



## Všeobecné zmluvné podmienky spoločnosti Oceansoul, s.r.o.

---

Všeobecné zmluvné podmienky spoločnosti Oceansoul, s.r.o., so sídlom Medená 96/16, 811 02, Bratislava, IČO: 50 662 244 zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, (ďalej len "VZP") platia pre všetky zájazdy organizované spoločnosťou Oceansoul, s.r.o. a tieto VZP tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o obstaraní zájazdu, ktorú Oceansoul, s.r.o. uzatvára s objednávateľom zájazdu.

Uzavretím zmluvy o zájazde berie objednávateľ výslovne na vedomie, že zájazdy obstarávané spoločnosťou Oceansoul, s.r.o. pre objednávateľa zájazdu sú špecifickým produktom s ohľadom na ich charakter, spôsob organizácie, navštívené krajiny a podmienky a pomery v nich (spoločenské, politicko-ekonomické, sociálne pomery, povoloavacie a iné konania spojené so vstupom do krajiny, zotrvaním v nej a pod.). Z týchto dôvodov berie objednávateľ na vedomie, že pri ich organizácii a na ich účasti je nevyhnutné počítať s možnými zmenami v akejkoľvek 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, možnosti alebo dostupnosti poskytnutia alebo čerpania služieb na zájazde, na ktoré Oceansoul, s.r.o. nemá dosah a z tohto dôvodu za ne nemôže niešť zodpovednosť.

Objednávateľ zájazdu taktiež berie na vedomie, že účasť na vybranom zájazde môže byť fyzicky náročná a môže vyžadovať fyzickú zdatnosť. Objednávateľ zájazdu si je plne vedomý svojho zdravotného stavu a berie na seba plnú zodpovednosť za akékoľvek prípadné zranenia a ich následky akéhokoľvek charakteru, za ktoré Oceansoul, s.r.o. nemôže niešť zodpovednosť.

---

### Článok I. - Uzavretie zmluvy o zájazde

---

- I. Zmluvnými stranami zmluvy o zájazde sú: (i) Oceansoul, s.r.o., so sídlom Medená 96/16, 811 02, Bratislava, IČO: 50 662 244 zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, (ďalej len Oceansoul) a (ii) objednávateľ zájazdu, ktorým je predovšetkým osoba, ktorá uzavrela zmluvu o zájazde písomnou formou (ďalej len „objednávateľ“). Tieto VZP sa v celom rozsahu vzťahujú aj na zájazdy organizované Oceansoul, ktoré nie sú súčasťou aktuálnej ponuky zájazdov Oceansoul, ale sú navrhnuté na mieru priamo objednávateľovi, teda na zájazdy organizované podľa konkrétnych požiadaviek objednávateľa, ako aj na akékoľvek čiastkové služby individuálne vyžiadané zo strany objednávateľa (napr. osobitné zabezpečenie ubytovania, prepravy a pod.). Vo vzťahu k iným osobám uvedeným v zmluve o zájazde, ktoré túto zmluvu o zájazde neuzavreli písomnou formou, osoba, ktorá uzavrela zmluvu o zájazde písomnou formou potvrdzuje, že je na jej uzavretie písomnou formou riadne splnomocnená, vrátane oprávnenia na poskytnutie osobných údajov a to tak, aby aj tieto osoby mali postavenie

objednávateľa zájazdu, ak sa tak nestane, je spoločnosť Oceansoul oprávnená požadovať od osoby, ktorá zmluvu o zájazde uzavrela písomnou formou, aby si táto splnila všetky povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde, VZP a zákona, alebo plnom rozsahu nahradila škodu, ktorá Oceansoul vznikne nesplnením si uvedených povinností.

