) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a
- d) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.

Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK Gabriel Tour 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 o zájazde.

#### IX Zmena dohodnutých služieb po začatí zájazdu

1. CK Gabriel Tour 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 Gabriel Tour nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK Gabriel Tour povinná:

- a) zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom zodpovedajúcim 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
- b) vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo
- c) poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo
- d) poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo

e) zabezpečiť iné práva podľa zákona.

2. CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených 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 Gabriel Tour). CK taktiež nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu zapríčinených zmenou či zrušením služieb uskutočnenými zo strany cestujúceho iným spôsobom než prostredníctvom CK, či už priamo s dodávateľom služby alebo prostredníctvom tretích osôb.

3. 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.

X Odstúpenie od zmluvy o zájazde cestujúcim a odstúpené

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

2. Výška odstúpeného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):

a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 40 €/cestujúci + 20% z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 90 dní a viac pred termínom začatia zájazdu,

b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 40 €/cestujúci + 50% z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 89 – 30 dní pred termínom začatia zájazdu,

c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 40 €/cestujúci + 75% z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 29 – 15 dní pred termínom začatia zájazdu,

d) 100% z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 14 dní a menej pred termínom začatia zájazdu,

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 z časti, nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu za nečerpané služby.

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

5. CK Gabriel Tour môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde 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 Gabriel Tour plniť zmluvu o zájazde a CK Gabriel Tour oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.



## XI. Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie zájazdu, náhrada škody

1. CK Gabriel Tour zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“).
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK Gabriel Tour alebo jej poverenému zástupcovi.
3. CK Gabriel Tour je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, zákonom alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK Gabriel Tour neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámí cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
5. Ak CK Gabriel Tour 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 o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť
  - a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
  - b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, 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 Gabriel Tour poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.
7. Ak CK Gabriel Tour 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 Gabriel Tour náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
  - b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpného 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. 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.
9. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7, všetko tohto článku. Ak CK Gabriel Tour 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.

10. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK Gabriel Tour v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnatelnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

11. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK Gabriel Tour 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.

12. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 11 tohto článku sa nevzťahuje na osoby sozníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK Gabriel Tour o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

13. CK Gabriel Tour sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 11 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

14. CK Gabriel Tour 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 Slovenskej 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, CK Gabriel Tour je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK Gabriel Tour poskytnutím pomoci cestujúcemu.

15. Pri riešení nárokov podľa tohto článku je cestujúci povinný poskytovať CK Gabriel Tour maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

16. Cestujúci má 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 Gabriel Tour.

17. CK Gabriel Tour sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené

a) cestujúcim,

b) tretou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo

c) neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

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

19. 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 nedbanlivosti.

20. Právo na náhradu škody alebo na primeranú zľavu, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa zákona sa od náhrady škody alebo

zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK Gabriel Tour bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

## XII. Spojené služby cestovného ruchu a ochrana proti úpadku

1. Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK Gabriel Tour.
2. Komunikácia medzi CK Gabriel Tour a cestujúcim bude prebiehať výhradne prostredníctvom elektronickej pošty na emailové adresy uvedené pri objednávke zájazdu alebo telefonicky.
3. Uzatvorením zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že predtým 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 obchodných podmienok a dojednaní v nich obsiahnuté akceptuje.
4. Ak si po výbere jednej služby cestovného ruchu a zaplatení za ňu klient rezervuje prostredníctvom CK Gabriel Tour dodatočné služby cestovného ruchu, ktoré sa týkajú jeho cesty alebo dovolenky, nebudú sa na neho uplatňovať práva, ktoré sa vzťahujú na zájazdy podľa zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 170/2018 Z. z.“).
5. Ako cestovná kancelária preto CK Gabriel Tour nebude zodpovedná za riadne poskytnutie samostatných služieb cestovného ruchu. Pri problémoch kontaktujte príslušného poskytovateľa služieb.
6. Avšak ak si dodatočné služby cestovného ruchu klient rezervuje počas toho istého kontaktu s CK Gabriel Tour, tieto služby cestovného ruchu sa stanú súčasťou spojenej služby cestovného ruchu. Ako cestovná kancelária má CK Gabriel Tour podľa zákona č. 170/2018 Z. z. zavedenú ochranu na účely refundácie platieb klientov za služby, ktoré sa neuskutočnili z dôvodu úpadku CK Gabriel Tour. Táto ochrana neznamená poskytnutie refundácie pre prípad úpadku príslušného poskytovateľa služieb.
7. CK Gabriel Tour prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku a uzatvorila zmluvu zabezpečujúcu ochranu prípad úpadku s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku: Generali Poistovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu, používateľ ochrannej známky Európska cestovná poisťovňa so sídlom Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, IČO: 54 228 573 (ďalej len „poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku“). Ak sú služby odmietnuté z dôvodu úpadku CK Gabriel Tour, cestujúci sa môžu obrátiť na tento subjekt.
8. Táto ochrana pre prípad úpadku sa nevzťahuje na zmluvy s inými stranami, ako je cestovná kancelária, ktoré možno plniť napriek nášmu úpadku.

