

Všeobecné obchodné podmienky

Majiteľ a prevádzkovateľ portálu TurnaGO s.r.o.

Obchodné meno: TurnaGO s.r.o.

Sídlo: Pribinova 17954/10, Bratislava 811 09

Zápis v OR: zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro,

Vložka číslo: 189940/B

IČO: 57 096 341

(ďalej aj ako "TurnaGO")

aktualizované dňa: 17.7.2025 (ďalej len ako „všeobecné obchodné podmienky“)

Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj Bajkalská 21/A, P.O. Box č. 5, 820 07 Bratislava

I. Typy zmlúv medzi klientom a TurnaGO

1. Predmetom týchto VOP je úprava vzájomných práv a povinností zmluvných strán, tj. poskytovateľa služieb (TurnaGO) a klienta. Medzi TurnaGOom a klientom môžu podľa charakteru poskytovaných služieb vzniknúť nasledovné zmluvy:

a) zmluva o zájazde, kedy je TurnaGO je v pozícii cestovnej agentúry v prípade, že si klient zakupuje zájazd.

2. Klient pri odoslaní objednávky potvrdzuje, že sa zoznámil s týmito VOP a že s týmito VOP súhlasí. Na účely úpravy jeho vzťahu k TurnaGOu sa za účinné považujú VOP v znení platnom a účinnom v momente odoslania objednávky.
3. Všetky ceny za tovar a služby a všetky poplatky na TurnaGOe sú uvádzané vrátane DPH.

II. Zmluva o zájazde

1. CA TurnaGO – cestovná agentúra obchodná spoločnosť TurnaGO s.r.o., so sídlom Pribinova 17954/10, Bratislava 811 09, Slovenská republika, IČO: 51265354, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, vložka č. 36984/B

2. CK Pelikán – obchodná spoločnosť pelicantravel.com s.r.o., cestovná kancelária, so sídlom Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 897 821, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 32895/B

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

4. Zákon o zájazdoch - zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

5. Zmluva o zájazde - riadne uzatvorená zmluva medzi CK a cestujúcim, ktorej predmetom je obstaranie zájazdu za dohodnutú cenu. Za riadne uzatvorenú zmluvu o zájazde cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná zmluva o zájazde jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom. Súčasťou zmluvy o zájazde sú tieto Všeobecné obchodné podmienky a všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu vrátane podrobnejších informácií o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle.

Zmluva o zájazde sa uzatvára medzi cestujúcim a CK Pelikán. Táto aj nesie zodpovednosť za produkty a služby, a tiež dodržanie zákonných povinností obstarávateľa zájazdu, pričom zmluva o obstaraní zájazdu sa riadi aj jej všeobecnými obchodnými podmienkami, ktoré CA TurnaGO nemá možnosť ovplyvniť. Zmluva o zájazde vzniká prijatím návrhu cestujúceho na uzatvorenie Zmluvy o zájazde CK Pelikán.

6. Uskutočnenie objednávky predstavuje návrh cestujúceho na uzatvorenie Zmluvy o zájazde, ktorej predmetom je objednávaný zájazd. Objednávku zájazdu môže cestujúci uskutočniť:

a) prostredníctvom vyplnenia a odoslania objednávkového tzv. „online“ formuláru na webovej stránke TurnaGO.sk;

b) odoslaním mailu na záväznú objednávku konkrétneho vybraného zájazdu na e-mail info@TurnaGO.sk alebo

c) zadáním záväznej objednávky konkrétneho vybraného zájazdu telefonicky na čísle +421 918 880 359.

7. CA TurnaGO potvrdí prijatie objednávky e-mailom na kontaktnú emailovú adresu uvedenú v objednávke a vyzve cestujúceho na splnenie podmienok na uzatvorenie Zmluvy o zájazde, pokiaľ tieto neboli ešte splnené.