- II. Ak objednávateľ 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 objednávateľ 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 objednávateľa vystupuje viac osôb, používa sa v týchto VZP aj na nich označenie v jednotnom čísle „objednávateľ“. Vo vzťahu k osobám uvedeným v zmluve o zájazde, ktoré zmluvu o zájazde neuzavreli písomnou alebo inou vhodnou formou, objednávateľ, ktorý uzavrel zmluvu o zájazde písomnou alebo inou vhodnou formou ručí za splnenie ich povinností, ak na strane objednávateľa zmluvu o zájazde podpísalo viac osôb, ručia spoločne a nerozdielne.
- III. Zmluva o zájazde sa uzatvára v písomnej forme a nadobúda platnosť okamihom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť<sup>1</sup> úhradou zálohy za zájazd podľa objednávky alebo úhradou ceny zájazdu podľa objednávky.
- IV. Uzavretím zmluvy o zájazde sa Oceansoul zaväzuje obstarat' objednávateľovi zájazd, resp. osobám, v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzavrela, všetky dohodnuté služby v rozsahu a kvalite dohodnutej medzi zmluvnými stranami.
- V. Osoby mladšie ako 18 rokov a osoby, ktorých zdravotný alebo iný stav vyžaduje špecifickú starostlivosť, sa spravidla môžu zájazdu zúčastniť len v sprievode osoby, ktorá v čase uzavretia zmluvy o zájazde dovŕšila osemnásť rok veku, a to len na základe splnomocnenia podpísaného zákonnými zástupcami maloletej alebo mladistvej osoby. Takáto osoba je počas trvania zájazdu (t.j. od nástupu na zájazd až do návratu na určené miesto v Slovenskej republike) plne zodpovedná za takúto zverenú maloletú alebo mladistvú osobu. Zahraničný objednávateľ sa prijatím týchto VZP podriaďuje právnomu poriadku SR. Osoby mladšie ako 18 rokov sa môžu zájazdu zúčastniť aj bez sprievodu osoby staršej ako 18 rokov, na vlastnú zodpovednosť a výlučne na základe splnomocnenia podpísaného zákonnými zástupcami maloletej alebo mladistvej osoby.

---

## Článok II. Cena za zájazd a platobné podmienky

---

- I. Ceny zájazdov organizovaných Oceansoul sú zmluvnými cenami dojednanými medzi Oceansoul a objednávateľom zájazdu. Cena konkrétneho zájazdu je vždy uverejnená spolu s ponukou konkrétneho zájazdu v aktuálnom katalógu zájazdov. Cena zájazdu sa môže do dátumu plánovaného odjazdu vplyvom rôznych skutočností zmeniť. Cena letenky uvedená pri zájazdoch je cena aktuálnej ekonomickej triedy tej, ktorej leteckej spoločnosti. Cena zájazdu, ktorú je objednávateľ povinný zaplatiť spoločnosti Oceansoul, je cena zájazdu a suma všetkých povinných a nepovinných príplatkov známych v čase vytvorenia objednávky, ktorá je uvedená v sumári objednávky, s ktorým je objednávateľ pred uzavretím zmluvy o obstaraní zájazdu oboznámený a ktorý je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu. Letiskové poplatky nie sú zahrnuté v cene zájazdu, sú však povinným doplatkom. Suma za letiskové poplatky sa môže meniť a ich výška závisí výhradne od politiky leteckých spoločností, na ktorú nemá spoločnosť Oceansoul žiadny dosah. Súčasťou ceny zájazdu nie sú náklady na prepravu na letisko a z letiska, je však možné ich zabezpečiť za dodatočný príplatok, ktorý si objednávateľ dohodne pri konkrétnom zájazde.
- II. Predpokladaná výška letiskových poplatkov je uvádzaná v sumári objednávky predloženej objednávateľovi po vytvorení objednávky. Záväzná výsledná cena zájazdu (ďalej len „celková cena zájazdu“) je cena zájazdu a ďalšie poplatky, ktoré môžu vzniknúť v období od uzatvorenia

---

<sup>1</sup> (t.j. objednávka sa stáva pre objednávateľa záväznou)

zmluvy o zájazde do 21 dní pred zájazdom ako dôsledok okolností, na ktoré Oceansoul nemá z objektívnych príčin žiadny vplyv predovšetkým zvýšenie poplatkov za akékoľvek vstupné povolenia prípadne iné povolenia zo strany príslušných orgánov, doplatok za ubytovanie vo vlastnej izbe v prípade nemožnosti doubytovania v izbe pre dve alebo prípadne viac osôb, a pod., pričom objednávateľ sa zaväzuje takýto doplatok uhradiť. Celková cena zájazdu je konečná cena, pričom objednávateľ berie na vedomie, že v prípade nevyužitia niektorých služieb alebo ich časti z dôvodov na strane objednávateľa alebo z dôvodov, za ktoré Oceansoul nenesie zodpovednosť, objednávateľ nemá nárok na zľavu z celkovej ceny zájazdu.