## XIII. Predaj zájazdov a služieb cestovného ruchu CA Gabriel Tour

1. CA Gabriel Tour sprostredkúva predaj zájazdov pre inú cestovnú kanceláriu, pričom zmluva o zájazde sa uzatvára v mene cestovnej kancelárie, pre ktorú agentúra zájazd sprostredkúva, a táto cestovná kancelária zodpovedá za plnenie zmluvy o zájazde.
2. CA Gabriel Tour ďalej:
  - a) ponúka a predáva služby cestovného ruchu na základe zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu (ďalej ako „zmluva o poskytnutí služby cestovného ruchu“),
  - b) vytvára kombinácie služieb cestovného ruchu, ktoré nie sú zájazdom, ponúka a predáva ich inej cestovnej kancelárii alebo cestovnej agentúre na účel ďalšieho predaja,
  - c) sprostredkúva predaj služieb cestovného ruchu pre inú cestovnú kanceláriu, cestovnú agentúru alebo iné osoby, najmä dopravcov alebo prevádzkovateľov ubytovacích zariadení,
  - d) predáva predmety súvisiace s cestovným ruchom.

3. Agentúra pred uzatvorením zmluvy o zájazde alebo pred zaslaním ponuky, ktorej prijatie môže viesť k uzatvoreniu zmluvy o zájazde, poskytne cestujúcemu informácie prostredníctvom príslušného formulára uvedeného v prílohe č. 1 zákona o zájazdoch a ďalej informácie o:

a) základných znakov služieb cestovného ruchu, ktorými sú:

i) cieľové miesto alebo miesta, trasa cesty, termín začatia a skončenia zájazdu, dĺžka pobytu aj s dátumami, a ak ide o zájazd, ktorého súčasťou je ubytovanie, aj počet nocí, počas ktorých je poskytnuté ubytovanie, ii) druh a kategória dopravného prostriedku, trieda a dopravné spojenia, čas odchodu a návratu, a ak ešte nie je určený presný čas, približný čas odchodu a návratu a predpokladané miesta a trvanie zastávok, iii) názov, poloha, kategória, trieda, vybavenosť a základné charakteristické znaky ubytovacieho zariadenia; pri triede ubytovacieho zariadenia sa uvádza aj informácia o krajine, podľa ktorej je ubytovacie zariadenie klasifikované, iv) spôsob, rozsah a forma stravovania, v) program v mieste pobytu, výlety, exkurzie alebo iné služby zahrnuté v celkovej cene zájazdu, vi) informácia, či sa niektoré zo služieb cestovného ruchu poskytnú cestujúcemu v rámci skupiny, a ak je to možné, informácia o približnej veľkosti skupiny, ak to nie je zrejmé z kontextu, vii) informácia o cudzom jazyku, ak je iná služba cestovného ruchu, ktorá nie je ubytovaním, dopravou, prenájmom motorových alebo dvojkolesových vozidiel, poskytovaná v cudzom jazyku, viii) informácia o všeobecnej vhodnosti cesty pre osoby so zníženou pohyblivosťou a na žiadosť cestujúceho aj presné informácie o vhodnosti cesty, s prihliadnutím na potreby cestujúceho,

b) názve alebo obchodnom mene, sídle právnickej osoby alebo mieste podnikania fyzickej osoby, telefónnom kontakte a adrese elektronickej pošty cestovnej kancelárie; pri predaji zájazdu prostredníctvom inej cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúry poskytne uvedené informácie aj o tejto cestovnej kancelárii alebo o cestovnej agentúre,

c) celkovej cene zájazdu vrátane daní, všetkých nákladov a poplatkov, alebo ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde, upozornenie o druhoch dodatočných nákladov, ktoré ešte môžu byť zahrnuté do celkovej ceny zájazdu,

d) platobných podmienkach vrátane povinnosti cestujúceho zaplatiť zálohu a jej výšku, platobných podmienkach pre zaplatenie zvyšnej časti ceny alebo o povinnosti poskytnúť na žiadosť inú finančnú zábezpeku a o podmienkach, ktoré sa na ňu vzťahujú,

e) podmienke dosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich na realizáciu zájazdu a lehote podľa § 21 ods. 3 písm. a) zákona o zájazdoch, v ktorej musí byť cestujúci písomne informovaný o odstúpení od zmluvy o zájazde z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich,

f) všeobecných údajoch, ktoré sa týkajú pasových požiadaviek a vízových požiadaviek vrátane predpokladanej lehoty na vydanie víz, a o zdravotných požiadavkách v cieľovom mieste,

g) práve cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začatím zájazdu súčasne so zaplatením odstúpného dohodnutého v zmluve o zájazde alebo odstúpného podľa § 21 ods. 1 zákona o zájazdoch, ak ho cestovná kancelária požaduje,

h) poistení pre prípad krytia nákladov spojených s odstúpením od zmluvy o zájazde zo strany cestujúceho alebo iných nákladov, ktoré môžu vzniknúť cestujúcemu najmä v prípade nehody, ochorenia alebo smrti.

4. CA Gabriel Tour poskytne cestujúcemu pred uzatvorením zmluvy o zájazde alebo pred zaslaním ponuky, ktorej prijatie môže viesť k uzatvoreniu zmluvy o zájazde, informácie o ochrane pre prípad úpadku, ktorú má zabezpečenú cestovná kancelária, s ktorou cestujúci uzatvára zmluvu o zájazde.

5. Zmluvu o zájazde cestujúci uzatvorí s cestovnou kanceláriou, pre ktorú agentúra zájazd sprostredkúva. Zmluvou o zájazde sa príslušná cestovná kancelária zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd, a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu.

6. Ak sa zájazd poskytuje na základe samostatných zmlúv o poskytnutí služieb cestovného ruchu, zmluvou o zájazde tvoria všetky zmluvy, ktoré sa vzťahujú na služby cestovného ruchu v rámci zájazdu.

7. CA Gabriel Tour bezodkladne po uzatvorení zmluvy o zájazde odovzdá cestujúcemu vyhotovenú uzatvorenú zmluvu o zájazde alebo jednoznačne, zrozumiteľne, určito formulované a čitateľné potvrdenie o uzatvorení zmluvy o zájazde na trvanlivom nosiči.

