

Cestovná agentúra KONO, s.r.o.

Glianska 1980/7,977 01 Brezno

IČO : 48173746, DIČ: 2120085264 IČ DPH: SK2120085264, zapísaná v OR SR B.Bystrica, odd.: Sro, vložka č. 28196/S

Obchodné podmienky predaja zájazdov

I. Úvod

- prevádzkovateľom elektronického obchodu www.kono.sk je KONO, s.r.o.
- ponúka zájazdy organizované cestovnými kancelárkami (ďalej len CK) v zmysle Zákona o zájazdoch č.170/2018Z.z.
- na ponúkané zájazdy má uzatvorenú platnú Zmluvu o obchodnom zastúpení príslušnej CK a plnú moc na predaj uvedených zájazdov
- všetky zájazdy sú riadne poistené proti insolventnosti organizujúcej CK
- ponuka zájazdov je pravidelne aktualizovaná cez xml data (elektronické dáta), ktoré sa prenášajú priamo zo servera usporiadajúcej CK
- KONO, s.r.o. si vyhradzuje právo na chybu publikovaných cien, termínov a ďalších údajov v ponuke. Závazná pre zákazníka je len cena a ďalšie podmienky uvedené **na platne uzavretej cestovnej zmluve s príslušným usporiadateľom zájazdu**.
- predaj zájazdov podlieha Všeobecným zmluvným podmienkam (ďalej len VZP) organizujúcej CK, ktoré zákazník obdrží spolu s návrhom zmluvy
- objednávatel' – Zmluvu o zájazde môže podpisovať len osoba staršia ako 18 rokov a spôsobilá k právnym úkonom

II. Nezávazná objednávka, Zmluva o zájazde, Úhrada

- nezávazná objednávka zákazníka k ničomu nezaväzuje a je prejavom záujmu zákazníka o ponúkaný zájazd, ktorý môže prejsť rôznymi spôsobmi: interaktívnym formulárom na webe, telefonicky, e-mailom, osobne ...
- na základe tohto záujmu, KONO, s.r.o. overí u CK dostupnosť miest, a informuje zákazníka (telefonicky, e-mailom) o rezervácii, presnej cene a dobe, do ktorej je možné predmetný zájazd rezervovať.
- pokiaľ zákazník na základe potvrdenia jeho nezávaznej objednávky prejaví záujem o uzatvorenie Zmluvy o zájazde, CA KONO s.r.o. dohodne postup so zákazníkom tak, aby bolo možné do ukončenia rezervácie vykonať všetky potrebné úkony
- CA KONO, s.r.o. na základe údajov poskytnutých zákazníkom vyplne Zmluvu o zájazde a túto spolu s Všeobecnými zmluvnými podmienkami a certifikátom zašle zákazníkovi v podobe návrhu
- zákazník nesmie zmeniť, upraviť alebo doplniť (s výnimkou ručne dopísaných alebo opravených osobných údajov cestujúcich a podpisu) v žiadnej časti písomný návrh Zmluvy o zájazde.
- ak zákazník súhlasí so znením Zmluvy o zájazde, Všeobecnými zmluvnými podmienkami, zmluvu podpíše a doručí ju CA KONO, s.r.o. (fax, e-mail, osobne) a prevedie úhradu, zmluva zo strany objednávateľa sa stáva záväznou podpisom zmluvy alebo prevedením úhrady a to tým, čo nastane skôr.
- zmluva zo strany CK sa stáva záväznou, potvrdením objednávky, v prípade nepotvrdenia objednávky zo strany CK, objednávateľovi budú vrátené všetky doposiaľ uhradené prostriedky.

Úhradu objednávateľ vykonáva nasledovným spôsobom:

- rešpektuje pokyny k platbe oznámené mu CA KONO, s.r.o.spolu s návrhom zmluvy (úhrada priamo v CA KONO, s.r.o. Nám. M.R. Štefánika 48, 977 01 Brezno resp. priamym vkladom na účet resp. prevodným príkazom, pričom pri prevodnom príkaze má objednávateľ povinnosť zaslať do CA KONO, s.r.o. potvrdenie banky o prevode mailom resp. faxom)
- k bezhotovostnej platbe použije objednávateľ variabilný symbol, ktorý mu CA KONO, s.r.o. oznámila ako identifikátor jeho platby a do poznámky doplní svoje meno.