8. Zaslaním objednávky cestujúci vyhlasuje a potvrdzuje, že:

a) sa oboznámil a súhlasí so Všeobecnými obchodnými podmienkami CK Pelikán a Všeobecnými obchodnými podmienkami CA TurnaGO ;

b) sa oboznámil a súhlasí s podmienkami poskytovateľov jednotlivých služieb cestovného ruchu najmä dopravy, ubytovania;

c) spĺňa podmienky na zúčastnenie sa zájazdu; a

d) je oboznámený so spracovaním poskytnutých osobných údajov, ktorých poskytnutie je nevyhnutné pre uzatvorenie Zmluvy a s ich poskytnutím poskytovateľom jednotlivých služieb cestovného ruchu v rozsahu potrebnom na obstaranie a poskytnutie týchto služieb.

9. Cestujúci zodpovedá za úplnosť a správnosť informácií uvedených v objednávke. Uvedené sa týka aj informácií o iných cestujúcich, v prospech ktorých sa má Zmluva uzatvoriť. CA TurnaGO si vyhradzuje právo objednávku odmietnuť, ak obsahuje zjavné nesprávnosti, chybné alebo neúplné informácie a cestujúci uvedené nedostatky neodstráni ani v dodatočnej lehote.

V. Spôsob platby

1. Všetky ceny za tovar a služby a všetky poplatky na TurnaGOe sú uvádzané vrátane DPH.

2. Platby sa vykonávajú v mene EUR, pričom TurnaGO vyžaduje jeden z nasledujúcich spôsobov platby:

- **PLATBA PREVODOM VOPRED:** Pri tomto spôsobe platby je klientovi umožnené využívať objednané služby po uhradení a pripísaní celej sumy tovaru uvedeného v elektronickej objednávke na účet uvedený vo faktúre, a to buď prostredníctvom prevodu platby na účet zadaným internetbankingom, prevodom zadaným v banke iným spôsobom alebo priamym vkladom na účet;
- **PLATBA PLATOBNOU KARTOU CEZ INTERNET:** Po dokončení objednávky bude klient automaticky presmerovaný na stránku platobnej brány banky. Platobné údaje potrebné k realizácii platby zadáva klient priamo na podstránke banky, TurnaGO s údajmi o platobnej karte neprichádza do kontaktu.
- **AUTOMATICKÉ PLATENIE POPLATKU – STRHNUTIE Z PLATOBNEJ KARTY:** V prípade zvolenia automatického platenia poplatku (ak to zvolený systém platenia umožňuje), klient súhlasí s automatickým platením poplatku bez potreby osobitnej autorizácie platby zo strany držiteľa platobnej karty a pod. Spôsob platby s automatickým platením poplatku sa stanovuje na dobu neurčitú, s tým, že klient ho

môže kedykoľvek zmeniť prípadne zrušiť v rámci svojho zákazníckeho účtu, prípadne kontaktovaním na adrese info@TurnaGO.sk.

3. Daňový doklad s vyčíslením ceny objednaných služieb a DPH bude odoslaný na e-mailovú adresu.

VI.Reklamačné konanie

1. TurnaGO prijíma reklamácie:

- prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovej adrese info@TurnaGO.sk ;
- v písomnej forme na adrese TurnaGO s.r.o., Pribinova 17954/10, Bratislava 811 09
- osobne v počas prevádzkovej doby prevádzky TurnaGO s.r.o., Pribinova 17954/10, Bratislava 811 09;

2. Pri predaji zájazdov platí, že klient môže reklamáciu podať taktiež u CK Pelikán, a to podľa údajov uvedených vo VOP CK Pelikán.

3. Reklamácia musí obsahovať čo najpodrobnejší popis konkrétneho prípadu, ktorý klient reklamuje. Klient je povinný priložiť k reklamácii všetky doklady, ktoré má k dispozícii, preukazujúce ním tvrdené skutočnosti, prípadne iné podklady dokumentujúce jeho tvrdenia.