8 Zmluva o zájazde alebo potvrdenie o zájazde musí obsahovať informácie uvedené v bode 3. a:

a) osobitné požiadavky cestujúceho, s ktorými cestovná kancelária súhlasila,

b) informáciu o tom, že cestovná kancelária:

i) zodpovedá za poskytovanie zájazdu podľa § 22 zákona o zájazdoch a ii) je povinná poskytnúť pomoc podľa § 25 zákona o zájazdoch, ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach,

iii) názov a sídlo poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku a jeho kontaktné údaje,

iv) meno, adresu, elektronickú adresu a telefonický kontakt, prípadne faxový kontakt cestovnou kanceláriou povereného zodpovedného zástupcu alebo iného subjektu, prostredníctvom ktorého sa cestujúci môže rýchlo kontaktovať s cestovnou kanceláriou a účinne s ňou komunikovať, žiadať o pomoc v ťažkostiach alebo reklamovať zájazd, ak porušenie zmluvy o zájazde zistí počas poskytovania zájazdu,

v) informáciu o oznamovacej povinnosti cestujúceho podľa § 22 ods. 2 zákona o zájazdoch,

vi) informácie, ktoré umožňujú priamy kontakt s maloletým alebo s osobou, ktorá za maloletého nesie zodpovednosť v mieste pobytu, ak na základe zmluvy o zájazde, ktorej súčasťou je ubytovanie, cestuje maloletý bez sprievodu rodiča alebo inej oprávnenej osoby,

vii) informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov cestujúcich a možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného predpisu alebo aj o subjekte alternatívneho riešenia sporov, v ktorého pôsobnosti je obchodník, a informácie o platforme alternatívneho riešenia sporov, viii) informácie o práve cestujúceho postúpiť zmluvu o zájazde inému cestujúcemu podľa § 18 zákona o zájazdoch

9. Cenou za zájazd a všetky služby cestovného ruchu, ktoré si cestujúci objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu, sa rozumie záväzne dohodnutá cena uvedená v zmluve o zájazde. V prípade, ak cenu za zájazd alebo službu cestovného ruchu nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde, cestujúci bude upozornený na druhy dodatočných nákladov, ktoré ešte môžu byť zahrnuté do celkovej ceny zájazdu.

Platobné podmienky sú upravené v každej zmluve o zájazde alebo budú dohodnuté osobitne.

10. CA Gabriel Tour ponúka a poskytuje aj iné služby cestovného ruchu, ohľadom ktorých cestujúci uzatvorí s agentúrou zmluvu o poskytnutí služby cestovného ruchu.

11. CA Gabriel Tour si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými podmienkami.

12. CA Gabriel Tour si vyhradzuje právo jednostranne pred začatím poskytovania služby cestovného ruchuzmeniť niektoré niektoré podmienky uzavretej zmluvy o poskytnutí cestovného ruchu, ktorých zmena je zanedbateľná. O tejto zmene bude CA Gabriel Tour cestujúceho informovať jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Ak bude CA Gabriel Tour nútená podstatne zmeniť poskytovanú službu cestovného ruchu, navrhne cestujúcemu zmenu uzavretej zmluvy o poskytnutí cestovného ruchu.
13. Cena za službu cestovného ruchu bude dohodnutá v zmluve o poskytnutí cestovného ruchu.
14. Právo na poskytnutie služby cestovného ruchu vzniká cestujúcemu až zaplatením celej ceny asplnením všetkých potrebných podmienok pre poskytnutie služby cestovného ruchu.
15. V prípade poskytovania zľavy pre dieťa do určitého veku bude zľava poskytnutá v prípade, ak dieťa bude podmienku veku spĺňať k poslednému dňu čerpania služby cestovného ruchu.
16. Ak nie je v zmluve dohodnuté inak, je pri podpísaní zmluvy o poskytnutí cestovného ruchu cestujúci povinný zaplatiť zálohu vo výške 50 % z celkovej ceny služby cestovného ruchu a zvyšnú časť ceny je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr 31 pred začiatkom čerpania služby cestovného ruchu.
17. Ak nie je v zmluve dohodnuté inak, je pri kúpe služby cestovného ruchu v lehote 31 dní a menej pred začatím jej čerpania je cestujúci povinný uhradiť plnú cenu pri uzavretí zmluvy o poskytnutí cestovného ruchu.
18. V prípade, ak cestujúci poruší svoju povinnosť uhradiť cenu riadne a včas, je povinný zaplatiť CAGabriel Tour zmluvnú pokutu vo výške ceny služby cestovného ruchu a CA Gabriel Tour má právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí cestovného ruchu. CA Gabriel Tour má v takýchto prípadoch aj nárok na náhradu škody zodpovedajúcu skutočne vynaloženým nákladom (golf fees, aquaparky, fakultatívne výlety alebo iné doplnkové služby, ktoré agentúra poskytuje). CA Gabriel Tour je oprávnená započítať svoje nároky na zmluvnú pokutu a náhradu škody podľa tohto bodu na zálohy alebo úhrady, ktoré od cestujúceho alebo v jeho mene na základe zmluvy o poskytnutí cestovného ruchu alebo v súvislosti s ňou obdržala.
19. Zmeny obsahu poskytovanej služby cestovného ruchu na žiadosť cestujúceho je možné vykonať podohode s CA Gabriel Tour a zaplatení poplatku, ktorý určí CA Gabriel Tour.
20. V cene služby cestovného ruchu nie je zahrnuté cestovné poistenie v zahraničí, prípadne ďalšie druhypoistení. CA Gabriel Tour každému cestujúcemu dôrazne odporúča zaplatiť si takéto poistenie. CA Gabriel Tour ďalej odporúča poistenie pre prípad krytia nákladov spojených s odstúpením od zmluvy zo strany cestujúceho alebo iných nákladov, ktoré môžu vzniknúť cestujúcemu najmä v prípade nehody, ochorenia alebo smrti.
21. Zmluvné strany sa dohodli, že CA Gabriel Tour je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu služby cestovného ruchu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:
  - a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, pričom cena bude navýšená o sumu, o ktorú sa navýšila cena prepravy oproti cene prepravy v deň uzavretia zmluvy,
  - b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, pričom cena bude navýšená o sumu, o ktorú sa navýšila výška daní alebo poplatkov podľa tohto bodu oproti výške daní alebo poplatkov v deň uzavretia zmluvy o poskytnutí cestovného ruchu alebo

