

## OBCHODNÉ PODMIENKY PREDAJA PRODUKTOV CESTOVNÉHO RUCHU

Globálna centrála: ONE STEP EVENTS, s. r. o., Majerská 179/6, 020 61 Lednické Rovne

Zastúpenie: ONE STEP HOLIDAYS, Kanbaa Aisa Rani Hingun, Malé, Republic of Maldives

### 1. Úvodné ustanovenia

Cestovná agentúra One Step Events, s. r. o. (ďalej len CA), je autorizovaným predajcom produktov a služieb cestovného ruchu ako sú predaj leteniek, preprava, ubytovanie, prenájom automobilov a iných dopravných prostriedkov a zájazdov. Zájazdy sú produktom renomovaných väčšinou zahraničných cestovných kancelárií (ďalej len CK), s ktorými má uzatvorenú zmluvu o predaji zájazdov. Špecializuje sa na predaj produktov do destinácií Maldivy, Seychely a Maurícius, kde má zastúpenie prostredníctvom lokálnych subjektov. Ponuka je zostavovaná a aktualizovaná na základe elektronicky prijímaných dát od ich poskytovateľov, ktorí sú dodávateľmi produktov a služieb cestovného ruchu. Všetky údaje a ponuky v elektronickej forme sú platné v dobe zaslania mailom alebo oznámené prostredníctvom telefonickej ponuky. CA nezodpovedá za ich prípadné následné zmeny. CA si taktiež vyhradzuje právo na chybu publikovaných cien, termínov a ďalších údajov. Záväzná pre predávajúceho i kupujúceho je len cena uvedená na platnej cestovnej zmluve alebo účtovnom doklade. Všetky CK informovali CA ak to bolo ich povinnosťou, že sú riadne poistené proti úpadku. Predávané zájazdy a služby sú organizované príslušnou CK v cenách a za podmienok stanovených vo Všeobecných zmluvných podmienkach danej CK.

Pre účely týchto Podmienok sa zájazdom, v súlade so zákonom 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“ alebo „Zákon o zájazdoch“), rozumie kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu zakúpených na účel tej istej cesty. CA One Step Events, s. r. o. sa ďalej riadi zákonom č. 136/2020 Z.z., ktorým sa dopĺňa 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 v znení zákona č. 119/2019 Z. z. (ďalej len „zákon o zájazdoch“) o § 33a ako prechodné ustanovenia súvisiace s mimoriadnou situáciou týkajúcou sa ochorenia COVID-19.

Zájazd, či iný produkt alebo službu cestovného ruchu si od CA One Step Events, s.r.o. si môže kúpiť akákoľvek osoba staršia ako 18 rokov. Cestujúcim pre účely týchto Podmienok je aj osoba, ktorá odoslala nezáväznú objednávku na zájazd alebo inú službu či produkt (ďalej len „Cestujúci“).

Vymedzenie niektorých pojmov pre účely týchto Podmienok:

- začatím zájazdu začatie poskytovania prvej služby cestovného ruchu tvoriacej zájazd
- neodvratiteľnou a mimoriadnou okolnosťou okolnosť, ktorú zmluvná strana, ktorá sa na ňu odvoláva, nemôže ovplyvniť a ktorej následky nemôže odvrátiť, ani keby prijala všetky primerané opatrenia
- predajným miestom prevádzkareň alebo iný priestor, kde obchodník obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán
- trvanlivým nosičom prostriedok, ktorý umožňuje adresátovi uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača
- spojenými službami cestovného ruchu je kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu podľa § 2 písm. a) zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch zakúpených na účel tej istej cesty, ktoré netvoria zájazd, pričom s viacerými poskytovateľmi služieb cestovného ruchu sú uzatvorené samostatné zmluvy, ak je cestujúcemu:
  - a) sprostredkovaný počas jednej návštevy predajného miesta alebo v rámci jedného kontaktu s predajným miestom samostatný výber každej služby cestovného ruchu a samostatná platba za každú službu cestovného ruchu, alebo
  - b) cieľným spôsobom sprostredkované obstaranie najmenej jednej dodatočnej služby cestovného ruchu od iného obchodníka, ak sa zmluva s takýmto iným obchodníkom uzatvorí najneskôr 24 hodín po potvrdení objednávky prvej služby cestovného ruchu;

- zmluvou o obstaraní služieb sa One Step Events s.r.o. zaväzuje, že za dohodnutú cenu Cestujúcemu obstará objednaný produkt alebo službu cestovného ruchu, ktorá nie je zájazdom v zmysle § 3 Zákona č. 170/2018 Z. z. a Cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu (ďalej len „Zmluva o obstaraní služieb“). Obstaraním služby podľa požiadaviek klienta (dodaním letenky pri preprave, dodaním ubytovacieho poukazu pre ubytovanie a pod) sa Cestujúci dostane do zmluvného vzťahu s poskytovateľom obstaranej služby cestovného ruchu);

Zmluvou o poskytnutí služby sa One Step Events s.r.o. zaväzuje poskytnúť Cestujúcim samostatne objednanú službu, ktorá nie je zájazdom v zmysle § 3 Zákona č. 170/2018 Z. z. (ďalej len „Zmluva o poskytnutí služby“).

Zmluva o zájazde, Zmluva o obstaraní služieb a Zmluva o poskytnutí služby ďalej jednotlivo aj ako Zmluva;

## 2. Objednávka

Každý Cestujúci môže poslať ľubovoľné množstvo nezáväzných objednávok (rezervácií) na ponúkané produkty, služby alebo zájazdy. Spoločnosť One Step Events s.r.o. nemá v okamihu prijatia objednávky informácie o tom, či je daná služba, produkt alebo zájazd voľný alebo nie. Táto informácia je potvrdená a prípadne spresnená až následne dodávateľom objednaného produktu, služieb alebo zájazdu.

One Step Events s.r.o. si vyhradzuje právo po odoslaní cestujúceho objednávky na opravu prípadných nepresností, ktoré môžu vzniknúť pri nahrávaní údajov do databázy či v dôsledku zmeny okolností na strane poskytovateľa služieb alebo usporiadateľa Zájazdu, ktoré nebolo možné v ponuke uviesť.

Proces objednávania produktov cestovného ruchu alebo zmluvy o obstaraní zájazdu môže byť realizovaný prostredníctvom internetového portálu, telefonicky, mailom alebo osobne čo zákazník berie na vedomie a zároveň prehlasuje, že so spôsobom a postupom podania objednávky alebo uzavretia zmluvy o obstaraní zájazdu sa oboznámi a s týmto súhlasí. Objednávku je možné realizovať aj vyplnením a odoslaním interaktívneho formulára na našom internetovom portáli. Zákazník na základe určených kritérií vykoná výber objednanej služby (napr. krajina, destinácia, hotel, termíny, doprava, strava, cena a iné) a vyplní meno a priezvisko objednávateľa a spolucestujúcich, ich dátumy narodenia a bydlisko, telefónny kontakt a e-mailovú adresu. V momente objednávania zájazdu CA nevie, či je daný produkt, služba alebo zájazd voľný alebo obsadený. Objednávka je platná ak sa požadovaný produkt alebo zájazd nachádza v ponuke poskytovateľa alebo CK. Po obdržaní objednávky a posúdení jej úplnosti CA uskutoční nezáväznú rezerváciu produktu, služby či zájazdu, ktorá je možná v priebehu prevádzkovej doby poskytovateľa služieb, CK alebo CA. Po úspešnej rezervácii zákazníkovi e-mailom zaslaná faktúra alebo zmluva o obstaraní zájazdu na podpis. CA informuje zákazníka do akej doby je potrebné (v prípade jeho záujmu) uhradiť účtovný doklad alebo zaslať podpísanú zmluvu späť do CA. Termíny pre platbu za objednané služby, platbu zálohy alebo doplatku sú pre zákazníka záväzné a CA nie je zodpovedná za následky oneskorenej platby.

Zmluva nadobúda účinnosť dňom jej písomného potvrdenia zo strany spoločnosti One Step Events s.r.o.

Ak nie je u danej služby alebo zájazdu výslovne uvedené inak, cena za "Dieťa" je platná zvyčajne pre dieťa na 1. prístelke v sprievode dvoch osôb. Táto ponuka je obmedzená vekom dieťaťa podľa pokynov poskytovateľa služieb alebo organizátora zájazdu či zahraničných dodávateľov.

Cestujúci si je vedomý toho, že organizujúca CK môže využívať služby obchodných partnerov, tzn. že napr. služby poskytované v mieste pobytu Cestujúceho budú vykonávané zamestnancom obchodného partnera organizujúcej CK, ktorým môže byť akýkoľvek iný subjekt so sídlom v Slovenskej republike alebo v zahraničí.

## 3. Zájazdy na vyžiadanie

Pri niektorých ponukách Zájazdov sa môže Cestujúci pokúsiť vyžiadať ďalšie miesta, a to aj za predpokladu, že z ponuky Zájazdov vyplýva, že žiadne miesta už nie sú.

Záujemca berie na vedomie, že pri týchto Zájazdoch je zo strany usporiadateľa Zájazdu nutné vyžiadať voľnú kapacitu najskôr u príslušného zahraničného partnera CK (tj. pri ubytovacích zariadeniach v zahraničí apod.)

V takomto prípade je One Step Events s.r.o. oprávnená požadovať podľa podmienok danej CK zálohu na cenu zájazdu vo výške až 100 % tohto zájazdu ešte pred tým, ako je rezervácia zájazdu potvrdená zo strany zahraničného partnera.

V okamihu úhrady zálohy dochádza medzi spoločnosťou One Step Events s.r.o. a cestujúcim k uzavretiu zmluvy. Táto zmluva zaniká v prípade, že nedôjde k potvrdeniu rezervácie. Pokiaľ zanikne zmluva, cestujúcemu sa vždy vracia uhradená záloha v plnej výške. Zmluva sa riadi právnym poriadkom štátu, v ktorom má usporiadateľ sídlo. U zahraničných organizátorov môže byť odlišná lehota pre vybavenie reklamácie.

Pre vylúčenie pochybností platí, že na zájazd sa vzťahujú podmienky na odstúpenie od Zmluvy danej CK.

## 4. Platobné podmienky

Cestujúcemu sú pokyny k platbe odovzdané v písomnej forme, a to spravidla e-mailom spolu s účtovným dokladom alebo návrhom zmluvy a obchodnými podmienkami popr. sú fakturačné údaje uvedené v zmluve.

Ak nie je v zmluve alebo medzi účastníkmi dohodnuté inak, za bežné Zájazdy objednávané viac ako 60 dní pred začatím zájazdu zaplatí Cestujúci obvykle 50% z jeho plnej ceny, a to v čase uzavretia zmluvy, následne potom obvykle 45 dní pred začatím zájazdu doplatí zvyšnú sumu do plnej ceny zájazdu dohodnutej v zmluve. Zájazdy typu "last minute" a zájazdy objednávané menej, ako jeden kalendárny mesiac pred uskutočnením zájazdu, hradí klient jednorazovo v plnej výške uvedenej ceny na zmluve o obstaraní zájazdu. Zákazník berie na vedomie, že pri zakúpení zájazdu môže vo výnimočných prípadoch nastať situácia, že CK organizujúca príslušný zájazd rezerváciu nepotvrdí. V takomto prípade cestovná zmluva nenadobudla účinnosť a zákazník má nárok na bezodkladné vrátenie všetkých už uhradených finančných prostriedkov. V takom prípade zákazník nemá nárok na náhradu iných škôd.

Cestujúci berie na vedomie, že po podpise zmluvy môže vo výnimočných prípadoch nastať situácia, že cestovná kancelária organizujúca príslušný zájazd, rezerváciu nepotvrdí. V takom prípade sa Zmluva od začiatku ruší a Cestujúci má nárok na bezodkladné vrátenie všetkých už uhradených finančných prostriedkov.

Ak je CK nútená z objektívnych dôvodov zmeniť podmienky zmluvy či cenu za zájazd, má zákazník v lehote päť (5) dní od doručenia návrhu na zmenu zmluvy možnosť od zmluvy odstúpiť; v opačnom prípade sa má za to, že zákazník s navrhovanou zmenou zmluvy súhlasí.

Platby zo zahraničia a do zahraničia sú možné len po individuálnej dohode s pracovníkom CA One Step Events s.r.o. a bankové poplatky hradí vždy Cestujúci.

Cestovná agentúra One Step Events s.r.o. prijíma úhrady ceny zájazdu nasledovnými spôsobmi:

- vkladom v hotovosti na účet
- platbou v hotovosti do pokladne
- bankovým prevodom na účet spoločnosti

Cestovná agentúra One Step Events s.r.o. nevystavuje zákazníkovi žiadne doklady o zaplatení v prípade, že zákazník hradí zájazd bezhotovostným platobným stykom. K tomuto účelu zákazníkovi slúži doklad vydaný bankou. V prípade, že zákazník zaplatí určitú čiastku za zájazd v sídle alebo prevádzke cestovnej agentúry, je mu vystavený riadny príjmový doklad.

V prípade nedodržania dohody o zaplatení služieb je CA One Step Events s.r.o. oprávnená bez upozornenia odstúpiť od objednávky a službu neposkytnúť. Objednávateľ je povinný uhradiť všetky náklady, ktoré nesplnením si zmluvných podmienok objednávateľom vznikli.

## 5. Cestovné doklady

Každý Cestujúci je povinný mať so sebou do zahraničia platný cestovný pas, prípadne občiansky preukaz pre cesty po Schengenskom priestore. Každý Cestujúci je povinný si overiť dôležité informácie súvisiace so vstupom do vybratej destinácie, prípadne štátu. Vízové formalities si musí zaistiť Cestujúci vždy sám ešte pred vycestovaním, na čo je súčasne s pasovými požiadavkami pred uzatvorením zmluvy vhodným spôsobom upozornený. Za prípadné neudelenie víz nenesie CA One Step Events s.r.o. žiadnu zodpovednosť.

Cestujúci si je vedomý toho, že pre rôzne destinácie je stanovená odlišná minimálna platnosť cestovného pasu (zvyčajne vyjadrená v mesiacoch po návrate z destinácie). U väčšiny destinácií sa jedná o platnosť šesť (6) mesiacov. Bližšie informácie sú k nájdeniu na webových stránkach Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky, resp. Zastupiteľských úradov jednotlivých krajín. Taktiež sú Cestujúci povinní si pred objednaním zájazdu skontrolovať vízové, bezpečnostné a ďalšie podmienky potrebné pre vstup do krajiny a pobyt v nej, vrátane situácie v destinácii, a tiež o zdravotných požiadavkách v cieľovom mieste. Cestujúci inej ako slovenskej štátnej národnosti sú povinní si ešte pred objednaním zájazdu zistiť pasové, vízové a iné formalities pre svoj pobyt v príslušnej destinácii, aj v krajinách prípadných prestupov či prejazdov.

Pre prípad straty cestovného dokladu v zahraničí, odporúčame Cestujúcim pre jednoduchšie vybavenie náhradných dokladov, aby cestovali s niekoľkými kópiami svojich cestovných dokladov, prípadne, aby ich mali uložené v emailovej pošte atď. Tieto kópie môžu uľahčiť riešenie mnohých situácií. Jedná sa najmä o prípady straty dokladu či odcudzenia a pri požiadavke hotela nechať cestovný pas na recepcii do druhého dňa. Hotely si môžu cestovný doklad kopírovať či naskenovať a mali by doklad bezodkladne cestujúcemu vrátiť. V prípade straty cestovného dokladu v zahraničí, občan SR nahlási stratu alebo odcudzenie cestovného dokladu v zahraničí miestnej polícii a požiada, aby mu o tom vydala potvrdenie. Následne stratu oznámi zastupiteľskému úradu Slovenskej republiky (ďalej ZÚ SR). V prípade núdze sa Cestujúci môže so žiadosťou o pomoc obrátiť na príslušný zastupiteľský úrad SR. Zoznam úradov je obsiahnutý na internetovej stránke MZV SR v kapitole Slovenské zastupiteľstvá - záložka "Všetky zastupiteľstvá". V prípade, že občan SR naliehavo potrebuje cestovný doklad, požiada ZÚ SR o vystavenie cestovného preukazu (náhradného cestovného dokladu); ten vydáva ZÚ SR v čo najkratšom čase, ako sú splnené podmienky ustanovené pre jeho vydanie. Cestovný preukaz je cestovným dokladom k jednotlivjej ceste s územnou a časovou platnosťou obmedzenou účelom cesty, najmä na uľahčenie návratu do Slovenskej republiky.

Potrebné ostatné doklady zabezpečované spoločnosťou CA One Step Events s.r.o. či organizujúcej CK, ako napr. vouchery, letenky a pod, obdrží Cestujúci od CA One Step Events s.r.o. alebo príslušnej CK. Ak nie je dohodnuté inak, sú tieto doklady odosielané zvyčajne 3 až 5 dní pred odchodom. V prípade letu leteckou spoločnosťou, ktorá nevyžaduje ani elektronické letenky, či v prípade ubytovania v takom ubytovacom zariadení, ktoré nevyžaduje ani elektronické vouchery, sa Cestujúci na letisku aj v ubytovacom zariadení preukáže cestovným dokladom, prípadne občianskym preukazom.

## 6. Rezervácie dopravných prostriedkov

CA nenesie zodpovednosť za vykonanie online check-in pred odchodom dopravného prostriedku alebo za prípadné zmeny v rezerváciách dopravných prostriedkov a zároveň nenesie zodpovednosť za vykonanie zmien v daných rezerváciách; tzn., CA nemá povinnosť uskutočňovať akékoľvek zmeny v rezerváciách dopravných prostriedkov v mene klienta v akejkolvek situácii.

## 7. Storno podmienky a odstúpenie od zmluvy

Cestujúci je oprávnený kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy za primerané a odôvodnené odstupné. Výška dohodnutého odstupného v zmluve bude zohľadňovať čas odstúpenia od zmluvy pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd Cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Ak odstupné nebude dohodnuté v zmluve, jeho výška sa vypočíta ako cena zájazdu znížená o súčet úspory nákladov za neposkytnuté služby cestovného ruchu a príjmov z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Na žiadosť Cestujúceho je CA alebo CK povinná poskytnúť odôvodnenie výšky odstupného. Cestujúci výslovne súhlasí v prípade odstúpenia od zmluvy podľa tohto bodu so započítaním pohľadávky CA One Step Events s.r.o. resp. CK na odstupnom voči cestujúcemu s pohľadávkou cestujúceho voči One Step Events s.r.o. resp. CK na vrátenie zaplatených platieb cestujúcim na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou.

Ak sa produkt alebo služba poskytol samostatne na základe samostatnej zmluvy o poskytnutí služieb cestovného ruchu, storno podmienky sa riadia všeobecnými podmienkami poskytovateľa uvedených produktov a služieb. Tj. Ak CA One Step Events s.r.o. v mene klienta a na jeho vyžiadanie nakúpi alebo sprostredkuje nákup leteniek u konkrétnej leteckej spoločnosti alebo sprostredkuje inú samostatnú službu cestovného ruchu, storno podmienky a poplatky pri odstúpení od zmluvy sa riadia obchodnými podmienkami poskytovateľa služieb, v tomto prípade danej leteckej spoločnosti.

Cestovná agentúra môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy bez povinnosti nahradiť škodu Cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak

a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy a cestovná agentúra resp. One Step Events s.r.o. odstúpi od zmluvy v lehote určenej v zmluve, 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 spoločnosti One Step Events s.r.o. resp. cestovnej kancelárii plniť zmluvu a One Step Events s.r.o. resp. CK oznámia cestujúcemu odstúpenie od zmluvy bezodkladne pred začatím zájazdu.

Pri odstúpení od zmluvy je CA povinná vrátiť Cestujúcemu všetky platby, ktoré od neho alebo v jeho mene prijala na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou bezodkladne, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia Cestujúceho o odstúpení od zmluvy alebo odstúpenia spoločnosti cestovnej kancelárie od zmluvy.

V prípade, že Cestujúci využije možnosť úhrady ceny Zájazdu iným subjektom (napr. príspevok zamestnávateľa na dovolenku, platba prostredníctvom spoločnosti Benefit management, platba zájazdu na splátky atď.) a dôjde k odstúpeniu od zmluvy Cestujúcim alebo predávajúcou CK v súlade s týmito Podmienkami alebo na základe Zákona, je prípadné vrátenie zaplatenej ceny Zájazdu možné iba tomu subjektu, ktorý Zájazd uhradil (tzn. v prípade, že cenu Zájazdu platil zamestnávateľ Cestujúceho, bude uhradená cena Zájazdu v prípade odstúpenia od Zmluvy vrátená v súlade s týmito Podmienkami zamestnávateľovi Cestujúceho a nemôže byť vrátená Cestujúcemu a pod.). V prípade čiastočnej úhrady Cestujúcim a čiastočnej úhrady iným subjektom, bude uhradená cena Zájazdu v prípade odstúpenia od Zmluvy vrátená v súlade s týmito Podmienkami rovnakým pomerom všetkým platiacim.

V prípade, že Cestujúci využije možnosť úhrady ceny Zájazdu darčekom certifikátom vystaveným spoločnosťou One Step Events s.r.o., riadi sa vrátenie ceny zájazdu v prípade odstúpenia od zmluvy samostatnými podmienkami uvedenými na darčekom certifikáte.

Odstúpenie od Zmluvy musí byť vykonané výhradne písomnou formou s podpisom Cestujúceho zaslané buď na e-mailovú adresu One Step Events s.r.o. pracovnej dobe od pondelka do piatku 9:00-16:00 hod.

Pre stanovenie výšky odstúpeného je okrem iného rozhodujúci čas doručenia odstúpenia organizátorovi zájazdu t.j. doručenie do CA.

## 8. Reklamácia zájazdov

Za porušenie záväzkov vyplývajúcich z cestovnej zmluvy zodpovedá CK, ktorá poskytuje služby a ktorá daný zájazd organizuje. Reklamácie k zájazdu či službám odporúčame riešiť na mieste pobytu písomnou formou, spísaním reklamačného protokolu, potvrdeného delegátom CK pokiaľ je to možné doplnením fotodokumentáciou reklamovanej skutočnosti. V prípade, že reklamácia nebude vybavená na mieste samotnom, je potrebné ju uplatniť po návrate z dovolenky u organizujúcej CK, najlepšie zaslaním doporučenou poštou na adresu sídla CA. Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 1 mesiaca po návrate, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, kedy mal byť zájazd ukončený podľa cestovnej zmluvy, inak právo zaniká. CA v tejto veci vystupuje ako sprostredkovateľ, čiže bude nasledovať pokyny príslušnej CK, ktorá je povinná sa k reklamáci vyjadriť v zákonom stanovenej lehote.

## 9. Odmietnutie cestujúceho

One Step Events s.r.o. si vyhradzuje právo odmietnuť akékoľvek objednávky či uzatvorenie zmluvy s Cestujúcim hlavne v nasledujúcich prípadoch:

- (a) Cestujúci opakovane zasiela neúplné alebo úmyselne nesprávne vyplnené objednávky, alebo
- (b) Cestujúci neuvedie správne kontaktné údaje na svoju osobu;
- (c) Cestujúci v minulosti bezdôvodne nezaplatil zálohu alebo celú čiastku za objednaný zájazd

## 10. Osobné údaje a ich spracovanie

Cestujúci prehlasuje, že pokiaľ poskytne One Step Events s.r.o. osobné údaje tretích osôb za účelom riadneho uzavretia zmluvy resp., riadneho poskytnutia zazmluvnených služieb, že tieto osobné údaje v nevyhnutnom rozsahu na dosiahnutie uvedeného účelu je oprávnený spoločnosti One Step Events s.r.o. poskytnúť. Osobné údaje poskytnuté pri využívaní predaja sú osobnými údajmi podľa zákona č. 428/2002 o ochrane osobných údajov. CA si uvedomuje dôvernú povahu osobných údajov a prehlasuje, že s nimi bude nakladať v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov. CA spracováva poskytnuté osobné údaje po dobu neurčitú, prípadne do odvolania súhlasu daného zákazníka. CA

prehlasuje, že všetky osobné údaje považuje za vysoko dôverné a použije ich iba pre vlastnú potrebu v zmysle zákona č. 428/2002 o ochrane osobných údajov k zlepšeniu svojich služieb a k obchodným a marketingovým účelom CA. Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné. Niektoré údaje môžu byť spracované i na základe zvláštného zákona a ich poskytnutie je povinné pre uzatvorenie niektorých služieb (napr. cestovné poistenie).

## 11. Alternatívne riešenie sporov

Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Počas alternatívneho riešenia sporov spotrebiteľ spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum, ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu. Možnosti a podmienky alternatívneho riešenia sporov upravuje zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Bližšie informácie o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, najmä o možnostiach a podmienkach alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sú dostupné na webovej stránke Ministerstva hospodárstva SR (<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov>), ktoré zároveň vedie zoznam subjektov alternatívne riešenia spotrebiteľských sporov (<http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov/146987s>). Ďalšie informácie ohľadom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sú dostupné aj na webovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie (<http://www soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>), ktorá je jedným zo subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

## 12. Záverečné ustanovenia

Cestujúci bol s týmito Podmienkami oboznámený, výslovne ich prijíma a potvrdzuje, že tieto Podmienky neobsahujú žiadne ustanovenia, ktoré nemohol očakávať.

Cestujúci berie na vedomie, že pri zájazdoch podľa zmluvy o zájazde je v zmluvnom vzťahu priamo s CK, pričom One Step Events s.r.o. má postavenie subjektu, ktorý CK zastupuje na Slovensku. Súčasne cestujúci berie na vedomie, že vzťah medzi Cestujúcim a CK sa riadi obchodnými podmienkami CK pre predaj zájazdov a služieb, týmito podmienkami a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

V prípade, že predmetom plnenia nie je zájazd, ako je definovaný v týchto podmienkach, ale len jedna zo služieb cestovného ruchu, neuplatnia sa ustanovenia týkajúce sa zájazdu ale podmienkami poskytovateľa danej služby či produktu.

## Doplnok k situácií COVID-19

Nakoľko pandémia je celosvetový problém a my v CA One Step Events s.r.o. chápeme obavy klientov z nepredvídaného vývoja situácie a z nemožnosti vycestovať, sme pripravený flexibilne reagovať na vzniknuté podmienky a našim klientom poskytnúť asistenciu pri riešení ich situácie pred odletom, počas pobytu v zahraničí alebo po návrate. V prípade že, z dôvodu pandémie budú uzatvorené hranice Slovenskej Republiky alebo cieľovej destinácie a klient nebude mať možnosť vycestovať v ním vopred zvolenom termíne má nárok na bezplatnú zmenu náhradného termínu - vystavenie poukazu na pobyt v cieľovej destinácii. V prípade, že sa rozhodne pre storno zájazdu z dôvodu nemožnosti vycestovať súvisiacou s COVID-19, môže tak bezplatne urobiť 35 dní pred začiatkom cesty. Ak sa tak rozhodne urobiť neskôr, platia štandardné storno podmienky CA One Step Events s.r.o. Počas pobytu a pri návrate bude klientovi poskytnutá bezplatná asistenciu pri riešení neočakávanej situácie súvisiacej s COVID-19, ak by taká nastala.

Tieto Podmienky sú účinné od 15.7.2020

One Step Events, s. r. o.  
Majerská 179/6  
02061 Lednice Rovne  
IČO: 52709809 DIČ: 2121118703

.....  
za One Step Events s.r.o.

.....  
klient /Cestujúci/