- III. Pri všetkých zájazdoch je spoločnosť Oceansoul oprávnená zvýšiť cenu zájazdu alebo fakultatívneho programu v prípade, že dôjde k zmene okolností, ktoré nepriaznivo vplyvajú na konečnú cenu zájazdu alebo fakultatívneho výletu:
- zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok (napr. zmena ceny pohonných hmôt, trajektov, leteniek, ceny prepravy, podmienok iných dodávateľov služieb a pod.);
  - zvýšeniu platieb spojených s dopravou (napr. výšky letiskových, prístavných alebo tranzitných poplatkov, palivových, diaľničných a iných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu);
  - zmene kurzu EUR voči zahraničným menám použitým na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.

---

### Článok III Program a zabezpečenie prepravy

---

- I. Základný program zájazdu je popísaný v aktuálnej ponuke zájazdov v katalógu zájazdov spoločnosti Oceansoul. Podrobnejšie rozpísaný program bude pri väčšine zájazdov objednávateľom zaslaný pred zájazdom. Program vychádza z posledných informácií o otváracích dobách múzeí, galérií, kostolov, mešít, svätýň, iných pamiatok a historických lokalít a možnostiach danej lokality, v čase prípravy a zverejnenia ponuky konkrétneho zájazdu. Objávateľ berie na vedomie, že program nie je možné meniť podľa individuálnych požiadaviek objednávateľa. Ak bude súčasťou zájazdu aj sprievodca, je objednávateľ povinný rešpektovať pokyny sprievodcu. Sprievodca je štandardne súčasťou zájazdu, pri určitých ponukách však nemusí byť súčasťou zájazdu. O tejto skutočnosti sa objednávateľ dozvie pri objednávke zájazdu. Objávateľ je povinný rešpektovať pokyny vodičov a iného sprievodného personálu (napr. letiskový personál, sprievodca dopravného prostriedku, lokálny sprievodca) a bezpečnostných a administratívnych zložiek príslušného štátu. Objávateľ je povinný dodržiavať termíny zrazov a odjazdov dopravných prostriedkov a dodržiavať vopred určený a stanovený čas odchodu, ktorý stanoví alebo vyhlási sprievodca, ak sú súčasťou zájazdu služby sprievodcu, pri jednotlivých priebežných zastaveniach, a tiež dodržiavať jeho ďalšie organizačné pokyny. V prípade, ak sa objednávateľ nedostaví k odchodu autobusu, či iného dopravného prostriedku v stanovenej lehote určenej spoločnosťou Oceansoul alebo sprievodcom, pripojí sa k zájazdu na vlastné náklady a zodpovednosť v najbližšej cieľovej zastávke podľa programu.
- II. Pokiaľ svojím správaním objednávateľ ohrozí program, bezpečnosť a priebeh zájazdu alebo preukázateľne obťažuje ostatných objednávateľov alebo pokiaľ inak poruší tieto VZP, platný právny poriadok SR alebo navštíveného štátu, môže byť okamžite vylúčený zo zájazdu bez finančnej náhrady, pričom je povinný sa dopraviť domov na vlastné náklady a zodpovednosť.

---

### Článok IV Práva a povinnosti objednávateľa

---

K základným právam objednávateľa patrí:

- a. právo na poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb v dohodnutom rozsahu a kvalite,
- b. právo vyžadovať od Oceansoul informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- c. právo byť v dohodnutých alebo zákonom stanovených lehotách informovaný o všetkých prípadných zmenách týkajúcich sa zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- d. právo na ochranu osobných údajov, ktoré v súvislosti so zájazdom poskytol Oceansoul,
- e. právo obdržať najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité, a ktoré sú Oceansoul známe, ak nie sú obsiahnuté už v zmluve o zájazde
- f. právo byť bezodkladne oboznámený s prípadnými zmenami programu zájazdu, rozsahu služieb a ceny,
- g. právo zrušiť svoju účasť na zájazde odstúpením od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu za podmienok stanovených v týchto VZP,
- h. právo pred začatím zájazdu písomne oznámiť Oceansoul, že sa namiesto neho zúčastní na zájazde iná osoba (ďalej len „nový objednávateľ“), pričom tak môže urobiť len v lehote a za podmienok stanovených v týchto VZP; objednávateľ tak môže urobiť len v lehote 45 dní pred začatím zájazdu, inak jeho právo zanikne. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie a podpis nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou o zájazde a splňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia Oceansoul sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré Oceansoul v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú,
- i. právo na reklamáciu služieb v súlade s podmienkami stanovenými v týchto VZP.

