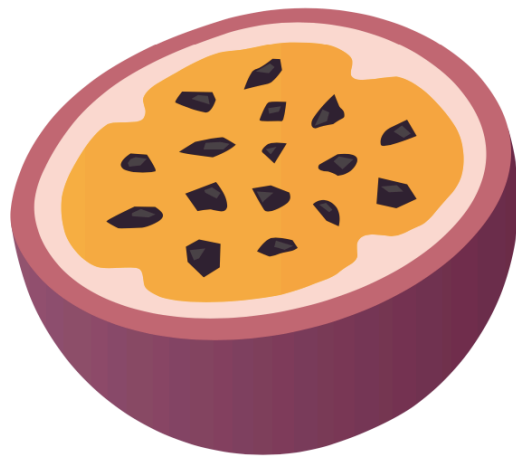


**Všeobecné zmluvné podmienky pre
klientov cestovnej kancelárie
maracuya s.r.o.**



maracuya

Všeobecné zmluvné podmienky (podľa zákona č. 170/2018 Z.z.)

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie maracuya s.r.o. (ďalej len „**Maracuya**“), so sídlom Na barine 11, 841 03 Bratislava, IČO: 52 012 590, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu **Banská Bystrica**, oddiel Sro, vložka č. **35332/S** (ďalej len „**VZP**“) platia pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované Maracuya, a tieto VZP tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o zájazde (ďalej len „**Zmluva o zájazde**“), ktorú Maracuya uzatvára s cestujúcim najmä 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 o zájazdoch**“). Podpisom zmluvy cestujúci potvrdzuje, že tieto Všeobecné podmienky sú mu známe a súhlasí s nimi.

Uzavretím zmluvy o zájazde berie cestujúci vedomie, že zájazdy obstarávané zo strany Maracuya sú špecifickým produktom s ohľadom na ich charakter, spôsob organizácie, navštívené krajiny a podmienky a pomery v nich (spoločenské, politicko-ekonomické, pandemické opatrenia, sociálne pomery, povolňovacie a iné konania spojené so vstupom do krajiny, zotrvaním v nej a pod.). Z týchto dôvodov berie cestujúci na vedomie, že pri ich organizácii a na ich účasti je nevyhnutné počítať s možnými zmenami v akejkolvek časti prípravy a organizácie zájazdu (napr. zmena programu, časového harmonogramu zájazdu, trasy zájazdu, ubytovania, spôsobu prepravy, stravovania, a pod.), a to v závislosti od aktuálnej možnosti alebo nemožnosti vstupu do krajiny, nepriaznivého počasia, možnosti alebo dostupnosti poskytnutia alebo čerpania služieb na zájazde, na ktoré Maracuya nemá dosah, a preto za ne nemôže niesť zodpovednosť. Prípadne aj v závislosti od momentálneho fyzického, psychického, či zdravotného stavu cestujúcich. Cestujúci taktiež berie na vedomie, že účasť na vybranom zájazde môže byť fyzicky náročná a môže vyžadovať fyzickú zdatnosť. Cestujúci si je plne vedomý svojho zdravotného stavu a berie na seba plnú

zodpovednosť za akékoľvek prípadné zranenia a ich následky akéhokoľvek charakteru, za ktoré Maracuya nemôže niesť zodpovednosť.

Článok I. Vznik zmluvného vzťahu

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú cestovná kancelária maracuya, s.r.o., so sídlom Na barine 11, 841 03 Bratislava, IČO: 52012590 a cestujúci, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba (ďalej len „**cestujúci**“). V mene maloletých detí a iných osôb, ktoré majú zákonného zástupcu, koná ich zákonný zástupca.
2. Ak cestujúci objedná v zmysle zmluvy o zájazde zájazd pre viacero osôb, alebo ak sa zájazd prevedie na tretiu osobu, a ak z týchto VZP, zákona alebo povahy práva alebo povinnosti nevyplýva niečo iné, sú cestujúci spolu s ďalšími osobami uvedenými v zmluve o zájazde resp. osobou alebo osobami, na ktoré sa zájazd previedol, oprávnení a povinní zo všetkých práv a povinností spoločne a nerozdielne, pričom pre vylúčenie pochybností, ak na strane cestujúceho vystupuje viac osôb, používa sa v týchto VZP aj na nich označenie v jednotnom čísle „cestujúci“. Vo vzťahu k osobám uvedeným v zmluve o zájazde, ktoré zmluvu o zájazde neuzavreli písomnou formou alebo prihláškovým formulárom na www.maracuya.sk, cestujúci, ktorý uzavrel zmluvu o zájazde písomnou formou alebo formou prihláškového formuláru na www.maracuya.sk ručí za splnenie ich povinností, ak na strane cestujúceho zmluvu o zájazde podpísalo viac osôb, ručia spoločne a nerozdielne. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, uhradením sumy určenej v Zmluve o zájazde potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť Zmluvu o zájazde, a že v prípade uzatvorenia Zmluvy o zájazde 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 informovala o podmienkach spracúvania podľa tejto Zmluvy o zájazde. Všetka komunikácia zo strany Maracuya bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci.
3. Zájazd možno rezervovať e-mailom (ahoj@maracuya.sk), vyplnením prihláškového formulára na našej webovej stránke konkrétneho zájazdu

[https:// www.maracuya.sk/zajazdy/](https://www.maracuya.sk/zajazdy/) , alebo správou na sociálnych sieťach Facebook (www.facebook.com/maracuyaSK) a Instagram (www.instagram.com/maracuya_sk).

4. Zmluvný vzťah medzi cestujúcim a Maracuya vzniká na základe Zmluvy o zájazde. Zmluva o zájazde má buď písomnú formu, alebo môže byť v elektronickej podobe bez podpisu (ďalej len ako „Zmluva“). Zmluva o zájazde sa považuje za platnú a účinnú úhradou akejkoľvek sumy zálohy za zájazd alebo úhradou ceny zájazdu podľa Zmluvy.
5. Zmena cestujúceho po nadobudnutí účinnosti Zmluvy o zájazde nie je možná. Každá zmena cestujúceho sa berie ako storno danej osoby a riadi sa stornovacími poplatkami uvedenými v článku VI. týchto VZP.

Článok II. Cena zájazdu

1. Cena zájazdu je zmluvnou cenou dohodnutou medzi cestovnou kanceláriou Maracuya a cestujúcim. Ceny jednotlivých zájazdov sú uvedené v aktuálnej ponuke na stránke www.maracuya.sk. Pri každom konkrétnom zájazde je uvedené, čo cena zájazdu zahŕňa, ak zmluva o zájazde nestanoví inú cenu zájazdu. Cena zájazdu je kalkulovaná na osobu ubytovanú v izbe pre dve osoby, ak nie je v popise zájazdu uvedené inak. Cestujúci berie na vedomie, že letenka, ktorá bude zabezpečená v rámci ceny zájazdu je spravidla letenkou typu economy class. Letiskové poplatky sú zahrnuté v cene zájazdu.
2. Pri všetkých zájazdoch je Maracuya oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, ak dôjde k zmene týkajúcej sa
 - a) zvýšenia dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
 - 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, alebo
 - c) zmeny kurzu meny EUR voči zahraničným menám týkajúcich sa zájazdu.

3. Písomné oznámenie o zvýšení ceny musí Maracuya odoslať e-mailom cestujúcemu najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak Maracuya nemá právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.
4. Cestujúci akceptuje oprávnenie Maracuya zvýšiť vo vyššie uvedených prípadoch pôvodnú cenu zájazdu a zaväzuje sa rozdiel v cene uhradiť. Zvýšenie ceny spôsobom uvedeným v bode 2 tohto článku VZP nie je dôvodom odstúpenia od Zmluvy o zájazde.

Článok III. Platobné podmienky

1. Maracuya je oprávnená požadovať zaplatenie dohodnutej celkovej ceny zájazdu v stanovenej lehote. Časový rozvrh platieb je dohodnutý takto:
 - a) Cestujúci je povinný zaplatiť 60 % z Ceny zájazdu podľa objednávky do 3 pracovných dní od Potvrdenia objednávky a vystavenia Zmluvy o zájazde (úhrada stanovenej sumy je podmienka účinnosti Zmluvy o zájazde), ak nie je pri uzavretí zmluvy alebo po jej uzavretí stanovená cestovnou kanceláriou Maracuya iná lehota;
 - b) najneskôr 45 dní pred začiatkom zájazdu je cestujúci je povinný uhradiť doplatok do celkovej Ceny zájazdu,
 - c) v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 45 dní pred začiatkom zájazdu je cestujúci povinný uhradiť 100 % ceny zájazdu.
2. Maracuya má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej Ceny zájazdu. V prípade, že cestujúci z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady celej Ceny zájazdu, je Maracuya oprávnená požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty a odstúpiť od uzavretej zmluvy o zájazde v súlade s týmito VZP.
3. V prípade, že Maracuya určí, že je nutné zaplatiť cenu fakultatívnych výletov vopred, pred zahájením zájazdu, je Maracuya oprávnená požadovať zaplatenie takýchto fakultatívnych výletov v súlade s písm. b) alebo c) vyššie. Ak cestujúci takto stanovenú cenu fakultatívneho výletu neuhradí, nie je oprávnený sa takéhoto výletu zúčastniť.

4. Ak dôjde k zmene údajov poskytnutých cestujúcim po začiatku účinnosti Zmluvy o zájazde, a je potrebné uskutočniť ich opravu alebo doplnenie z dôvodu, aby dodávateľ služieb cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu neodoprel poskytnutie služieb cestovného ruchu, Maracuya zabezpečí vykonanie týchto zmien na základe oznámenia cestujúceho a v prípade, ak je potrebná úhrada nákladov s tým súvisiaca, až po úhrade nákladov zo strany cestujúceho.
5. Cestujúci je oprávnený si vybrať z nasledovných spôsobov úhrady: vkladom, prevodným príkazom alebo poštovou poukážkou v prospech bankového účtu Maracuya uvedeného v Zmluve o zájazde, resp. uvedeného na faktúre vystavenej od Maracuya. Variabilný symbol je rovnaký ako číslo objednávky v Zmluve o zájazde, resp. číslo faktúry vystavenej od Maracuya.

Článok IV. Práva a povinnosti cestujúceho

1. K základným právam cestujúceho patrí:

- a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- b) právo vyžadovať od Maracuya informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb
- c) právo byť bezodkladne oboznámený so zmenami týkajúcimi sa zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb
- d) právo písomne obdržať najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú dôležité a ktoré sú cestovnej kancelárii Maracuya známe (ďalej len ako „Pokyny“), ak nie sú obsiahnuté už v zmluve, a to najmä:
 - d1) upresnenie údajov uvedených v zmluve o zájazde, ktoré nie sú uvedené v ponuke, údajov ohľadom ďalších platieb za služby, ktorých cena nie je zahrnutá v cene zájazdu,

d2) všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje cestujúci na poskytnutie dohodnutých služieb (napríklad letenku, poukaz pre hotel na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania),

d3) podrobnosti o možnosti kontaktu na nepľnoletú osobu alebo zástupcu Maracuya v mieste pobytu nepľnoletej osoby, ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je nepľnoletá osoba,

d4) meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo zástupcu Maracuya, na ktorého sa cestujúci v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť so žiadosťou o pomoc a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie počas zájazdu.

e) V prípade, že 7 dní pred začatím zájazdu cestujúci ešte pokyny nemá, je povinný bezodkladne o tom informovať Maracuya, aby bola zabezpečená náprava. Ak cestujúci posledných 7 dní pred odchodom sám neoznami, že neobdržal pokyny, Maracuya má za to, že Pokyny obdržal včas a úplné. Ak je zmluva uzatvorená v čase kratšom ako 7 dní pred začatím zájazdu, Maracuya svoju povinnosť (poskytnutie Pokynov) splní pri uzatváraní zmluvy.

f) Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začatím zájazdu a to za podmienok stanovených v článku VI. v týchto VZP,

g) právo písomne oznámiť Maracuya, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Cestujúci tak môže urobiť len v lehote 7 dní pred začatím zájazdu inak jeho právo zanikne. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového cestujúceho, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré Maracuya v súvislosti so zmenou cestujúceho vzniknú a to bezodkladne po oznámení cestovnou kanceláriou o vzniku a výške nákladov,

h) právo na reklamáciu služieb v súlade s podmienkami stanovenými v týchto všeobecných zmluvných podmienkach,

- i) právo byť bezodkladne oboznámený s prípadnými zmenami programu zájazdu, rozsahu služieb a ceny,
- j) právo na ochranu osobných údajov, ktoré v súvislosti so zájazdom poskytol Maracuya.

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí:

- a) poskytnúť Maracuya potrebnú súčinnosť na riadne obstaranie a zabezpečenie dohodnutých služieb, najmä pravdivo a úplne uviesť všetky požadované údaje v zmluve o zájazde (podľa údajov v cestovnom doklade alebo v doklade totožnosti, na ktorý cestujúci pocestuje), bezodkladne oznámiť a preukázať zmeny týchto údajov a predložiť doklady požadované Maracuya (napr. Žiadosť o udelenie víz do jednotlivých krajín, fotografie, a pod.), pričom cestujúci znáša v celom rozsahu všetky náklady, ktoré Maracuya v súvislosti s akoukoľvek zmenou (napr. zmena priezviska, zmena cestovného dokladu a pod.) vzniknú,
- b) bez zbytočného odkladu ohlásiť Maracuya zmenu v zmluve o zájazde uvedených osobných údajov (napr. kontaktnej adresy, telefonického alebo iného kontaktu a pod.) pre účely naplnenia zmluvných záväzkov,
- c) bez zbytočného odkladu oznamovať Maracuya svoje stanovisko k prípadným zmenám v obsahu dohodnutých služieb, ak sa považujú za zmenu podstatnej podmienky zmluvy o zájazde podľa týchto VZP,
- d) prevziať od Maracuya doklady pre čerpanie dohodnutých služieb a skontrolovať ich pred začiatkom zájazdu
- e) riadne, včas a v celom rozsahu zaplatiť dohodnutú celkovú cenu zájazdu podľa článku III. Týchto VZP a preukázať to dokladom o zaplatení. Ak cestujúci neuhradí celkovú cenu zájazdu včas, Maracuya má právo odstúpiť od zmluvy o zájazde,

- f) v prípade cudzej štátnej príslušnosti spolucestujúceho (resp. spolucestujúcich) včas upozorniť Maracuya. Najneskôr pred nadobudnutím účinnosti zmluvy o zájazde.
- g) splniť očkovacie a ďalšie zdravotné povinnosti pri cestách do krajín, pre ktoré sú tieto povinnosti stanovené,
- h) mať pri sebe všetky platné cestovné doklady požadované pre vstup do navštívenej krajiny, najmä cestovný doklad, víza a očkovací preukaz (ak sú vyžadované), doklad o cestovnom poistení, ak je cestujúci poistený; tieto doklady je cestujúci povinný si obstarat' sám, pokiaľ mu Maracuya takúto službu osobitne neponúkla a neposkytla,
- i) pripojiť plnomocenstvo zastupujúcich spolucestujúcich v prípade, že nejde o manžela alebo nepľnoleté vlastné dieťa,
- j) u osôb mladších ako 15 rokov a osôb, ktorých zdravotný alebo iný stav to vyžaduje, zabezpečiť sprevádzanie a dohľad dospelaj a spôsobilej osoby,
- k) dostaviť sa v stanovenom termíne a čase na určené miesto odchodu,
- l) riadiť sa pokynmi Maracuya sprievodcu počas celého zájazdu, dodržiavať stanovený program, platné predpisy navštívenej krajiny, miesta, ubytovacieho zariadenia a prepravného prostriedku. Uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil v ubytovacom zariadení alebo v dopravnom prostriedku počas zájazdu;
- m) počas zájazdu dodržiavať colné, pasové, dopravné, zdravotné, hygienické, bezpečnostné, a iné právne predpisy štátov do ktorých cestuje,
- n) počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví, alebo majetku Maracuya ani ostatných cestujúcich na zájazde, dodávateľov služieb a iných tretích osôb.
- o) zdržať sa akéhokoľvek konania poškodzujúceho alebo obmedzujúceho ostatných cestujúcich na zájazde,

p) dbať na riadne a včasné uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa týchto VZP.

3. K povinnostiam cestujúcich – právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu ďalej patrí:

a) zoznámiť svojich účastníkov s týmito VZP, ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od Maracuya obdrží, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,

b) zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti cestujúcich, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník,

c) odovzdať cestovnej kancelárii vopred menný zoznam účastníkov, u detí do 15 rokov uviesť úplný dátum narodenia a uviesť osoby zodpovedné za dohľad a ich sprevádzanie.