- termíny úhrad vychádzajú z Všeobecným zmluvných podmienok príslušnej CK a sú vyznačené na Zmluve o zájazde, nedodržanie úhrad môže mať za následok odstúpenie od Zmluvy zo strany príslušnej CK

III. Informácie potrebné k nástupu na zájazd (ďalej pokyny)

- informácie, ktoré sú pre klienta nevyhnutné k jeho nástupu na zájazd odovzdáva klientovi CA KONO, s.r.o.
- spôsob doručenia pokynov je dohodnutý v Zmluve o zájazde pri jej uzatváraní
- platí pravidlo: pri zakúpení zájazdu viac ako 1 týždeň pred odletom, pokyny zasiela CK do CA KONO, s.r.o., ktorá ihneď a bez zbytočných prieťahov tieto doručuje klientovi
- ak je zájazd zakúpený v dobe kratšej ako 1 týždeň, pokyny CK doručí klientovi hneď po spracovaní príslušnej objednávky a CA KONO, s.r.o. ich ihneď preposiela klientovi
- o odovzdaní pokynov si CA KONO, s.r.o. vedie záznam

IV. Odstúpenie od zmluvy zo strany objednávateľa (ďalej storno zájazdu)

- storno zájazdu a jeho splatenie je upravované vo VZP príslušnej CK
- klient zasiela podpísané storno CA KONO, s.r.o., ktorá ihneď a bez zbytočného prieťahu tento zašle danému touroperátorovi
- CA KONO, s.r.o. pripraví pre klienta písomný doklad o stornovaní zosumarizovaním obdržaných platieb od klienta, s vyčísleným stornopoplatkom a vyčíslenou vratkou pre klienta, objednávateľ oznámi číslo účtu, na ktorý CA KONO, s.r.o. zašle zostatok zvyčajne do 7 dní od stornovania zájazdu. Dĺžka lehoty vrátenia finančnej čiastky za zájazd podlieha dátumu vrátenia financií od CK organizujúcej zájazd, CA KONO, s.r.o. nenesie zodpovednosť za uvedenú lehotu.
- po obdržaní storno protokolu od CK, tento zasiela klientovi
- pokiaľ si objednávateľ zakúpil poistenie Európskej cestovnej poisťovni, UNION poisťovne alebo UNIQA poisťovne, sprostredkované CA KONO, s.r.o. a storno spĺňa všetky náležitosti poistného prípadu, CA KONO, s.r.o. sa zaväzuje pripraviť všetky podklady súvisiace so stornom pre objednávateľa a poskytnúť mu svoju súčinnosť pri skompletizovaní poisťovňou vyžadujúcich dokladov

V. Reklamácia zakúpených a poskytnutých služieb

- reklamáciu je potrebné zaslať písomne hneď (maximálne do 3 mesiacov po návrate) aj s prílohami (reklamačný protokol z miesta pobytu potvrdený delegátom CK resp. recepciou, fotografie a iné dôkazové materiály). Objednávateľ má možnosť zaslať svoju reklamáciu:

1/ na adresu CA KONO, s.r.o., ktorá ich bezodkladne zašle do CK organizujúcej zájazd

2/ na adresu organizujúcej CK

3/ doniesť osobne na prevádzku CA KONO, s.r.o. Nám. M.R.Štefánika 48, 977 01 Brezno počas otváracích hodín

- právne zodpovedný za vyriešenie reklamácie je usporiadateľ zájazdu, čiže organizujúca CK.

CA KONO s.r.o. po obdržaní reklamácie túto ihneď zašle CK a táto je zo zákona povinná sa k reklamáci vyjadriť do 30 pracovných dní. CA KONO, s.r.o. nie je povinná registrovať odpoveď na sťažnosť pre klienta, nakoľko táto povinnosť je určená usporiadateľovi zájazdu, ktorý predmetnú sťažnosť vybavuje.

VI. Spracovávanie osobných údajov

1.) Prevádzkovateľ osobných údajov:

Cestovná agentúra KONO, s.r.o., so sídlom **Glianska 1980/7, 977 01 Brezno, IČO: 48173746**, zapísaná v OR SR B. Bystrica, odd. Sro, vložka č. 28196/S

2) Kontaktné údaje prevádzkovateľa:

Adresa na zasielanie písomností: CA KONO, Nám. M:R.Štefánika 48, 977 01 Brezno

Telefonický kontakt: +421 /48 611 67 29

Emailový kontakt: kono@kono.sk

webové sídlo: www.kono.sk

3) Účely a právne základy spracúvania osobných údajov klientov:

Cestovná agentúra KONO,s.r.o. spracúva osobné údaje dotknutých osôb – klientov (objednávateľov služieb cestovného ruchu) a zástupcov klientov na nasledovné účely:

- **Hlavným účelom spracúvania osobných údajov je poskytovanie služieb cestovného ruchu, najmä zabezpečenie zájazdu, ktorý je predmetom uzatvorenej Zmluvy o obstarávaní zájazdu.** Právnym základom na takéto spracúvanie osobných údajov je plnenie zmluvy, resp. oprávnený záujem pre spolucestujúcich, resp. cestujúcich v prospech ktorých bola zmluva uzatvorená.
- **Spracúvanie osobných údajov na účel vybavovanie prípadných reklamácií,** kde právnym základom je zákonná povinnosť spoločnosti založená osobitným predpisom.
- **Spracúvanie osobných údajov na účel vedenia účtovnej agendy** a archivácie, kde je právnym základom zákonná povinnosť spoločnosti založená osobitným predpisom.
- **Spracúvanie osobných údajov na základe oprávneného záujmu prevádzkovateľa** napr. pri obhajobe právnych nárokov vyplývajúcich zo zmluvy alebo pri vymáhaní pohľadávok.
- **Spracúvanie osobných údajov za účelom poskytovania Vernostného programu** – bonusových a vernostných zliav do budúcnosti, kde je právnym základom oprávnený záujem klientov spoločnosti ako aj písomný súhlas klientov na takéto spracúvanie.
- **Spracúvanie osobných údajov na marketingové účely** - zasielanie newsletterov a spotrebiteľské súťaže. Súhlas na marketingové účely je dobrovoľný a kedykoľvek odvolateľný.

4) Kategórie dotknutých osobných údajov:

Osobné dáta, ktoré získavame a uchováваме:

a) vyhľadávanie na webe

- lokalita
- IP adresa
- operačný systém
- prehliadač
- príchodová stránka/priama návšteva

b) komunikácia na online chate

- lokalita
- IP adresa
- meno a priezvisko klienta
- e-mailová adresa
- telefón

c) objednanie zájazdu

- lokalita
- IP adresa
- meno a priezvisko

- e-mailová adresa
- telefón
- meno a priezvisko objednávateľa a cestujúcich
- dátumy narodenia účastníkov
- adresy bydliska účastníkov

d) údaje, ktoré môžu byť dožiadané

- štátne občianstvo cestujúcich
- číslo pasu/ID karty
- sken pasu (vybanie vstupných víz)
- obmedzenia pre nástup a výstup z dopravného prostriedku
- požiadavky na špeciálne vybavenie ubytovacieho zariadenia
- požiadavky na dietetickú stravu počas prepravy a pobytu
- požiadavky na asistenciu
- iné zdravotné obmedzenia cestujúcich
- rodné číslo (vybavenie víz)
- údaje o bankovom účte (vratky, preplatky, reklamácie, identifikácia platby)
- údaje o poskytnutom ošetrovaní a zdravotnom stave pre potreby likvidácie poistnej udalosti, resp. uzatvorenie poistnej zmluvy
- fotografie cestujúcich (vybavenie vstupných víz)

e) pre potreby vernostného programu a marketingových aktivít

- informácie o navštívenej krajine, rozsahu služieb, termíne, cene

5) Prijemcovia osobných údajov:

Osobné údaje sú poskytované výhradne zmluvným dodávateľom požadovaných služieb cestovného ruchu - dopravcovia, partneri zabezpečujúci ubytovanie a stravu, zabezpečovateľom poistenia a asistenčných služieb a poskytovatelia objednaných doplnkových služieb cestovného ruchu..