c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa služby cestovného ruchu, pričom cena bude navýšená o sumu, ktorú sa posilnila hodnota príslušnej meny oproti hodnote v deň uzavretia zmluvy o poskytnutí cestovného ruchu.

22. Cestujúci má právo na poskytnutie všetkých informácií o službe cestovného ruchu alebo o službách zahrnutých v cene zájazdu a ich riadne zabezpečenie a právo reklamovať neposkytnuté alebo vadné služby.

23. Cestujúci je povinný poskytnúť CA Gabriel Tour a príslušnej cestovnej kancelárii všetku súčinnosť, ktorú je možné od neho k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb alebo zájazdu spravodlivo očakávať, najmä je povinný:

a) úplne a pravdivo uvádzať údaje a predložiť požadované doklady,

b) zaplatiť cenu zájazdu alebo cenu za službu cestovného ruchu a jej zaplatenie preukázať dokladom,

c) prevziať doklady potrebné pre čerpanie služieb (letenky, ubytovacie poukazy, cestovné pokyny apod.), riadne si ich prekontrolovať a riadiť sa nimi,

d) dostaviť sa v určenom čase na miesto odchodu, resp. odletu spolu so všetkými požadovanými dokladmi,

e) splniť pasové, colné, zdravotné (najmä splniť si očkovacie a ďalšie povinnosti pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené) a ďalšie predpisy krajiny, do ktorej cestuje, a to na vlastné náklady, ak nie je v zmluve o zájazde alebo v zmluve o poskytnutí cestovného ruchu dohodnuté inak. Cudzí štátni príslušníci sú povinní sa informovať ohľadne vízovej povinnosti na zastupiteľstve krajiny, kam cestujú. Náklady a škody, ktoré vzniknú nedodržaním tohto ustanovenia, znáša cestujúci,

f) riadiť sa pokynmi a inštrukciami udelenými CA Gabriel Tour, príslušnou cestovnou kanceláriou alebo osobou poverenou alebo určenou príslušnou cestovnou kanceláriou, pokynmi a inštrukciami udelenými iným poskytovateľom služby cestovného ruchu (vrátane leteckej či inej dopravnej spoločnosti) ako aj miestnymi právnymi predpismi. Pre prípad ich porušenia cestujúci berie na vedomie a súhlasí s tým, že CA Gabriel Tour, príslušná cestovná kancelária alebo iný poskytovateľ služby cestovného ruchu je oprávnený odmietnuť plniť službu cestovného ruchu s tým, že cestujúci nemá nárok na vrátenie ceny za službu cestovného ruchu ani nárok na náhradu škody,

g) zdržať sa konania, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť alebo obmedzovať ostatných účastníkov zájazdu alebo služby cestovného ruchu,

h) uhradiť škodu, ktorú spôsobil v dopravnom prostriedku alebo ubytovacom a inom zariadení, kde čerpa služby cestovného ruchu,

i) mať pri sebe platný cestovný pas, pri návšteve krajiny s vízovou povinnosťou obstarat' si víza, a to na vlastné náklady. V prípade, ak CA Gabriel Tour alebo príslušná cestovná kancelária poskytuje službu zaobstarania víz, môže cestujúci CA Gabriel Tour alebo príslušnú cestovnú kanceláriu požiadať, aby víza zabezpečila na náklady cestujúceho,

j) dôkladne si skontrolovať údaje na dokumentoch, ktoré mu vystavila CA Gabriel Tour alebo príslušná cestovná kancelária a upozorniť na ich prípadné chyby,

k) upozorniť na všetky chyby a odchýlky od objednaných služieb bezodkladne po ich zistení na príslušnom mieste a poskytnúť súčinnosť k ich odstráneniu.

24. CA Gabriel Tour je povinná informovať cestujúceho pri propagácii alebo pri ponuke pred predajom zájazdu alebo služby cestovného ruchu, pre ktorého poskytovateľa služby cestovného ruchu je predaj zájazdu alebo služby cestovného ruchu sprostredkovaný.

25. CA Gabriel Tour je oprávnená najmä:

a) prevádzkať operatívne zmeny poskytovanej služby cestovného ruchu, pokiaľ z vážnych dôvodov, najmä v prípade zásahu vyššej moci, nie je možné dodržať pôvodne dohodnuté podmienky a zabezpečiť službu podľa uzavretej zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu,

b) účtovať cestujúcemu odstupné a zmluvné pokuty podľa všeobecných podmienok alebo uzavretej zmluvy.