4. O výsledku konania a vybavení reklamácie bude klient informovaný elektronickým spôsobom ihneď po jej vybavení, avšak najneskôr do 30 dní odo dňa, kedy klient kompletnú reklamáciu uplatnil. V prípade elektronicky podanej reklamácie bude odpoveď na reklamáciu zaslaná na e-mailovú adresu, z ktorej bola reklamácia odoslaná. V prípade, že bola reklamácia uplatnená písomnou formou alebo osobne, odpoveď bude zaslaná na e-mailovú adresu, ktorú klient uviedol pri objednávke služby, ak nebolo s klientom vopred dohodnuté inak.

5. Klient (spotrebiteľ) má právo obrátiť sa na TurnaGO so žiadosťou o nápravu (e-mailom na info@TurnaGO.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým TurnaGO vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva. Ak TurnaGO odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, klient (spotrebiteľ) má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z., ktorých aktualizovaný zoznam je dostupný na <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebitel-skych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitel-skych-sporov-1> . Návrh musí obsahovať povinné náležitosti a kupujúci ho podá určeným spôsobom, a to všetko podľa §12 z.č. 391/2015 Z.z.

6. Klient môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK>. Táto platforma je využiteľná iba pre spotrebiteľské spory zo zmlúv uzatvorených na diaľku.

7. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len klient – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi klientom a TurnaGOom, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od klienta požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.
8. TurnaGO môže klienta po využití objednaných služieb osloviť so žiadosťou o hodnotenie týchto služieb za účelom získania prehľadu o spokojnosti s ich kvalitou a spôsobom poskytovania. Ak sa klient rozhodne hodnotenie zaslať, toto hodnotenie nie je považované za podanie reklamácie.

VII. Osobné údaje a ich ochrana a záverečné ustanovenia

1. Informácie o spracovaní osobných údajov nájdete na webovej stránke v sekcii [Zásady a pravidlá ochrany osobných údajov](#). Klient berie na vedomie, že je povinný TurnaGOu poskytnúť osobné údaje v správnej a pravdivej forme a je tiež povinný informovať predávajúceho o každej zmene svojich osobných údajov. Klient potvrdzuje, že osobné údaje, ktoré poskytol, sú správne.
2. TurnaGO týmto oznamuje klientovi, že zmysle ust. § 13 ods. 2 písm. b) zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov bude TurnaGO ako prevádzkovateľ v procese uzatvárania zmlúv spracúvať osobné údaje klienta bez jeho súhlasu ako dotknutej osoby, keďže spracúvanie osobných údajov klienta bude vykonávané v predzmluvných vzťahoch medzi TurnaGOom a klientom a spracúvanie osobných údajov klienta je nevyhnutné na plnenie zo zmluvy, ktorú klient navrhuje uzatvoriť a v ktorej zároveň vystupuje ako jedna zo zmluvných strán.
3. Klient berie na vedomie, že osobné údaje poskytnuté klientom v procese objednávky za účelom uvedeným v bode 2. tohto článku budú zo strany TurnaGOu ďalej poskytnuté príslušnému dodávateľovi ako príjemcovi v závislosti od požiadaviek konkrétneho príjemcu všetky alebo iba časť z nich, a to na účely poskytnutia klientom požadovanej služby. V závislosti od klientom objednanej služby sú príjemcami osobných údajov nasledovné okruhy príjemcov, ktorí sa môžu nachádzať aj v tretích krajinách:
 - leteckí dopravcovia zabezpečujúci prepravu cestujúcich
 - ubytovacie zariadenia
 - cestovné agentúry, cestovné kancelárie poisťovne spoločnosti sprostredkovávajúce prenájom automobilov a autopožičovne
 - veľvyslanectvá, konzuláty dopravcovia zabezpečujúci železničnú, lodnú, autobusovú alebo osobnú dopravu orgány finančnej správy kuriérske spoločnosti
4. V prípade, že je klientom fyzická osoba, pri objednávke služieb uvádza spravidla meno, priezvisko, pohlavie, číslo telefónu, mailovú adresu, adresu bydliska, dátum narodenia, pri objednávke parkovania evidenčné číslo vozidla. Ak je klientom právnická osoba alebo živnostník, uvádza okrem osobných údajov fyzických osôb, ktoré budú objednané služby využívať, navyše fakturačné údaje, t.j. svoje obchodné meno, adresu sídla s PSČ, IČO, DIČ, IČ DPH – tieto nie sú považované za osobné údaje. V niektorých

prípadoch letecká spoločnosť alebo konzulát či veľvyslanectvo vydávajúce víza pre vstup do krajiny, vyžadujú povinné doplnenie ďalších údajov (tzv. APIS údaje, viď definíciu a podrobný rozpis v časti A VPP). V prípade, že je na uplatnenie právneho nároku klienta nevyhnutné spracovať osobitnú kategóriu osobných údajov týkajúcu sa zdravotného stavu klienta, je TurnaGO na základe § 16 ods. 2 písm. f) z.č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov, oprávnený tieto údaje spracovať a poskytnúť ich subjektom, voči ktorým sa nárok uplatňuje (spravidlá letecká spoločnosť, poisťovňa). Toto sa deje iba na základe výslovnej žiadosti klienta a po zaslaní príslušnej zdravotnej dokumentácie klientom. TurnaGO nezodpovedá za následky v prípade, kedy klient potrebné údaje či doklady obsahujúce údaje nedodá alebo ich nedodá včas, a to bez akéhokoľvek nároku na náhradu škody, ktorá by klientovi v dôsledku tejto skutočnosti vznikla.

5. Osoba uskutočňujúca objednávku vybraných služieb a poskytujúca osobné údaje všetkých klientov uvedených v objednávke, zakliknutím príslušného políčka pred odoslaním objednávky potvrdzuje, že je oboznámená v zmysle ust. § 13 ods. 12 písm. b) zákona č. 18/2018 Z.z., že TurnaGO spracuje a uschová ňou uvedené osobné údaje dotknutých osôb, najmä tie, ktoré sú uvedené vyššie a/alebo ktoré sú potrebné pri činnosti TurnaGOu v predzmluvných vzťahoch, pri plnení zmluvy či rokovaní o zmene zmluvy, odstúpenia od zmluvy atď. Zároveň táto osoba prehlasuje, že je oprávnená poskytovať osobné údaje všetkých dotknutých osôb, a to na základe ich splnomocnenia alebo jej toto oprávnenie vyplýva z právnych predpisov (napr. ako zákonnému zástupcovi). Bez zakliknutia tohto potvrdenia klientom nie je možné uzatvoriť zmluvy, na uzatvorenie ktorých dáva táto osoba vytvorením objednávky návrh. Zároveň je klient oboznámený s tým, že ho TurnaGO môže kontaktovať prostredníctvom uvedeného e-mailu a/alebo telefonického kontaktu za účelom ponúknutia doplnkových služieb k jeho objednávke, ktoré sú vybrané vzhľadom na obsah tejto objednávky. Môže ísť napr. o ponuku poistenia k zájazdu, parkovacieho miesta pri letisku, odkiaľ klient odlieta či dodatočnej batožiny ku klientovej letenke.
6. Klient je v prípade telefonického kontaktovania TurnaGOu / TurnaGOom oboznámený s nahrávaním hovoru TurnaGOom a spracovaniu osobných údajov pre ochranu oprávnených záujmov TurnaGOu a za účelom zvyšovania kvality poskytovaných služieb. V prípade, že počas hovoru sú poskytnuté osobné údaje, ktoré sú nevyhnutné na plnenie zo zmluvy, ktorú chce klient uzatvoriť alebo ktorú už uzatvoril, klient je so skutočnosťou, že hovor je nahrávaný, taktiež oboznámený. 6. Osobné údaje dotknutých osôb budú spracovávané počas doby nevyhnutnej na ochranu oprávnených záujmov prevádzkovateľa, medzi ktoré patrí zohľadnenie možnosti podania reklamácie, preskúmania v konaní zahájenými kontrolnými orgánmi či podania žaloby v občianskoprávnom konaní. TurnaGO vyhlasuje, že bude spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a bude konať spôsobom, ktorý neodporuje z.č. 18/2018 Z.z. na ochranu osobných údajov, Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej ako "Nariadenie GDPR"), ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebude obchádzať.
7. Klient má právo na to, aby prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu opravil nesprávne osobné údaje. So zreteľom na účel spracúvania osobných údajov má právo na doplnenie neúplných osobných údajov. Klient zodpovedá za skutočnosť, že všetky ním uvedené údaje sú úplné a pravdivé. Klient vyhlasuje, že si je

vedomý dôsledkov uvedenia nepravdivých údajov, obzvlášť skutočnosti, že by takéto konanie mohlo byť klasifikované aj ako trestný čin alebo by mohlo byť dôvodom pre zrušenie objednávky alebo rezervácie, prípade odmietnutia poskytnutia služby zo strany dodávateľa, prípadne dôvodom pre neudelenie víz. V prípade uvedenia nepravdivých, resp. neúplných údajov si TurnaGO vyhradzuje právo na okamžité zrušenie objednávky služby, resp. úpravu ceny alebo náhradu akýchkoľvek škôd spôsobených uvedením nepravdivých údajov v plnej výške. V tomto prípade TurnaGO nenesie žiadnu zodpovednosť za škody, ktoré by klientovi vznikli.

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

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

10. V prípade, že pred odoslaním objednávky klient udeľuje osobitný súhlas pre zasielanie akciových ponúk na jeho e-mailovú adresu a spracovanie vybraných osobných údajov na vybrané účely priameho marketingu, ďalej súhlasu s profilovaním, udeľuje tým súhlas so spracovaním a uschovaním ním uvedených osobných údajov podľa č. 6. ods. 1 Nariadenia GDPR. Tento udelený súhlas sa týka zasielania informácií za účelom priameho marketingu v oblasti konkrétnych klientom zvolených služieb, pre ktoré súhlas udeľuje (napr. informácie o nových produktoch, službách, zľavách, aktuálnych akciách...), aby ich TurnaGO spracovával vo všetkých príslušných informačných systémoch. Tento súhlas môže udeliť iba klient starší ako 16 rokov. Súhlas klient udeľuje na ním zvolenú dobu, môže ho kedykoľvek odvolať v celom rozsahu alebo iba pre ním vybranú oblasť. TurnaGO následne po splnení účelu spracúvania zabezpečí bezodkladne likvidáciu osobných údajov klienta a klienta o tomto informuje. Klient má právo namietať spracúvanie osobných údajov, ktoré sa ho týkajú, na účel priameho marketingu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s priamym marketingom. Ak dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov na účel priameho marketingu, prevádzkovateľ ďalej osobné údaje na účel priameho marketingu nesmie spracúvať.

11. Klient je oboznámený s tým, že TurnaGO môže poveriť spracúvaním osobných údajov sprostredkovateľa.

12. Klient týmto udeľuje TurnaGOu súhlas s kopírovaním a skenovaním úradných dokladov potrebných pre overenie a potvrdenie údajov poskytnutých TurnaGOu pri objednávke.

13. Zaškrtnutím políčka pred odoslaním objednávky klient vyjadruje, že sa oboznámil s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, v plnom rozsahu porozumel ich obsahu a že s nimi súhlasí.

14. Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka (v prípade ak kupujúci nevystupuje ako spotrebiteľ), zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov, Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku a 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.

15. TurnaGO si vyhradzuje právo na zmenu týchto všeobecných obchodných podmienok. Platne uzavretá zmluva sa však riadi všeobecnými obchodnými podmienkami odsúhlasenými klientmi v čase odoslania objednávky.