K základným povinnostiam objednávateľa patrí:

- a. poskytnúť Oceansoul potrebnú súčinnosť k riadnemu obstaraniu a zabezpečeniu dohodnutých služieb, najmä pravdivo a úplne uviesť požadované údaje v zmluve o zájazde (podľa údajov v cestovnom doklade alebo v doklade totožnosti, na ktorý objednávateľ pocestuje), bezodkladne oznámiť a preukázať zmeny týchto údajov a predložiť doklady požadované Oceansoul (napr. žiadosť o udelenie víz, fotografie a iné), pričom objednávateľ znáša v celom rozsahu všetky náklady, ktoré Oceansoul v súvislosti s akoukoľvek zmenou (napr. zmena priezviska, zmena cestovného dokladu a pod.) vzniknú,
- b. bez zbytočného odkladu oznamovať Oceansoul svoje stanovisko k prípadným zmenám v obsahu dohodnutých služieb, ak sa považujú za zmenu podstatnej podmienky zmluvy o zájazde podľa týchto VZP,
- c. pripojiť plnomocenstvo zastupujúcich spolucestujúcich v prípade, že nejde o manžela alebo neplnoleté vlastné dieťa,
- d. upozorniť včas, najneskôr pred nadobudnutím účinnosti zmluvy o zájazde, na cudziu štátnu príslušnosť spolucestujúceho (spolucestujúcich),
- e. zabezpečiť u osôb mladších ako 18 rokov a osôb, ktorých zdravotný alebo iný stav to vyžaduje, sprevádzanie a dohľad dospelaj a spôsobilej osoby a zabezpečiť predloženie splnomocnenia podpísaného zákonnými zástupcami mladšieho alebo maloletej osoby
- f. riadne, včas a v celom rozsahu zaplatiť dohodnutú celkovú cenu zájazdu podľa časového harmonogramu a preukázať to dokladom o zaplatení; ak objednávateľ neuhradí celkovú cenu zájazdu včas, Oceansoul má právo odstúpiť od zmluvy o zájazde,
- g. prevziať od Oceansoul doklady pre čerpanie dohodnutých služieb, ak sú nevyhnutné na čerpanie služieb (cestovný lístok, letenku, poukaz pre ubytovacie zariadenie na poskytnutie ubytovania a stravovania (voucher), doklad pre zástupcu Oceansoul v mieste pobytu na poskytnutie ostatných služieb (najmä fakultatívnych výletov) a tieto doklady si vziať so sebou na zájazd),

- h. dostaviť sa v stanovenom termíne na určené miesto pripravený čerpať dohodnutý rozsah služieb; v prípade omeškania z vlastnej viny s nástupom na čerpanie dohodnutých služieb, dopraviť sa na vlastné náklady a zodpovednosť na miesto zodpovedajúce časovému harmonogramu dohodnutých služieb,
- i. riadiť sa pokynmi Oceansoul a sprievodcom počas zájazdu, dodržiavať stanovený program, platné predpisy navštívenej krajiny, miesta i ubytovacieho objektu, a to najmä ubytovací poriadok a prepravný poriadok; uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil v ubytovacom zariadení alebo v dopravnom prostriedku počas trvania zájazdu;
- j. po celý čas zájazdu dodržiavať colné, pasové, dopravné, bezpečnostné, zdravotné, hygienické a iné právne predpisy štátov do ktorých cestuje,
- k. splniť očkovacie a ďalšie zdravotné povinnosti pri cestách do štátov, pre ktoré sú tieto povinnosti stanovené,
- l. 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 objednávateľ poistený; tieto doklady je objednávateľ povinný si obstarat' sám,
- m. počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na majetku Oceansoul ani ku škodám na zdraví a majetku ostatných objednávateľov na zájazde, dodávateľov služieb a iných tretích osôb. Ak vznikne podozrenie, že objednávateľ by mohol ohroziť alebo poškodiť život alebo zdravie iných objednávateľov na zájazde alebo tretích osôb, je povinný na výzvu Oceansoul bezodkladne najneskôr do začiatku zájazdu, predložiť lekárske potvrdenie z ktorého nepochybne vyplýva, že také ohrozenie alebo poškodenie nespôsobí alebo nehrozí,
- n. zdržať sa akéhokoľvek konania poškodzujúceho alebo obmedzujúceho ostatných objednávateľov na zájazde,
- o. bezodkladne nahlásiť zmenu v zmluve o zájazde uvedených osobných údajov, najmä kontaktnej adresy, telefonického alebo iného kontaktu a pod., pre účely naplnenia zmluvných záväzkov,
- p. dbať o riadne a včasné uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa týchto VZP.