6) Prenos osobných údajov do 3. krajín:

K prenosu osobných údajov do tretích krajín dochádza, vždy len v nevyhnutnom rozsahu, v prípade možnosti v šifrovanej podobe pri zachovaní podmienok GDPR.

7) Doba uchovávania osobných údajov:

Podľa účelu, na ktorý sa osobné údaje spracovávajú. Minimálne však na dobu 2 roky od návratu zo zájazdu, maximálne na dobu vyžadovanú príslušným osobitným zákonom. V prípade udelenia súhlasu so spracovaním na marketingové účely na dobu 5 rokov resp. do odvolania tohto súhlasu.

8) Práva dotknutej osoby:

- *právo na prístup k osobným údajom, ktoré sa vás týkajú* - právo na potvrdenie, či osobné údaje sú alebo nie sú spracúvané a na poskytnutie kópií spracúvaných osobných údajov,

- **právo na opravu nesprávnych osobných údajov, ktoré sa vás týkajú,**
- **právo na výmaz osobných údajov, ktoré sa vás týkajú,** v prípade, že sú splnené podmienky na ich výmaz a ďalej neexistuje zákonná povinnosť resp. oprávnený záujem na ich ďalšie spracúvanie,
- **právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov,**
- **právo namietat' proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa vás týka,** a to na účel marketingu, vernostného programu príp. spotrebiteľskej súťaže,
- **právo na prenos osobných údajov** inému prevádzkovateľovi, ak tomu nebránia žiadne zákonné prekážky,
- **právo kedykoľvek odvolať svoj udelený súhlas na spracúvanie osobných údajov,**
- **právo podať sťažnosť dozornému orgánu – Úradu na ochranu osobných údajov SR, Hraničná 12, 820 07 Bratislava, tel. +4212 32313220, www.dataprotection.gov.sk.**

Vyššie uvedené práva máte ako dotknutá osoba v rozsahu podľa článkov 15 až 21 a článku 77 Nariadenia. Dotknutá osoba si môže uplatniť svoje práva ústne, písomne alebo elektronicky, cez vyššie uvedené kontaktné údaje. Ak dotknutá osoba požiada o ústne poskytnutie informácií, informácie sa poskytnú po preukázaní jej totožnosti. Dotknutá osoba je povinná oznámiť prevádzkovateľovi, všetky zmeny v jej osobných údajov a to bezodkladne po ich zmene.

9) Informácie o zdroji osobných údajov: osobné údaje týkajúce sa dotknutej osoby sú získané z nasledovného zdroja:

- všetky osobné údaje poskytuje samotný klient pri uzatváraní zmluvného vzťahu, alebo ním písomne na to poverený zástupca.

Brezno, 01.10.2019

*) skratky používané v týchto obchodných podmienkach:

certifikát – doklad o poistení proti insolventnosti CK

CK– cestovná kancelária, ktorá usporiada zájazd = obstarávateľ služieb

objednávateľ– osoba staršia ako 18 r. , právne zodpovedná

OÚ– osobné údaje

pokyny – ide o doklady, ktoré objednávateľ a spolucestujúce osoby potrebujú k nástupu na zájazd. Ide predovšetkým o vouchery (ubytovací poukaz), dopravné ceniny (na autobus resp. letenky), informácie a kontakty (dátum, čas stretnutia, odchodu, delegát, non-stop pohotovostná linka CK)a iné presne špecifikované v Zák. o zájazdoch č. 281/2001 Z.z. a VZP danej CK

VZP – Všeobecné zmluvné podmienky, ktorými sa upravujú vzťahy medzi CK a zákazníkom

zákazník– osoba ktorá odoslala nezáväznú objednávku

ZOZ – zmluva o zájazde uzatvorená v zmysle Zák. o zájazdoch č. 170/2018 Z.z.

ZOOÚ – zákon o ochrane osobných údajov