26. CA Gabriel Tour nezodpovedá ani neručí za prípadné meškanie letu a upozorňuje na možnosť jehovzniku z technických dôvodov, z dôvodu nepriaznivého počasia, prípadne z dôvodu nedostatku voľnej leteckej kapacity vzdušných koridorov. Cestujúci musí pri plánovaní prípojov, dovolenky, obchodných termínov a pod. brať do úvahy možnosť výrazného meškania. CA Gabriel Tour nezodpovedá za škody, ktoré môžu cestujúcemu vzniknúť v dôsledku meškania dopravných prostriedkov. V prípade meškania nevzniká cestujúcemu právo na odstúpenie od zmluvy.

27. Cestujúci berie na vedomie, že pri zájazdoch sú prvý a posledný deň určené na zabezpečenie dopravy a nie sú považované za dni plnohodnotného rekreačného pobytu. V tomto zmysle nie je možné reklamovať „skrátenie pobytu“.

28. V prípade, ak sa cestujúci nedostaví na miesto odchodu načas, zmešká odlet, resp. odchod zakejkoľvek inej príčiny, ak sa nezúčastní zájazdu alebo poskytovanej služby cestovného ruchu napr. v dôsledku chybné udaných údajov alebo bude vrátený z colného pásma pre nedodržanie pasových, colných, devízových a iných predpisov, cestujúci nemá nárok na vrátenie zaplatenej ceny.

29. V prípade, ak cestujúci poruší svoje povinnosti uvedené v uzavretej zmluve o poskytnutí služby cestovného ruchu alebo vo všeobecných podmienkach, má CA Gabriel Tour právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu, pričom nárok na náhradu škody nie je týmto ustanovením dotknutý.

30. Cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu aj bez uvedenia dôvodov. Pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstupné, ktoré je každý cestujúci povinný CA Gabriel Tour zaplatiť (ďalej ako „Odstupné“). Výška Odstupného zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu pred začatím čerpania služby, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služby cestovného ruchu cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služby cestovného ruchu. V prípade, že cestujúci odstúpi od zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu:

a) v dobe 31 a viac dní pred začatím čerpania služby, je výška Odstupného vo výške skutočne vzniknutých nákladov, najmenej však 30 % z celkovej ceny podľa zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu,

b) v dobe 30 až 21 dní pred začatím čerpania služby, je výška Odstupného vo výške skutočne vzniknutých nákladov, najmenej však 50 % z celkovej ceny podľa zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu,

c) v dobe 20 až 11 dní pred začatím čerpania služby, je výška Odstupného vo výške skutočne vzniknutých nákladov, najmenej však 70 % z celkovej ceny podľa zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu,

d) v dobe 10 a menej dní pred začatím čerpania služby, je výška Odstupného vo výške 100 % z celkovej ceny podľa zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu.

31. CA Gabriel Tour je oprávnená započítať Odstupné s akýmikoľvek platbami, ktoré od cestujúceho alebo jeho mene na základe zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu alebo v súvislosti s ňou obdržala.



32. CA Gabriel Tour je oprávnená odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu bezpovinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, v prípade ak:

a) počet účastníkov na danej službe cestovného ruchu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu a agentúra odstúpi v lehote určenej v zmluve o poskytnutí služby cestovného ruchu, najneskôr však:

i) 20 dní pred začatím služby cestovného ruchu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní, ii) 7 dní pred začatím služby cestovného ruchu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní, iii) 48 hodín pred začatím služby cestovného ruchu, ktoré trvá menej ako 2 dni, alebo

b) neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia agentúre plniť zmluvu o poskytnutí služby cestovného ruchu a agentúra oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu bezodkladne pred začatím poskytovania služby cestovného ruchu.

33. Pri odstúpení od zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu podľa tohto článku je CA Gabriel Tour povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby, ktoré od neho alebo v jeho mene prijala na základe zmluvy o poskytovaní služby cestovného ruchu alebo v súvislosti s ňou bezodkladne, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu alebo odstúpenia CA Gabriel Tour od zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu.

34. Za porušenie zmluvy o zájazde zodpovedá príslušná cestovná kancelária, s ktorou cestujúci uzatvoril zmluvu o zájazde. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť cestovnej kancelárii alebo jej poverenému zástupcovi.

35. Cestujúci je oprávnený tiež oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktorého týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo CA Gabriel Tour, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. CA Gabriel Tour je povinná postúpiť doručený podnet cestovnej kancelárii bezodkladne. Deň doručenia podnetu CA Gabriel Tour sa v takom prípade považuje za deň doručenia cestovnej kancelárii.

36. Za porušenie zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu zodpovedá CA Gabriel Tour.

37. Ak služba cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o poskytnutí služby cestovného ruchu alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CA Gabriel Tour alebo jej poverenému zástupcovi, pričom cestujúci je povinný poskytnúť v danej veci všetku potrebnú súčinnosť.

38. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti alebo v dôsledku užitia alkoholických nápojov alebo návykových látok a pod., CA Gabriel Tour je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc náhradu. Výška náhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CA Gabriel Tour poskytnutím pomoci cestujúcemu.

39. Pokiaľ dôjde k poškodeniu alebo k strate batožiny počas leteckej prepravy, cestujúci je povinný to ihneď nahlásiť na príslušnom mieste na letisku a spísať medzinárodný protokol o strate, resp. poškodení batožiny (P.I.R.), ktorý je nevyhnutný k ďalšiemu jednaniu cestujúceho a prepravcu, pričom za škodu zodpovedá letecká spoločnosť.

40. Cestovná agentúra spolupracuje iba s cestovnými kancelárkami alebo poskytovateľmi služieb cestovného ruchu, ktoré majú oprávnenie na podnikanie v oblasti predaja zájazdov a

sprostredkovania spojených služieb cestovného ruchu, sú chránené pre prípad úpadku a majú uzatvorenú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.

#### XIV Ochrana osobných údajov

1. Gabriel Tour týmto oznamuje klientovi, že zmysle ust. § 13 ods. 2 písm. b) zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov bude Gabriel Tour ako prevádzkovateľ v procese uzatvárania zmlúv spracúvať osobné údaje klienta bez jeho súhlasu ako dotknutej osoby, keďže spracúvanie osobných údajov klienta bude vykonávané v predzmluvných vzťahoch medzi Gabriel Tour a klientom a spracúvanie osobných údajov klienta je nevyhnutné na plnenie zo zmluvy, ktorú klient navrhuje uzatvoriť a v ktorej zároveň vystupuje ako jedna zo zmluvných strán.

2. Klient berie na vedomie, že osobné údaje poskytnuté klientom v procese objednávky za účelom uvedeným v bode 1. tohto článku budú zo strany Gabriel Tour ďalej poskytnuté príslušnému dodávateľovi ako príjemcovi v závislosti od požiadaviek konkrétneho príjemcu všetky alebo iba časť z nich, a to na účely poskytnutia klientom požadovanej služby. V závislosti od klientom objednanej služby sú príjemcami osobných údajov nasledovné okruhy príjemcov, ktorí sa môžu nachádzať aj v tretích krajinách:

leteckí dopravcovia zabezpečujúci prepravu cestujúcich ubytovacie zariadenia cestovné agentúry, cestovné kancelárie poisťovne spoločnosti sprostredkovávajúce prenájom automobilov, lodí, iných plavidiel a autopožičovne veľvyslanectvá, konzuláty dopravcovia zabezpečujúci železničnú, lodnú, autobusovú alebo osobnú dopravu orgány finančnej správy kuriérske spoločnosti

3. V prípade, že je klientom fyzická osoba, pri objednávke služieb uvádza spravidla meno, priezvisko, pohlavie, číslo telefónu, mailovú adresu, adresu bydliska, dátum narodenia, pri objednávke parkovania evidenčné číslo vozidla. Ak je klientom právnická osoba alebo živnostník, uvádza okrem osobných údajov fyzických osôb, ktoré budú objednané služby využívať, navyše fakturačné údaje, t.j. svoje obchodné meno, adresu sídla s PSČ, IČO, DIČ, IČ DPH – tieto nie sú považované za osobné údaje. V niektorých prípadoch letecká spoločnosť alebo konzulát či veľvyslanectvo vydávajúce víza pre vstup do krajiny, vyžadujú povinné doplnenie ďalších údajov (tzv. APIS údaje, viď definíciu a podrobný rozpis v časti A VPP). V prípade, že je na uplatnenie právneho nároku klienta nevyhnutné spracovať osobitnú kategóriu osobných údajov týkajúcu sa zdravotného stavu klienta, je Gabriel Tour na základe § 16 ods. 2 písm. f) z.č.18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov, oprávnený tieto údaje spracovať a poskytnúť ich subjektom, voči ktorým sa nárok uplatňuje (spravidla cestovná kancelária, letecká spoločnosť, poisťovňa). Toto sa deje iba na základe výslovnej žiadosti klienta a po zaslaní príslušnej zdravotnej dokumentácie klientom. Gabriel Tour nezodpovedá za následky v prípade, kedy klient potrebné údaje či doklady obsahujúce údaje nedodá alebo ich nedodá včas, a to bez akéhokoľvek nároku na náhradu škody, ktorá by klientovi v dôsledku tejto skutočnosti vznikla.

4. Osoba uskutočňujúca objednávku vybraných služieb a poskytujúca osobné údaje všetkých klientov uvedených v objednávke, potvrdzuje, že je oboznámená v zmysle ust. § 13 ods.12 písm. b) zákona č. 18/2018 Z.z., že Gabriel Tour spracuje a uschová ňou uvedené osobné údaje dotknutých osôb, najmä tie, ktoré sú uvedené vyššie a/alebo ktoré sú potrebné pri činnosti Gabriel Tour v predzmluvných vzťahoch, pri plnení zmluvy či rokovaní o zmene zmluvy, odstúpenia od zmluvy atď. Zároveň táto osoba prehlasuje, že je oprávnená poskytovať osobné údaje všetkých dotknutých osôb, a to na základe ich splnomocnenia alebo jej toto oprávnenie vyplýva z právnych predpisov (napr. ako zákonnému zástupcovi). Zároveň je klient oboznámený s tým, že ho Gabriel Tour môže kontaktovať prostredníctvom uvedeného e-mailu a/alebo telefonického kontaktu za účelom ponúknutia doplnkových služieb k jeho objednávke, ktoré sú vybrané vzhľadom na obsah tejto objednávky. Môže ísť napr. o ponuku poistenia k zázradu, parkovacieho miesta pri letisku, odkiaľ klient odlieta či dodatočnej batožiny ku klientovej letenke.

5. Osobné údaje dotknutých osôb budú spracovávané počas doby nevyhnutnej na ochranu oprávnených záujmov prevádzkovateľa, medzi ktoré patrí zohľadnenie možnosti podania reklamácie, preskúmania v konaní zahájenými kontrolnými orgánmi či podania žaloby v

občianskoprávnym konaní. Gabriel Tour vyhlasuje, že bude spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a bude konať spôsobom, ktorý neodporuje z.č. 18/2018 Z.z. na ochranu osobných údajov, Nariadenia 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 (ďalej ako "Nariadenie GDPR"), ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebude obchádzať.

6. Klient má právo na to, aby prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu opravil nesprávne osobné údaje. Sozreteľom na účel spracúvania osobných údajov má právo na doplnenie neúplných osobných údajov. Klient zodpovedá za skutočnosť, že všetky ním uvedené údaje sú úplné a pravdivé. Klient vyhlasuje, že si je vedomý dôsledkov uvedenia nepravdivých údajov, obzvlášť skutočnosti, že by takéto konanie mohlo byť klasifikované aj ako trestný čin alebo by mohlo byť dôvodom pre zrušenie objednávky alebo rezervácie, prípade odmietnutia poskytnutia služby zo strany dodávateľa, prípadne dôvodom pre neudelenie víz. V prípade uvedenia nepravdivých, resp. neúplných údajov si Gabriel Tour vyhradzuje právo na okamžité zrušenie objednávky služby, resp. úpravu ceny alebo náhradu akýchkoľvek škôd spôsobených uvedením nepravdivých údajov v plnej výške. V tomto prípade Gabriel Tour nenesie žiadnu zodpovednosť za škody, ktoré by klientovi vznikli.

7. Klient má právo na to, aby prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu vymazal osobné údaje, ktoré sa hotýkajú, a to pri splnení podmienok uvedených v § 23 z.č. 18/2018 Z.z. Ďalej má klient právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov podľa podmienok uvedených v § 24 z.č. 18/2018 z.z. Klient má tiež právo získať od Gabriel Tour osobné údaje, ktoré sa ho týkajú a ktoré mu poskytol, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto osobné údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak je to technicky možné a ak sa spracovanie vykonáva automatizovanými prostriedkami.

8. Klient má právo namietať spracúvanie jeho osobných údajov z dôvodu týkajúceho sa konkrétnej situácie v prípadoch stanovených zákonom vrátane profilovania založeného na týchto ustanoveniach. Prevádzkovateľ nesmie ďalej spracúvať osobné údaje, ak nepreukáže nevyhnutné oprávnené záujmy na spracúvanie osobných údajov, ktoré prevažujú nad právami alebo záujmami klienta, alebo dôvody na uplatnenie právneho nároku.

9. Klient má právo namietať spracúvanie osobných údajov, ktoré sa ho týkajú, na účel priameho marketingu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s priamym marketingom. Ak dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov na účel priameho marketingu, prevádzkovateľ ďalej osobné údaje na účel priameho marketingu nesmie spracúvať.

10. Klient je oboznámený s tým, že Gabriel Tour môže poveriť spracúvaním osobných údajov prostredkovateľa.

## XV. ARS

1. Klient má právo obrátiť sa na Gabriel Tour so žiadosťou o nápravu (e-mailom na všetky emailové adresy uvedené na portály [www.GabrielTour.sk](http://www.GabrielTour.sk)), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť Pelikán vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že spoločnosť Pelikán porušila jeho práva. Ak spoločnosť Pelikán odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ARS“). Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona o ARS, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z., ktorých aktualizovaný zoznam je dostupný na <https://www.mhsr.sk/obchod/ochranaspotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>. Návrh musí obsahovať povinné náležitosti a klient ho podá určeným spôsobom, a to všetko podľa §12 Zákona 391 /2015 Z.z.

2. Klient môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá jedostupná online na <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK>.

Táto platforma je využiteľná iba pre spotrebiteľské spory zo zmlúv uzatvorených na diaľku.

3. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len klient – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi klientom a Gabriel Tour, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Subjekt ARS môže od klienta požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

4. Gabriel Tour môže klienta po využití objednaných služieb osloviť so žiadosťou o hodnotenie týchto služieb za účelom získania prehľadu o spokojnosti s ich kvalitou a spôsobom poskytovania. Ak sa klient rozhodne hodnotenie zaslať, toto hodnotenie nie je považované za podanie reklamácie.

#### XVI Doručovanie, vízové povinnosti, hodnotenia a záverečné ustanovenia

1. Doručovanie písomností medzi klientom a Gabriel Tour sa uskutočňuje elektronicky na vzájomne siposkytnuté e-mailové adresy alebo poštou. V prípade poštových zásielok platí, že písomnosti adresované Gabriel Tour sa zasielajú na adresu uvedenú v záhlaví týchto všeobecných obchodných podmienok a v prípade zásielok kuriérom adresovaných klientovi sa písomnosť zasiela na adresu trvalého bydliska klienta alebo adresu klienta poskytnutú Gabriel Tour za účelom doručovania písomností. Pre elektronické doručovanie písomností adresovaných klientovi platí, že ak Gabriel Tour neobdrží chybové hlásenie o nemožnosti doručenia písomnosti na e-mailovú adresu klienta, považuje sa písomnosť za doručeníu. Pre elektronické doručovanie písomností adresovaných Gabriel Tour platí, že písomnosť sa považuje za nedoručenú do momentu, kým jej prijatie Gabriel Tour nepotvrdí klientovi spätnou emailovou správou. Pre doručovanie písomností poštou platí, že ak doručovaná písomnosť sa vráti odosielajúcej zmluvnej strane z iného dôvodu ako je chyba na strane odosielateľa, je tento list považovaný za doručeníu uplynutím tretieho dňa od vrátenia nedoručenej zásielky odosielajúcej zmluvnej strane.
2. Vízové povinnosti a cestovné doklady – Cestujúci je povinný skontrolovať si cestovné doklady a vízové povinnosti nielen do cieľovej, ale tiež do tranzitnej destinácie. Informácie o všetkých náležitostiach a dokladoch, ktoré sú pre vstup alebo tranzit v danej krajine povinné, získa klient na kontaktoch ministerstva zahraničných vecí štátu, ktorého je občanom (napr. pre občanov Slovenskej republiky je to [www.mzv.sk](http://www.mzv.sk)). Gabriel Tour nezodpovedá za prípadné škody, ktoré vzniknú klientovi v prípadoch, kedy si zakúpi letenku pred tým, ako má získané platné víza do cieľovej alebo tranzitnej destinácie a tieto víza mu budú po zakúpení letenky zamietnuté resp. neudelené. Gabriel Tour tiež nezodpovedá za prípadné škody, ktoré klientovi vzniknú z nevedomosti o vízových povinnostiach, cestovných dokladoch a ich platnosti, resp. ich nedodržania. Letecké spoločnosti majú právo klientovi, ktorý nespĺňa všetky vízové povinnosti až do cieľovej destinácie, resp. sa nepreukáže pri check-in platnými cestovnými dokladmi, odmietnuť nástup do lietadla a zrušiť celú ďalšiu cestu bez nároku na náhradu akejkoľvek škody, ktorá by takto klientovi vznikla.
3. Vyplnením údajov a dokončením objednávky produktov/služieb klient prehlasuje, že sa s vyššie uvedenými všeobecnými obchodnými podmienkami oboznámil, porozumel im a v plnom rozsahu s nimi súhlasí.
4. Názov a adresa orgánu dozoru alebo dohľadu: Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj, Pekárska 23, 917 01 Trnava 1
5. Zmluva o poskytnutí služby cestovného ruchu a právne vzťahy medzi agentúrou a cestujúcim spravujú zákonom o zájazdoch, ako aj Občianskym zákonníkom a zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ak zákon o zájazdoch neustanovuje inak.
6. Odchylné ustanovenia v uzavretej zmluve o poskytnutí služby cestovného ruchu majú prednosť pred týmito všeobecnými podmienkami.
7. Tieto všeobecné podmienky tvoria súčasť zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu.

8. Zmluva o poskytnutí služby cestovného ruchu nadobúda platnosť a účinnosť podpísaním zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu .
9. Zmluva o poskytnutí služby cestovného ruchu a právne vzťahy medzi agentúrou a cestujúcim sa spravujú zákonom o zájazdoch, ako aj Občianskym zákonníkom a zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ak zákon o zájazdoch neustanovuje inak.
10. Spotrebiteľ nie je na základe ustanovení § 14 ods. 6 z.č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v znení platných predpisov, oprávnený odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka, a to od zmluvy o preprave, zmluvy o zájazde, a tiež zmlúv o časovo obmedzenom užívaní ubytovacích zariadení, poskytovaní dlhodobých rekreačných služieb, ich výmen a sprostredkovaní ich ďalšieho predaja, bez uvedenia dôvodu v lehote podľa § 20 ods. 1 až 3 tak, aby mu boli vrátené všetky platby v rozsahu zodpovedajúcom odstúpeniu od zmluvy.
11. Odchylné ustanovenia v uzavretej zmluve o poskytnutí služby cestovného ruchu/ zmluvy o zájazde majú prednosť pred týmito všeobecnými podmienkami.
12. Tieto všeobecné podmienky tvoria súčasť zmluvy o zájazde/zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu.
13. Zmluva o zájazde/zmluva o poskytnutí služby cestovného ruchu nadobúda platnosť a účinnosť podpísaním zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu .
14. Gabriel Tour a cestujúci sú oprávnení kedykoľvek si dojednať odlišné podmienky.
15. Na riešenie súdnych sporov sú príslušné súdy v SR podľa príslušných ustanovení o miestnej a vecnej príslušnosti.
16. Gabriel Tour si vyhradzuje právo tieto všeobecné podmienky zmeniť, doplniť alebo upraviť. Nové znenie všeobecných podmienok Gabriel Tour zverejní na svojom internetovom portáli.
17. Osoby mladšie ako 15 rokov musia byť na zájazde sprevádzané plnoletou osobou, spôsobilou naplniť úkony v plnom rozsahu. Osoba vo veku od 15 až 18 rokov musí mať na účasť na zájazde alebo službe cestovného ruchu písomný súhlas zákonného zástupcu, ak zákonný zástupca necestuje spolu s touto osobou.
18. Cestujúci podpisom zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu vyhlasuje, že všetky ním uvádzané údaje o jeho osobe ako aj ďalších cestujúcich podľa uzavretej zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu sú úplné a pravdivé a je oprávnený konať za cestujúcich uvedených v uzavretej zmluve o poskytnutí služby cestovného ruchu . V prípade, ak sa ukáže, že vyhlásenie cestujúceho v predchádzajúcej vete nie je pravdivé, alebo ak cestujúci nebol oprávnený konať v mene alebo na účet ďalších cestujúcich, má agentúra nárok na zmluvnú pokutu vo výške ceny predmetu zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu. Nárok na náhradu škody agentúry tým nie je dotknutý. Gabriel Tour je oprávnená započítať svoje nároky na zmluvnú pokutu a náhradu škody podľa tohto bodu na zálohy alebo úhrady, ktoré od cestujúceho alebo v jeho mene na základe uzavretej zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu alebo v súvislosti s ňou obdržala.
19. Cestujúci si uzatváraním zmluvy o zájazde/zmluvy o poskytnutí služby cestovného ruchu a všeobecné podmienky pozorne prečítal a vyhlasuje, že ich text mu je zrozumiteľný, ich význam zrejmy a určitý a že všeobecné podmienky sú prejavom jeho slobodnej a vážnej vôle, zmluvu uzatvára dobrovoľne, nie v tiesni, nie pod nátlakom alebo za inak nápadne nevýhodných podmienok, čo potvrdzuje svojim vlastnoručným podpisom na zmluve o zájazde/ zmluve o poskytnutí služby cestovného ruchu.