---

## **Článok V Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu zo strany spoločnosti Oceansoul**

---

- I. Ak je Oceansoul nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy o zájazde, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy.. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo rozhodnúť sa, či so zmenou súhlasí alebo či od zmluvy o zájazde odstúpi bez zaplatenia zmluvnej pokuty. Rozhodnutie musí objednávateľ písomne oznámiť spoločnosti Oceansoul v lehote určenej v návrhu zmeny, inak platí, že s navrhnutou zmenou súhlasí.
- II. Spoločnosť Oceansoul si ďalej vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
- III. Ak Oceansoul zruší zájazd, je zároveň povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 21 dní pred začiatkom zájazdu. V kratšej lehote tak môže Oceansoul urobiť iba ak sú pre to dôvody hodné osobitého zreteľa.
- IV. Ak spoločnosť Oceansoul odstúpi od zmluvy o zájazde z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začatím alebo ak objednávateľ odstúpi od zmluvy o zájazde podľa bodu I. toho článku VZP, má objednávateľ právo žiadať, aby mu Oceansoul na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve (ďalej len „náhradný zájazd“), ak Oceansoul je schopná taký náhradný zájazd ponúknuť a ak objednávateľ s ponúknutým náhradným zájazdom prejaví súhlas.
- V. Pri uzatvorení novej zmluvy o zájazde sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Nová zmluva o zájazde bude vytvorená na základe

objednávky, ktorú za objednávateľa vyplní Oceansoul, ak objednávateľ výslovne písomne neinformuje Oceansoul, že objednávku náhradného zájazdu vyplní a odošle sám. Ak je cena náhradného zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je Oceansoul povinná tento rozdiel objednávateľovi bezodkladne vrátiť.

---

## Článok VI Odstúpenie od zmluvy

---

- I. Oceansoul môže pred začiatkom zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom.
- II. Objávateľ má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu:
  - a. bez udania dôvodu,
  - b. ak nesúhlasí s návrhom zmeny zmluvy o zájazde,
  - c. z dôvodu porušenia povinností spoločnosti Oceansoul vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde alebo zákona.
- III. Oznámenie o odstúpení od zmluvy vykoná objednávateľ písomne a doručí ho spoločnosti Oceansoul osobne alebo ho zašle doporučenou poštou prípadne iným preukázateľným spôsobom doručí na adresu spoločnosti. Účinky odstúpenia do zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde na adresu spoločnosti.
- IV. Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy o zájazde porušenie povinností Oceansoul alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy o zájazde, je Oceansoul povinná najneskôr do 60 dní vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť spoločnosti Oceansoul zmluvnú pokutu (storno poplatky).
- V. Ak nenastúpi objednávateľ 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 objednávateľ nemôže nastúpiť na zájazd alebo pobyť alebo vyčerpáť službu pre porušenie svojich povinností.

---

## Článok VII. Zodpovednosť za vady a za škodu

---

- I. Ak po začatí zájazdu Oceansoul neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu zmluva o zájazde zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú dohodnuté v zmluve o zájazde, je Oceansoul povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a objednanými službami. Zmena ubytovacieho zariadenia, ak je obstarané ubytovanie a ostatné služby s tým spojené v rovnakej alebo vyššej kategórii alebo štandarde, zmena stanoveného programu zájazdu z dôvodov, za ktoré Oceansoul nezodpovedá alebo zmeny zásahom vyššej moci, nezabezpečenie služieb sprievodcu alebo miestneho sprievodcu, zmena leteckej spoločnosti, typu lietadla a trasy a času letu, sa však nebudú považovať za služby nižšej kvality.
- II. Ak služby nižšej kvality nemožno zabezpečiť alebo ich objednávateľ neprijme, je spoločnosť Oceansoul povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je Oceansoul povinná poskytnúť objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým objednávateľ súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý zmluvne, je Oceansoul povinná vrátiť objednávateľovi

- rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.
- III. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia ako bolo dohodnuté v zmluve o zájazde, vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu.
  - IV. Ak nenastúpi objednávateľ na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde alebo počas zájazdu alebo pobytu dobrovoľne nevyčerpá službu, nemá voči Oceansoul žiadne nároky zo zodpovednosti za vady. To isté platí v prípade, že objednávateľ nemôže nastúpiť na zájazd alebo vyčerpať službu pre porušenie svojich povinností.
  - V. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie sú závislé na činnosti a postupe Oceansoul alebo okolnosti na strane objednávateľa, v dôsledku ktorých objednávateľ úplne alebo z časti nevyužije objednané, zaplatené a spoločnosťou zabezpečené služby, nevzniká objednávateľovi nárok na vrátenie alebo zľavu z ceny týchto služieb.
  - VI. Ak v dôsledku porušenia alebo nesplnenia povinností stanovených právnymi predpismi platnými a účinnými v mieste pobytu bude objednávateľ z krajiny alebo miesta pobytu vyhostený alebo bude voči nemu uplatnené iné preventívne alebo sankčné opatrenie, nemá objednávateľ voči spoločnosti Oceansoul právo na náhradu akejkoľvek škody alebo nákladov alebo inej ujmy, ktorá mu v tejto súvislosti vznikne.
  - VII. Spoločnosť Oceansoul výslovne upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov z dôvodu zhoršenia zjazdnosti ciest, zaťažnosti hraničných priechodov, organizácie leteckej dopravy, nepriaznivého počasia, prípadne z technických a prevádzkových dôvodov. Oceansoul nenesie zodpovednosť za škodu spôsobenú meškáním dopravných prostriedkov. Z dôvodu meškania dopravných prostriedkov nemá objednávateľ právo odstúpiť od zmluvy o zájazde.
  - VIII. Oceansoul nezodpovedá za škodu spôsobenú odstúpením od zmluvy alebo porušením povinností, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená objednávateľom alebo treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

---

## **Článok VIII. Cestovné poistenie**

---

- I. Cestovné poistenie štandardne nie je súčasťou zájazdu, v prípade záujmu zo strany objednávateľa je možné jeho sprostredkovanie s poisťovňami, ktoré má spoločnosť Oceansoul zazmluvnené.

---

## **IX. Ochrana osobných údajov (GDPR)**

---

Informácia o spracúvaní osobných údajov spoločnosťou Oceansoul, s.r.o. podľa § 19 a nasl. zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Zákon o ochrane osobných údajov“) v súlade s článkami č. 13 a 14 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica č. 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len ako „Nariadenie GDPR“)

- I. Prevádzkovateľ osobných údajov



Prevádzkovateľom osobných údajov je osoba, ktorá vymedzí účel a prostriedky spracúvania osobných údajov a spracúva osobné údaje vo vlastnom mene. Prevádzkovateľom osobných údajov je Spoločnosť Oceansoul, pričom všetky práva a povinnosti spoločnosti 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: crew@oceansoul.sk

Telefónne číslo: +421 903 273 338

Spoločnosť Oceansoul má poverenú zodpovednú osobu za ochranu osobných údajov, ktorá dohliada na riadne spracúvanie osobných údajov a na ktorú sa môže objednávateľ ako dotknutá osoba kedykoľvek obrátiť, a to písomne na adrese Medená 96/16 811 02, Bratislava.

## II. Rozsah a kategórie spracúvaných osobných údajov

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

Na marketingové účely spracúva spoločnosť Oceansoul nasledujúce kategórie osobných údajov:

- a) Základné identifikačné údaje – titul, meno, priezvisko a adresa bydliska;
- b) Kontaktné údaje – e-mailová adresa a telefónne číslo;
- c) Prípadne fotografie ulovených zážitkov zo zájazdu, ak budú vyhotovené;
- d) Informácie o využití produktov a služieb – o aké služby objednávateľ v minulosti prejavil záujem, informácie o využívaní klientskej zóny a pod., pričom na základe týchto údajov vie Oceansoul odporučiť vhodné produkty a služby;
- e) Informácie zo záznamov telefonických hovorov alebo iných interakcií s objednávateľom, napríklad pomocou e-mailu alebo SMS správ.