Článok V. Práva a povinnosti Maracuya

1. K základným právam a povinnostiam Maracuya patrí:

a) poskytnúť cestujúcemu názvy a adresy ubytovaní (ubytovacích zariadení) na zájazde, kontaktné telefónne číslo na zástupcu Maracuya,

b) mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie Maracuya,

c) povinnosť v zákonnej lehote oznámiť cestujúcemu prípadné zrušenie zájazdu,

d) povinnosť poskytnúť primeranú pomoc cestujúcim v ťažkostiach bezodkladne, avšak ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania, alebo svojej nedbanlivosti, Maracuya je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu,

e) ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, Maracuya uhradí náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho.

f) Maracuya je oprávnená uskutočniť počas zájazdu operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb vynútené okolnosťami, alebo ak zistí, že nebude môcť zabezpečiť program a služby podľa zmluvy. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, je Maracuya povinná vrátiť cestujúcemu rozdiel ceny.

Článok VI. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu

1) Ak je Maracuya nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Cestujúci má právo sa rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť Maracuya v lehote určenej cestovnou kanceláriou v návrhu zmeny. Pokiaľ klient písomne neodstúpi od zmluvy v lehote 5 dní od doručenia návrhu na zmenu zmluvy, má sa za to, že s jej zmenou súhlasí.

2) Maracuya 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 Maracuya odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však

1. 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,

2. 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,

3. 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo

b) neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia cestovnej kancelárii plniť zmluvu o zájazde, alebo ak je uskutočnenie zájazdu pre Maracuya ekonomicky neúnosné, a cestovná kancelária oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

Minimálny počet účastníkov zájazdu je pre všetky zájazdy stanovený počtom 6 účastníkov zájazdu, pokiaľ nie je pri konkrétnom zájazde stanovený iný minimálny počet účastníkov zájazdu v Zmluve o zájazde (pričom počet cestujúcich na zájazde nie je v žiadnom prípade dôvod pre stornovanie zájazdu zo strany cestujúceho).

3) Maracuya si ďalej vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých, nepredvídateľných okolností, prípadne vyššej moci (vis major).

4) Ak Maracuya odstúpi od zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom alebo ak cestujúci nesúhlasí s navrhovanou zmenou zmluvy podľa bodu 1) tohto článku, má cestujúci právo žiadať, aby mu Maracuya na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak Maracuya môže takýto zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby je Maracuya povinná tento rozdiel bezodkladne cestujúcemu vrátiť.

Článok VII. Odstúpenie od zmluvy

1. Maracuya môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy o zájazde odstúpiť iba z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia povinností cestujúcim.
2. Cestujúci má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu:
 - a) bez udania dôvodu,
 - b) ak nesúhlasí s návrhom zmeny zmluvy o zájazde podľa článku V bod 1. týchto VZP,

c) z dôvodu porušenia povinností Maracuya vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde alebo zákona.

3. Ak nie je dôvodom odstúpenia cestujúceho od zmluvy porušenie povinností Maracuya zo zákona alebo zmluvy, je cestujúci povinný zaplatiť Maracuya odstupné určené v bode 5. tohto článku VZP. Ak Maracuya odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností cestujúceho, je cestujúci povinný zaplatiť Maracuya storno podľa vymedzenia v bode 5. tohto článku VZP.
4. Za deň odstúpenia od Zmluvy o zájazde zo strany cestujúceho je považovaný deň, kedy bola od cestujúceho doručená písomná informácia (aj v elektronickej forme) cestovnej kancelárii Maracuya o zrušení jeho účasti na zájazde.
5. Cestujúci je povinný zaplatiť Maracuya odstupné, pokiaľ odstúpi od Zmluvy o zájazde z iných dôvodov ako sú uvedené v bode 2.b), alebo 2.c) tohto článku VZP nasledovne:

91 a viac dní pred dňom začiatku zájazdu, 30% z Ceny zájazdu, minimálne však vo výške skutočne vzniknutých nákladov (letenky a pod.)

od 90 do 61 dní pred dňom začiatku zájazdu, 40% z Ceny zájazdu, minimálne však vo výške skutočne vzniknutých nákladov

od 60 do 51 dní pred dňom začiatku zájazdu, 50% z Ceny zájazdu, minimálne však vo výške skutočne vzniknutých nákladov

od 50 do 41 dní pred dňom začiatku zájazdu, 60% z Ceny zájazdu, minimálne však vo výške skutočne vzniknutých nákladov

od 40 do 31 dní pred dňom začiatku zájazdu, 70% z Ceny zájazdu, minimálne však vo výške skutočne vzniknutých nákladov

od 30 do 15 dní pred dňom začiatku zájazdu, 80% z Ceny zájazdu, minimálne však vo výške skutočne vzniknutých nákladov

14 a menej dní pred dňom začiatku zájazdu, 100% z Ceny zájazdu.

Ak bude v deň storna zájazdu postačovať na pokrytie nákladov storno vyčíslené percentom, bude účtované percento. V nepostačujúcom prípade budú vyčíslené skutočne vynaložené náklady.

6. Ak nenastúpi cestujúci na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde alebo počas zájazdu alebo pobytu dobrovoľne nevyčerpá službu, je povinný uhradiť 100% celkovej ceny zájazdu. To isté platí v prípade, že cestujúci nemôže nastúpiť na zájazd alebo pobyt alebo vyčerpať službu pre porušenie svojich povinností.

Článok VIII. Zodpovednosť za poskytovanie zájazdu

1. Maracuya 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 o zájazdoch alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Maracuya alebo jej poverenému zástupcovi.
3. Maracuya je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, zákonom o zájazdoch alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí Maracuya neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
4. Určenie lehoty podľa odseku 3 nie je potrebné, ak Maracuya oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
5. Ak Maracuya nevykoná nápravu podľa odseku 3, 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, 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, a cestovná kancelária poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2.
7. Ak Maracuya nevykoná nápravu podľa odseku 3 ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5, cestujúci má právo
 - a) vykonať nápravu sám a požadovať od cestovnej kancelárie náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
 - b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.
8. Maracuya je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
 - a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a),
 - b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b),
 - c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
 - d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) vykoná nápravu sám.

9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8.
10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7. Ak Maracuya 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 podľa bodov 15. - 18. tohto článku VZP.
11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, Maracuya v prípadoch podľa bodov 6. a 7.b) zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, Maracuya uhradza 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.
13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola cestovná kancelária o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
14. Maracuya sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
15. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa bodov 5., 6., 7. tohto článku aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá Maracuya; náhradu škody poskytne Maracuya cestujúcemu bezodkladne.

16. Maracuya sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené
- a) cestujúcim,
 - b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
 - c) neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
17. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na cestovnú kanceláriu. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na cestovnú kanceláriu.
18. Okrem skutočností podľa odseku 17. tohto článku, je v zmluve o zájazde možné obmedziť náhradu škody, ktorú má uhradiť cestovná kancelária, len ak sa toto obmedzenie nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti a ak náhrada škody nepredstavuje menej ako trojnásobok celkovej ceny zájazdu.
19. Ak Maracuya podľa predošlých bodov tohto článku, nahradí škodu, poskytne primeranú zľavu alebo splní iné povinnosti, ktoré jej ukladá zákon o podmienkach podnikania v cestovnom ruchu, Maracuya je oprávnená požadovať regres od povinnej osoby.
20. Pokiaľ by došlo k zrušeniu letu bez zavinenia na strane Maracuya, tak sa Maracuya pokúsi o prebookovanie letenky na náhradný let. Ak v takomto prípade dôjde k vzniku dodatočných nákladov, tieto náklady je povinný uhradiť cestujúci. V prípade, že by bolo nutné zakúpiť nové letenky, hradí ich cestujúci a prípadná náhrada, poskytnutá leteckou spoločnosťou za zrušený let, či už formou vouchera, alebo refundácie cestovného tarifu v takom prípade prináleží cestujúcemu. V prípade nemožnosti na strane cestujúceho uhradiť zvýšené náklady, ich môže uhradiť maracuya za neho a je oprávnená vymáhať preplatenie týchto nákladov do 14 dní od vykonania platby.

Článok IX. Zodpovednosť za cestujúceho na zájazde

1. Cestujúci sa zúčastňuje zájazdu a programov na ňom na vlastné nebezpečenstvo.
2. Cestujúci je povinný riadiť sa v priebehu trvania zájazdu pokynmi sprievodcu zájazdu a pri prípadnom individuálnom programe informovať sprievodcu zájazdu o plánovanej trase a programe.
3. V prípade ak fyzický a psychický stav cestujúceho nezodpovedá náročnosti programu alebo ak je cestujúci pod vplyvom alkoholu, či iných omamných látok, má sprievodca právo vylúčiť cestujúceho zo športového programu alebo mu ho zakázať.
4. Maracuya nezodpovedá za majetok cestujúceho v prípade poškodenia, straty či odcudzenia. Priebeh zájazdu, ktorý má za cieľ splniť predpokladaný program, si vyžaduje mieru disciplíny jej účastníkov. Sem patrí predovšetkým dodržiavanie vopred stanoveného času vyhláseného sprievodcom. V prípade, že sa cestujúci nedostaví k autobusu, alebo inému dopravnému prostriedku v stanovenom čase (max. čakacia lehota je 15 min.), bude mať možnosť pripojiť sa k zájazdu na vlastné náklady v najbližšej možnej zástavke.
5. Ak sa klientka rozhodne cestovať na zájazd už v čase gravidity, učiní tak na vlastnú zodpovednosť a nebezpečenstvo.
6. Ak s dospelou osobou cestuje aj dieťa, je zaň plne zodpovedný doprovod a nie sprievodca zájazdu.
7. Cestovná kancelária je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v bode 12, článku VII. týchto VZP, 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.
8. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, cestovná kancelária je oprávnená

požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli cestovnej kancelárii poskytnutím pomoci cestujúcemu.

Článok X. Reklamačný poriadok

1. Maracuya je povinná poskytnúť cestujúcemu také služby, ktoré sú dohodnuté v Zmluve o zájazde. Ak je rozsah alebo kvalita služieb nižšia ako tie, ktoré sú dohodnuté v zmluve, cestujúcemu vzniká právo na reklamáciu.
2. Cestujúci je povinný uplatniť právo na odstránenie chýb poskytovaných služieb bezodkladne, a to priamo na mieste u dodávateľa služieb alebo u povereného zástupcu Maracuya (sprievodcu) tak, aby Maracuya mohla poskytnúť okamžitú nápravu. Sprievodca Maracuya je povinný rozhodnúť o reklamacii ihneď, pokiaľ je to v jeho kompetencii, alebo vo výnimočných prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
3. V prípade, ak nie je možné vybaviť reklamáciu okamžite, sprievodca Maracuya je povinný spísať s cestujúcim záznam o reklamacii s označením zájazdu, údajoch cestujúceho, dátumom a predmetom danej reklamácie. Podpis sprievodcu Maracuya alebo dodávateľa služby a cestujúceho slúži výhradne na overenie záznamu a nemá charakter súhlasu s obsahom záznamu. Cestujúci je povinný predložiť tento záznam Maracuya pri uplatňovaní reklamácie.
4. Cestujúci musí uplatniť reklamáciu písomnou formou bezodkladne. Právo na reklamáciu cestujúcemu zanikne v prípade, že ju nevyužil do dvoch rokov od skončenia zájazdu alebo v prípade že sa zájazd neuskutočnil vôbec, odo dňa, kedy bolo plánované ukončenie zájazdu na základe Zmluvy o zájazde.
5. Maracuya je povinná odpovedať na všetky reklamácie podané v súlade s vyššie uvedenými podmienkami písomnou formou (e-mailom) najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.

6. Škody a majetkové ujmy, ktoré sú súčasťou poistného krytia poisťovne a jej poistnej zmluvy alebo iné prípady, ktoré sú vyňaté z rozsahu poistného krytia sa nepovažujú za dôvod k reklamáci.

Článok XI. Cestovné poistenie

1. Maracuya vyslovene odporúča všetkým cestujúcim do zahraničia mať uzavreté komplexné cestovné poistenie. To si môže cestujúci uzavrieť sám alebo môže mať poistenie zahrnuté v cene zájazdu. Maracuya poskytne cestujúcemu informácie o komplexnom cestovnom poistení (poistenie liečebných nákladov v zahraničí, úrazové poistenie, poistenie batožiny, zodpovednosti za škodu, doplnkové asistenčné služby a poistenie stornovacích poplatkov).
2. Ak cestujúcemu úraz alebo ochorenie neumožní vycestovať na zájazd a cestujúci neuzatvoril poistenie proti stornu zájazdu, resp. komplexné cestovné poistenie, cestujúci znáša sám všetky náklady spojené s jeho neúčastou na zájazde.
3. Poistný vzťah vzniká medzi cestujúcim a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k cestujúcemu a Maracuya neprísluší posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

Článok XII. – Ochrana osobných údajov

Informácia o spracúvaní osobných údajov cestovnou kanceláriou maracuya s.r.o. (ďalej len „Maracuya“) 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“) podľa článkov 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 „Nariadenie GDPR“)

1. Prevádzkovateľ osobných údajov

Prevádzkovateľom osobných údajov je každý, kto sám alebo spoločne s inými vymedzí účel a prostriedky spracúvania osobných údajov a spracúva osobné údaje vo vlastnom mene. Prevádzkovateľom osobných údajov je Maracuya, pričom všetky práva a povinnosti Maracuya ako prevádzkovateľa, ako aj dotknutej osoby sú upravené v Zákone o ochrane osobných údajov v súlade s Nariadením GDPR, ktoré prevádzkovateľ dôsledne dodržiava.

Kontaktné údaje:

E-mail: ahoj@maracuya.sk

Telefónne čísla zodpovedných osôb:

Ľudovít Kolman +421 944 620 873

Michal Mikuláš +421 908 112 061

2. Rozsah a kategórie spracúvaných osobných údajov

Osobné údaje Maracuya ako prevádzkovateľ spracúva v takom rozsahu, aký je nevyhnutný na splnenie účelu ich spracúvania.

Kategórie spracúvaných osobných údajov:

- Identifikačne údaje – meno, priezvisko, titul, podpis, dátum a miesto narodenia, trvalé bydlisko, prechodné bydlisko,
- Kontaktné údaje – e-mailová adresa a telefónne číslo;
- číslo pasu, miesto a dátum vydania, dátum platnosti, rodné číslo (na účely cestovného poistenia) miesto a dátum vydania, dátum platnosti, štátna príslušnosť, štátne občianstvo a kópia pasu (najmä na účely

vybavenia víz),

- IP adresa, cookies, logy (najmä pri poskytovaní služieb prostredníctvom webových stránok a na marketingové účely),
- údaje o bankovom účte (na účely vrátenia finančných prostriedkov pri vybavení reklamácie),
- pohlavie (na účely ubytovania s osobou rovnakého pohlavia pri skupinových zájazdoch),
- údaje o špecifických požiadavkách (diéty, asistencia),
- zdravotné údaje (zdravotné postihnutie, údaje o poskytnutom ošetrovaní na účely vybavenia poistnej udalosti) (tieto údaje prestaneme spracúvať a zlikvidujeme ich hneď, ako pominie zákonný dôvod ich spracúvania)
- Fotografie a video zo zájazdu, ak budú vyhotovené;
- Informácie zo záznamov telefonických hovorov alebo iných interakcií s cestujúcim, napríklad pomocou e-mailu alebo SMS správ.

3. Zdroje osobných údajov

Osobné údaje uvedené v predchádzajúcom bode tohto článku získava Maracuya priamo od cestujúceho ako dotknutej osoby a uvádzajú sa pri vyplňaní kontaktného formulára, príp. prihláškového formulára na webovej stránke www.maracuya.sk, v zmluve o zájazde, príp. na ďalších miestach v online prostredí alebo ďalších dokumentoch. Osobné údaje môžu tiež v niektorých prípadoch pochádzať od spolucestujúceho alebo rodinného príslušníka, z verejne dostupných zdrojov, registrov a evidencií, alebo môžu výnimočne pochádzať od tretích osôb, ak tie boli oprávnené ich Maracuya poskytnúť ako prevádzkovateli.

4. Účel spracúvania osobných údajov

Ak sú osobné údaje spracovávané v súvislosti s plnením zmluvných povinností Maracuya ako prevádzkovateľa, oprávneným záujmom Maracuya ako prevádzkovateľa alebo podľa osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je SR viazaná, účel spracovávania súvisí najmä s nasledujúcimi činnosťami:

- príprava ponuky cestovných služieb, uzatvorenie zmluvy vrátane predzmluvných vzťahov, komunikácia s cestujúcimi a inými osobami, vykonávanie úkonov nevyhnutných na plnenie zmluvy, napr. komunikácia s tretími stranami ako Cestovná kancelária, dopravca, prenos údajov do zahraničia (v rámci EHS ako aj do tretích krajín), komunikácia s klientom, zistenie jeho požiadaviek, vyhľadanie ponúk vhodných pre klienta, činnosti smerujúce k obstaraniu uzatvorenia zmluvy pre klienta, ponuka a predaj jednotlivých cestovných služieb a s tým súvisiaci prenos údajov k tretím stranám a do zahraničia,
- činnosti a úkony nevyhnutné na vybavenie reklamácie v súlade s osobitnými právnymi predpismi,
- vedenie zoznamov cestujúcich a klientov na účely poskytovania vernostných zliav a bonusov na základe oprávneného záujmu,
- zverejňovanie recenzií a referencií klientmi/cestujúcimi na základe oprávneného záujmu Prevádzkovateľa,
- podpora predaja: marketingové ponuky, newsletter, zasielanie katalógov, informácie o produktoch a novinkách klientom, ktorí už s Maracuya cestovali alebo im bola poskytnutá iná služba cestovného ruchu, údaje týkajúce sa predchádzajúcich požiadaviek klientov pre zasielanie relevantných ponúk a to na základe oprávneného záujmu Prevádzkovateľa,
- vedenie knihy prijatej a odoslanej korešpondencie podľa osobitného právneho predpisu. Plnenie povinností vyplývajúcich z účtovných predpisov, vedenie účtovnej agendy, správa účtovných dokladov na

základe osobitných právnych predpisov,

Oprávnené záujmy, pre ktoré sú Vaše osobné údaje spracúvané:

Prevádzkovateľ niekedy spracúva Vaše osobné údaje bez Vášho súhlasu aj na základe svojho oprávneného záujmu na spracúvaní alebo na základe oprávneného záujmu tretích strán. Prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje na základe týchto oprávnených záujmov:

- oprávnený záujem Prevádzkovateľa a spolucestujúcich, resp. cestujúcich, v prospech ktorých bola zmluva o zájazde alebo o poskytnutí inej služby cestovného ruchu uzatvorená, aby mohla byť poskytnutá objednaná služba cestovného ruchu (zájazd),
- oprávnený záujem Prevádzkovateľa na spracúvaní osobných údajov obdarovaného na účely uplatnenia darčkového poukazu a zároveň oprávnený záujem darcu aj obdarovaného na realizácii zájazdu za darčkový poukaz,
- oprávnený záujem - priamy marketing voči klientom, ktorí už s nami cestovali alebo im bola poskytnutá iná služba cestovného ruchu,
- oprávnený záujem Prevádzkovateľa na ochrane servera ako aj na ochrane svojho podnikania, oprávnený záujem na riadnom fungovaní web stránky (cookies).

Len s Vaším súhlasom môžeme spracúvať Vaše osobné údaje v týchto prípadoch:

- podpora predaja: marketingové ponuky, newsletter, zasielanie katalógov, informácie o produktoch a novinkách voči akýmkoľvek záujemcom (nie v pozícii klienta Prevádzkovateľa),
- fotografie - vytváranie, ukladanie, zverejňovanie, na účely propagácie Prevádzkovateľa a jeho činnosti, či už vytvorené na zájazde Prevádzkovateľom alebo jeho zástupcom alebo zaslané samotným

účastníkom zájazdu (klientom),

- zdravotné údaje ako zdravotné postihnutie, alergie a iné zdravotné informácie, ktoré nám o sebe poskytujete s výslovným súhlasom na zabezpečenie všetkých Vami požadovaných cestovných služieb pre Vašu spokojnosť a komfort.
- zverejňovanie fotografií zamestnancov na webovej stránke, sociálnych sieťach či marketingových materiáloch na základe súhlasu dotknutých osôb.

5. Právny základ

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 zájazde, oprávnený záujem, ktorým je ochrana práv a právom chránených záujmov Maracuya ako prevádzkovateľa a súhlas dotknutej osoby (najmä pre účely marketingu, spotrebiteľských súťaží a pod).

Ak cestujúci odmietne poskytnúť osobné údaje požadované na účel plnenia zmluvných povinností Maracuya ako prevádzkovateľa alebo na základe zákona, Maracuya nie je povinný uzatvoriť zmluvu o zájazde resp. poistnú zmluvu, ani poskytovať služby.

6. Profilovanie a automatizované rozhodovanie pri spracúvaní osobných údajov

Maracuya sa snaží poskytovať individuálne upravené ponuky produktov a služieb a z tohto dôvodu osobné údaje na základe súhlasu udeleného na marketingové účely profiluje. Dotknutá osoba má osobitný druh práva v prípade, ak sa jej osobné údaje spracúvajú v automatizovaných systémoch. Tieto systémy spravidla fungujú na princípe rôznych algoritmov, ktoré zo spracovaných osobných údajov vygenerujú rozhodnutie, ktoré môže byť pre dotknutú osobu vysoko relevantné. Až na niektoré výnimky má dotknutá osoba právo, aby sa na ňu takéto spracúvanie nevzťahovalo.

7. Doba spracúvania a uchovávania osobných údajov

Maracuya je oprávnený spracúvať osobné údaje dotknutých osôb po dobu stanovenú príslušnými právnymi predpismi. Spracúvanie osobných údajov na základe súhlasu je možné počas doby, na ktorú bol súhlas udelený. Súhlas je udelený Maracuya na obdobie trvania zmluvného vzťahu a na nasledujúcich 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu alebo do momentu odvolania súhlasu. Po uplynutí príslušnej doby budú osobné údaje vymazané.

8. Prístup k osobným údajom a kategórie príjemcov osobných údajov

K osobným údajom môžu mať okrem Maracuya a jej zamestnancov prístup aj ďalšie osoby, ktoré spracúvajú osobné údaje ako sprostredkovatelia. Vzhľadom na rozsah služieb poskytovaných Maracuya sa jedná o široký okruh sprostredkovateľov, pričom dochádza k prenosu osobných údajov i do tretích krajín, zväčša krajín cieľových destinácií a tranzitných v zmysle uzatvorenej zmluvy o zájazde.

Vaše osobné údaje poskytujeme iba v odôvodnených prípadoch a iba v nevyhnutnom rozsahu týmto kategóriám príjemcov:

- naši partneri, prostredníctvom ktorých zabezpečujeme služby cestovného ruchu, ktoré ste si u nás objednali - ubytovacie zariadenia, letecké spoločnosti, dopravcovia, sprievodcovia, poisťovne, externé spoločnosti spravujúce naše systémy a iné služby zabezpečujúce riadny chod spoločnosti;
- ambasády, zastupiteľstvá;
- spolupracujúce agentúry;
- lokálne cestovné kancelárie;
- poskytovatelia IT služieb;
- poskytovatelia služieb účtovníctva;

- 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.

9. Práva dotknutej osoby pri spracúvaní osobných údajov

Dotknutá osoba má pri spracúvaní osobných údajov 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 namietat' proti spracúvaniu osobných údajov,
- právo odvolať svoj súhlas so spracovaním osobných údajov,
- právo podať návrh na začatie konania dozornému orgánu.

Dotknutá osoba si uvedené práva môže uplatniť v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov a Nariadením GDPR, ako aj ďalšími príslušnými právnymi predpismi. Dotknutá osoba si môže uplatniť svoje práva ústne, písomne alebo elektronicky, prostredníctvom vyššie uvedených kontaktných údajov.

10. Odvolanie súhlasu so spracúvaním osobných údajov

Súhlas so spracúvaním osobných údajov môže byť kedykoľvek odvolaný, a to prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu ahoj@maracuya.sk, s osobnými údajmi dotknutej osoby (meno a priezvisko, adresa bydliska) a s informáciou, že si neželá, aby Maracuya spracúval osobné údaje.

V prípade akýchkoľvek otázok alebo pripomienok k spracúvaniu osobných údajov môže dotknutá osoba Maracuya kontaktovať prostredníctvom e-mailu na e-mailovej adrese ahoj@maracuya.sk.

Článok XIII. - Alternatívne riešenie sporov

Cestujúci má právo obrátiť sa na Maracuya so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Maracuya porušila jeho práva. Cestujúci má právo si svoje práva a nároky uplatniť a riešiť aj mimosúdnym spôsobom a za týmto účelom podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ak Maracuya na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Aktuálny zoznam subjektov oprávnených na alternatívne riešenie sporov je dostupný na:

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>

Článok XIV. - Záverečné ustanovenia

1. Platnosť týchto VZP sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované cestovnou kanceláriou Maracuya len vtedy, ak nie je cestovnou kanceláriou maracuya stanovený či vopred s cestujúcim dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.

2. Cestujúci, prípadne cestujúci potvrdzuje uhradením finančnej zálohy za zájazd, že sú mu tieto VZP známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.
3. Cestujúci, prípadne cestujúci potvrdzuje uhradením finančnej zálohy za zájazd, svoj súhlas s tým, aby Maracuya spracovávala jeho osobné údaje vrátane rodného čísla za účelom ponúkania služieb poskytovaných a sprostredkovaných cestovnou kanceláriou Maracuya a pre akvizičnú činnosť, a zároveň vyhlasuje, že je splnomocnený udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb ním uvedených v zmluve. Poskytované údaje môžu byť prístupné iba zamestnancom Maracuya a ďalej osobám, ktoré sú oprávnené služby zabezpečované cestovnou kanceláriou Maracuya ponúkať a poskytovať, o.i. letecké spoločnosti a podobne.
4. Zahraniční cestujúci Maracuya uhradením finančnej zálohy za zájazd, čiže tým aj prijatím týchto VZP výslovne súhlasia, aby sa na ich vzťahy voči Maracuya aplikoval právny poriadok Slovenskej Republiky
5. Tieto zmluvné podmienky Maracuya nadobúdajú platnosť dňa 1.3.2021.

Číslo poisťnej zmluvy **26-6166**

GARANČNÝ LIST



GARANČNÝ LIST

CK: maracuya s. r. o.
IČO: 52012590
Poisťná zmluva č. 26-6166

V prípade poisťnej udalosti (úpadku CK) Union poisťovňa, a. s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 31 322 051 poskytne cestujúcemu:

v zmysle zákona č. 170/2018 Z. z.

- repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu,
- poisťné plnenie vo výške zaplatenej zálohy alebo ceny zaplatenej za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil,
- poisťné plnenie vo výške rozdielu medzi cenou zaplatenou cestovnej kancelárii a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu, ak bol zájazd poskytnutý len sčasti.

Poistením sú kryté nároky cestujúcich voči cestovnej kancelárii v zmysle zákona č. 170/2018 Z. z. až do sumy 8 000 EUR.

Poistenie platí len pre zájazdy zakúpené v termíne od 01.01.2021 do 31.12.2021.

Poisťnú udalosť je možné oznámiť písomne na vyššie uvedenej adrese, resp. v pracovnej dobe telefonicky na čísle: ++421-2-20815 911, od 1.6.-15.10.2021 na mobilnom tel. č: ++421/904 895 605, alebo e-mailom na adrese: majetok.likvidacia@union.sk

Svoj oprávnený nárok musí cestujúci uplatniť u poisťovateľa v lehote 6 mesiacov od vzniku poisťnej udalosti, inak jeho nárok zaniká.

Union
P o i s ť o v ň a
Union poisťovňa, a.s.
Karadžičova 10, 813 60 Bratislava

Ing. Juraj Chochol
riadiťel' úseku neživotného poistenia