## III. Zdroje osobných údajov

Osobné údaje uvedené v predchádzajúcom bode II. Spoločnosť Oceansoul získava priamo od objednávateľa ako dotknutej osoby. V prípade, ak nie sú osobné údaje získané priamo od objednávateľa ako dotknutej osoby, zdrojom týchto osobných údajov je vo väčšine prípadov spolucestujúci alebo rodinný príslušník. Niektoré osobné údaje sú získané zo zmluvy o zájazde, prípadne na ďalších miestach v online prostredí alebo ďalších dokumentoch. Osobné údaje môžu tiež v niektorých prípadoch pochádzať z verejne dostupných zdrojov, registrov a evidencií, napríklad z obchodného registra alebo môžu výnimočne pochádzať od tretích osôb, ktoré ich boli oprávnené spoločnosti Oceansoul ako prevádzkovateľovi poskytnúť.

## IV. Účel spracúvania

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



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

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

- a) ponuka produktov a služieb, pričom ponuky môže prevádzkovateľ poskytovať elektronickou formou, najmä formou e-mailových správ alebo správ posielaných na mobilné zariadenia cez telefónne číslo alebo aplikáciu, ako aj prostredníctvom klientskej zóny; poštou, telefonicky a pod.
- b) automatizované spracúvanie osobných údajov vrátane využívania aplikácií pre účely remarketingu, retargetingu a segmentovania užívateľov s cieľom prispôsobiť ponuku individuálnym potrebám;
- c) realizácia spotrebiteľských súťaží;
- d) prieskumy spokojnosti s využívanými produktmi a službami;
- e) na účel organizácie spoločenských podujatí organizovaných prevádzkovateľom.

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

## V. Právny rámec

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 zázazde, oprávnený záujem, ktorým je ochrana práv a právom chránených záujmov Oceansoul ako prevádzkovateľa a súhlas dotknutej osoby (najmä pre účely marketingu, spotrebiteľských súťaží a pod). Ak objednávateľ odmietne poskytnúť osobné údaje požadované pre účel plnenia zmluvných povinností Oceansoul ako prevádzkovateľa alebo na základe zákona, Spoločnosť Oceansoul nie je povinná uzatvoriť zmluvu o zázazde resp. poisťnú zmluvu, ani poskytovať žiadne ďalšie služby.

## VI. Doba spracúvania a uchovávania osobných údajov

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

## VII. Prístup k osobným údajom a kategórie príjemcov osobných údajov

Na spracúvanie osobných údajov môže mať k osobným údajom okrem Oceansoul a jej zamestnancov prístup aj ďalšie osoby, ktoré spracúvajú osobné údaje ako sprostredkovatelia. S ohľadom na rozsah služieb poskytovaných Oceansoul sa jedná o veľmi široký okruh sprostredkovateľov, pričom dochádza k prenosu osobných údajov i do tretích krajín, zväčša krajín cieľových destinácií a tranzitných v zmysle uzatvorenej zmluvy o zájazde. Nižšie sú uvedené jednotlivé kategórie sprostredkovateľov:

- a. poskytovatelia ubytovacích zariadení;
- b. letecké spoločnosti;
- c. prepravné spoločnosti;
- d. sprievodcovia;
- e. ambasády, zastupiteľstvá;
- f. spolupracujúce agentúry;
- g. lokálne cestovné kancelárie;
- h. poskytovatelia IT služieb;
- i. poskytovatelia účtovných služieb;
- j. advokátske kancelárie;
- k. orgány verejnej moci;
- l. ďalšie osoby, ktoré poskytujú služby pre prevádzkovateľa a spracúvajú osobné údaje v jeho mene na základe zmluvy o spracúvaní osobných údajov.

## VIII. Práva dotknutej osoby pri spracúvaní osobných údajov

Dotknutá osoba si môže pri spracúvaní osobných údajov uplatniť nasledujúce práva:

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

Dotknutá osoba si uvedené práva môže uplatniť v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov a Nariadením GDPR, ako aj ďalšími príslušnými právnymi predpismi. Vyjadrenia a prípadné informácie o prijatých opatreniach Oceansoul poskytne čo najskôr, najneskôr však do jedného mesiaca od doručenia žiadosti. V odôvodnených prípadoch s ohľadom na komplexnosť a počet žiadostí môže Oceansoul túto lehotu predĺžiť o ďalšie dva mesiace, a to aj opakovane. Spoločnosť Oceansoul je povinná dotknutú osobu informovať o každom takom predĺžení do jedného mesiaca od doručenia žiadosti spolu s dôvodmi predĺženia lehoty.

Voči spoločnosti Oceansoul si môže objednávateľ ako dotknutá osoba svoje práva uplatniť prostredníctvom písomnej žiadosti na adrese sídla Medená 96/16 811 02, Bratislava, alebo na e-mailovej adrese [crew@oceansoul.sk](mailto:crew@oceansoul.sk)

## IX. Odvolanie súhlasu so spracúvaním osobných údajov

Súhlas so spracúvaním osobných údajov je založený na princípe dobrovoľnosti t.j. súhlas môže byť kedykoľvek odvolaný prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu [crew@oceansoul.sk](mailto:crew@oceansoul.sk), s uvedením osobných údajov dotknutej osoby minimálne v rozsahu meno a priezvisko, adresa bydliska

spolu s informáciou, že si neželá, aby Spoločnosť Oceansoul spracúvala osobné údaje (prípadne ak by dotknutá osoba mala záujem dostávať iba vybrané ponuky, je potrebné uviesť, o aké ponuky má záujem, aby Oceansoul mohla požiadavke vyhovieť).

V prípade, ak má objednávateľ ako dotknutá osoba akékoľvek otázky alebo pripomienky k spracúvaniu osobných údajov, môže Oceansoul kontaktovať prostredníctvom e-mailu na e-mailovej adrese: [crew@oceansoul.sk](mailto:crew@oceansoul.sk)

Aktuálne znenie Zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov ako aj 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) je možné dohľadať na portáli [www.slov-lex.sk](http://www.slov-lex.sk) alebo na portáli Úradu na ochranu osobných údajov [www.dataprotection.gov.sk](http://www.dataprotection.gov.sk)

---

## Článok X Spoločné a záverečné ustanovenia

---

- I. Zmluva o zájazde sa spravuje príslušnými ustanoveniami 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, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.
- II. Zmluvné strany sa dohodli, že zmluvu o zájazde je možné zmeniť alebo zrušiť iba spôsobom stanoveným pre uzavretie zmluvy o zájazde, t.j. písomnou alebo inou vhodnou formou. Za písomnú alebo inú vhodnú formu zmeny alebo zrušenia zmluvy o zájazde sa považuje aj ak je právny úkon urobený telegraficky, d'alekopisom alebo elektronickými prostriedkami (napr. elektronická pošta), ktoré umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila.
- III. Spoločnosť Oceansoul je oprávnená oznámiť obsah písomnosti objednávateľovi telefonicky, prípadne prostredníctvom elektronickej pošty, a následne mu písomnosť doručiť spôsobom podľa bodu II. Písomnosť sa v takom prípade považuje za doručенú už okamihom telefonického oznámenia jej obsahu objednávateľovi, resp. okamihom odoslania správy elektronickej pošty.
- IV. Objednávateľ uzavretím zmluvy o zájazde vyhlasuje, že bol oboznámený s obsahom zmluvy o zájazde a s týmito VZP, o rozsahu a obsahu ponúkaných služieb, s charakteristikou zájazdu s ktorou bol oboznámený. Uzavretím zmluvy o zájazde objednávateľ potvrdzuje, že tieto informácie a obsah VZP sú mu známe a súhlasí s nimi. Účinnosťou zmluvy o zájazde objednávateľ výslovne potvrdzuje, že od Oceansoul prevzal všetky doklady a podklady týkajúce sa zájazdu: katalóg príp. iné písomné formy ponuky zájazdu, písomné oboznámenie sa o cene zájazdu a o jednotlivých položkách celkovej ceny zájazdu (vrátane povinných a nepovinných doplatkov), písomné podrobné informácie o zájazde ako aj doklad o poistení zájazdu pre prípad úpadku vystavený poisťiteľom. Poskytnutie týchto dokladov a podkladov k zájazdu sa zo strany Oceansoul považuje za splnené, ak sú tieto doklady a podklady zaslané objednávateľovi elektronickou poštou na poslednú emailovú adresu poskytnutú objednávateľom Oceansoul.

### Právny rámec:

- 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
- Zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov
- Zákomom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa