

OBCHODNÉ PODMIENKY PREDAJA ZÁJAZDOV

ÚVOD

PhDr. LENKA SCHIFFER POHODA – cestovná agentúra (ďalej len CA) je autorizovaným predajcom zájazdov renomovaných cestovných kancelárií (ďalej len CK) s ktorými má uzatvorenú riadnu zmluvu o spolupráci pri predaji zájazdov v zmysle Zákona o zájazdoch č. 170/2018 Z. z.. Všetky CK informovali CA, že sú riadne poistené proti úpadku CK a vo väčšine prípadov fungujú na slovenskom trhu viac ako 10 rokov. Zájazdy si u nás objednáva za rovnakú cenu a podmienok ako v CK.

NEZÁVÄZNÉ OBJEDNÁVKY A OBJEDNÁVKY ZÁJAZDU

Každá osoba spôsobilá k právnym úkonom a staršia ako 18 rokov si môže rezervovať ľubovoľné množstvo nezáväzných objednávok, ktoré zákazníka k ničomu nezaväzuje a je prejavom záujmu zákazníka o ponúkaný zájazd. Pri záujme o nezáväznú rezerváciu CA overí u CK, či je daný zájazd dostupný a informuje zákazníka (telefonicky alebo e-mailom) o rezervácii, presnej cene a dobe do ktorej je možné predmetný zájazd rezervovať. Zákazník pri nezáväznej objednávke obdrží formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde. Pokiaľ zákazník prejaví záujem o nezáväzne objednaný zájazd a súhlasí s formulárom štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, CA dohodne postup so zákazníkom, tak aby bolo možné do ukončenia rezervácie vykonať všetky potrebné úkony pre záväzné potvrdenie objednávky.

Pre uzavretie zmluvy o zájazde (ďalej len ZOZ) je potrebné aby objednávateľ poskytol osobné údaje o všetkých členoch zájazdu a to meno, priezvisko, dátum narodenia, adresa trvalého pobytu, telefónne číslo a e-mailovú adresu. Na základe týchto údajov bude objednávateľovi predložený popřípade zaslaný (e-mail, pošta) návrh zmluvy o zájazde spolu s všeobecnými zmluvnými podmienkami (ďalej len VZP) CK. Objednávateľ nesmie robiť zmeny, úpravy, alebo dopĺňania (s výnimkou ručne dopísaných alebo opravených osobných údajov cestujúcich a podpisu) v žiadnej časti písomného návrhu ZOZ. Ak objednávateľ súhlasí so znením ZOZ a VZP, zmluvu podpíše v CA, alebo podpísanú doručí (e-mail, osobne, pošta) do CA spolu s potvrdením o úhrade (v prípade bankového prevodu alebo vkladu na účet CA) najneskôr do doby do ktorej je predmetný zájazd nezáväzne rezervovaný.

CA si vyhradzuje právo (po odoslaní objednávky) na opravu prípadných nepresností, ktoré môžu vzniknúť pri ručnom prepise zájazdu do databázy serveru. CA si vyhradzuje právo

odmietnuť objednávky, ktoré sú rozporuplné, prípadne neúplné, alebo neobsahujú správne telefónne číslo, i bez odpovede zákazníkovi. Upozorňujeme, že pri ponukách Last minute nemusia byť uvedené kompletne informácie, tie Vám upresní náš pracovník. Cena dieťa je platná pre dieťa na 1.prístelke v sprievode dvoch osôb na základnom lôžku. Táto ponuka je obmedzená vekom dieťaťa podľa pokynov CK.

VYBAVOVANIE OBJEDNÁVOK ZASLANÝCH E-MAILOM

Po prijatí nezáväznej objednávky vykoná CA nezáväznú objednávku zájazdu v CK. V prípade, že to nie je možné - CA okamžite kontaktuje zákazníka a dohodne ďalší postup. Pri úspešnej rezervácii je zákazníkovi podľa predchádzajúcej dohody zaslaná cestovná zmluva s potrebnými pokynmi na úhradu zájazdu buď faxom, e-mailom, poštou alebo kuriérom a to na náklady CA. CA informuje zákazníka do akej doby je potrebné (v prípade jeho záujmu) zaslať podpísanú zmluvu o zájazde späť do CA. Termíny pre platbu zálohy, alebo doplatku sú pre zákazníka záväzné a CA nie je zodpovedná za následky oneskorenej platby (zo strany CK môže dôjsť k stornu rezervácie alebo zájazdu). Cestovná zmluva sa stáva záväznou v okamihu zaplattenia zálohy.

PLATBA

Objednávateľ uhradza platbu podľa pokynov CA na základe vzájomnej dohody na účet PhDr. LENKA SCHIFFER POHODA – cestovná agentúra, číslo účtu 2629861077 kód banky 1100 IBAN: SK 88 1100 0000 0026 2986 1077, SWIFT: TATRSKBX. Ako variabilný symbol zákazník použije číslo rezervácie, ktoré nájde na nami zaslanom návrhu ZOZ. V prípade ak klientovi nebolo poskytnuté číslo rezervácie ani na návrhu ZOZ, ako variabilný symbol použije svoj dátum narodenia vo forme DDMMRRRR. Termíny úhrad vychádzajú z VZP CK a sú vyznačené na ZOZ, nedodržanie úhrad môže mať za následok odstúpenie od Zmluvy zo strany príslušnej CK.

Za bežné zájazdy objednávané viac ako jeden kalendárny mesiac pred uskutočnením zájazdu zaplatí zákazník zálohu spravidla 30 - 50 % (pokiaľ nie je inak uvedené vo VZP CK) z jeho plnej ceny, následne potom jeden kalendárny mesiac, resp. 46 dní (pokiaľ nie je inak uvedené vo VZP CK) pred jeho uskutočnením doplatí zvyšnú čiastku, do plnej ceny zájazdu. Zájazdy typu "last minute" a zájazdy objednávané menej, ako jeden kalendárny mesiac pred uskutočnením zájazdu, hradí zákazník v plnej výške uvedenej ceny na účet CA, bankovým prevodom, alebo vkladom na účet. Zákazník berie na vedomie, že pri zakúpení zájazdu môže vo výnimočných

prípadoch nastat' situácia, že CK usporiadajúca príslušný zájazd rezerváciu nepotvrdí. V takomto prípade cestovná zmluva nenadobudla právnu účinnosť a klient má nárok na bezodkladné vrátenie všetkých už uhradených platieb. Nemá však nárok na náhradu škody. Letecké spoločnosti si vzhľadom k sústavnému zvyšovaniu leteckého benzínu na svetových trhoch vyhradzujú právo na zmenu výšky palivového príplatku. Niektoré CK hradia tieto navýšenia zo svojich prostriedkov, iné vyžadujú od klientov doplatiť cenový rozdiel dodatočne pred odletom. Podmienky stanovené cestovnými kancelárkami je POHODA – cestovná agentúra povinná akceptovať. Objednávka sa stáva záväznou v okamihu zaplatenia zálohy. Zmluva o zájazde nadobúda účinnosť dňom písomného potvrdenia zo strany organizátora zájazdu a dorúčením objednávateľovi.

Poplatky za platbu v SR sú hradené takto:

- poplatok za platbu zálohy alebo doplatku od zákazníka na účet, alebo v hotovosti CA hradí zákazník
- poplatky za platbu zálohy alebo doplatku z účtu CA na účet CK hradí CA
- poplatky za prípadné doplatky nesie tá strana, ktorá doplatok zapríčinila

Tieto podmienky neplatia, pokiaľ zákazník platí priamo CK. V tom prípade platia podmienky CK

CESTOVNÉ DOKLADY

Každý cestujúci je povinný mať so sebou do zahraničia platný cestovný pas, prípadne OP pre cesty v Shengenskom priestore. Občania ostatných štátov sú povinní overiť si dôležité informácie súvisiace so vstupom do vybratej destinácie, prípadne štátu, ktoré pri pozemnej doprave do vybratej destinácie prechádzajú. Prípadné vízové formality si musia zaistiť sami ešte pred vycestovaním. Za neudelenie víza cestujúcemu nenesie POHODA – cestovná agentúra či CK žiadnu zodpovednosť.

Pre rôzne destinácie je stanovená rôzna lehota, po ktorú musí byť cestovný pas platný ešte po návrate z destinácie. Pri väčšine destinácií sa jedná o platnosť 6 mesiacov po návrate z dovolenky. Bližšie informácie nájdete na stránkach Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky na www.mzv.sk. Taktiež je cestujúci povinný si pred objednaním cesty skontrolovať vízové, bezpečnostné a ďalšie podmienky pre vstup do destinácie, vrátane situácie v destinácii. Za neoverenie nenesie POHODA – cestovná agentúra žiadnu zodpovednosť.

Potrebné doklady - vouchery, letenky a pod. obdrží zákazník od CA alebo príslušnej CK. Závisí na termíne a na krajine, ktorú chce zákazník navštíviť. Doklady sú doručené najneskôr 5 dní pred odjazdom. Letenky sú elektronické a na meno z toho dôvodu Vám bude na letisku odovzdaný boarding pass.

ZÁJAZDY NA VYŽIADANIE

U niektorých zájazdov je nutné vyžiadať zájazd najskôr u partnera CK (hotel v zahraničí a pod.). V takomto prípade je CA oprávnená požadovať podľa VZP danej CK zálohu až 100% ešte pred rezerváciou zájazdu, ktorá pri úspešnej rezervácii je ihneď záväznou a vzťahujú sa na ňu ihneď storno podmienky danej CK. V prípade neúspešného vyžiadania rezervácie sa vždy vracia záloha v plnej výške, pokiaľ si zákazník nevyberie iný zájazd.

STORNO PODMIENKY

Zákazník je oprávnený stornovať objednaný zájazd nasledovne:

Až do okamžiku zloženia zálohy, alebo podpisu ZOZ bez storno poplatkov.

Po uzatvorení cestovnej zmluvy a úhrade zálohy, či celej čiastky – podľa storno podmienok vo VZP danej CK. Odstúpenie od cestovnej zmluvy /storno/ musí byť výhradne písomnou formou s podpisom objednávateľa. Storno zakúpeného zájazdu/služby zašlite (osobne, e-mailom, poštou) CA. Následne storno zájazdu/ služby bude zaslané organizátorovi zájazdu, ktorý zašle storno protokol, ktorý slúži ako potvrdenie storna.

REKLAMÁCIE

Reklamáciu k Vášmu zájazdu je potrebné zaslať písomne, spolu s pripojeným reklamačným protokolom z miesta pobytu potvrdený delegátom CK, spolu s dôkazovým materiálom (fotografie, atď.). Všetko je nutné zaslať, alebo priniesť do CA, poprípade CK. Po obdržaní reklamácie je táto zaslaná usporiadateľovi zájazdu, ktorý je povinný sa k nej vyjadriť zo zákona v stanovenej lehote 30 dní od prijatia reklamácie. Prípadné námietky k odpovedi na reklamáciu budú zaslané usporiadateľovi zájazdu. Vyjadrenie usporiadateľa k námietke nemusí byť do 30 dní od doručenia.

ČLÁNOK 1 - ZODPOVEDNOSŤ CK

Za porušenie záväzkov vyplývajúcich z cestovnej zmluvy zodpovedá CK, s ktorou má zákazník uzatvorenú ZOZ. Cestovná kancelária zodpovedá bez ohľadu na to, že záväzky by mali byť splnené cestovnou kanceláriou, alebo inými dodávateľmi služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu.

Cestovná kancelária nenesie žiadnu zodpovednosť a neručí za úroveň, cenu, prípadne vzniknutú škodu pri službách, ktoré nie sú dojednané v cestovnej zmluve, organizovaných inými subjektmi,

ktoré si zákazník objedná na mieste u delegáta, hotela či iných organizácií. Za predmet reklamácie nemôže byť považovaný výlet zadarmo, alebo darček zadarmo.

ČLÁNOK 2 - PRÁVNA ÚPRAVA

Zodpovednosť cestovnej kancelárie sa riadi zákonom 170/2018 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr, zákonom č.250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

ČLÁNOK 3 - LEHOTA PRE PODANIE REKLAMÁCIE

Reklamáciu je potrebné uplatniť u usporiadajúcej cestovnej kancelárie najneskôr do 2 rokov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, kedy mal byť zájazd ukončený podľa cestovnej zmluvy, inak právo zaniká.

Táto lehota je zachovaná taktiež, pokiaľ zákazník urobí reklamáciu v CA. Po prijatí reklamácie ju najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa jej prijatia odošle, či predá do usporiadajúcej cestovnej kancelárie k vybaveniu. O spôsobe vybavenia reklamácie bude zákazník oboznámený zo strany usporiadajúcej cestovnej kancelárie v súlade s ich reklamačným poriadkom najneskôr do 30 dní od dňa podania reklamácie.

ČLÁNOK 4 - SPÔSOBY REKLAMÁCIE

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu včas bez zbytočného odkladu tak, aby mohla byť zjednaná náprava, pokiaľ možno na samotnom mieste. Uplatnenie reklamácie na samotnom mieste, umožňuje odstránenie vady okamžite, zatiaľ čo s odstupom času sa sťažuje dokázateľnosť i objektivnosť posudzovania, a tým aj možnosť riadneho vybavenia reklamácie. Reklamáciu služieb je možné uplatniť v mieste poskytovania služieb u delegáta usporiadajúcej cestovnej kancelárie, a to písomne, alebo ústne. O ústnom podaní reklamácie bude spísaný reklamačný protokol, v ktorom bude uvedené meno zákazníka, špecifiká zájazdu, názov ubytovania a popis reklamácie. Reklamačný protokol bude podpísaný zákazníkom a delegátom usporiadajúcej cestovnej kancelárie. V prípade, že reklamácia nebude vybavená na mieste samotnom, je potrebné ju uplatniť po návrate z dovolenky u usporiadajúcej cestovnej kancelárie, najlepšie zaslaním doporučenou poštou na adresu sídla spoločnosti POHODA – cestovná agentúra, prípadne na adresu sídla organizujúcej CK.

ČLÁNOK 5 - OBSAH REKLAMÁCIE

Pre ľahkú identifikáciu Vašej reklamácie, by reklamácia mala obsahovať údaje potrebné pre identifikáciu služieb, ktoré boli poskytnuté chybné, alebo neboli poskytnuté vôbec.

Identifikácia spočíva v tom, že zákazník uvedie:

- a) číslo cestovnej zmluvy,
- b) dátum jej uzatvorenia,
- c) s akou cestovnou kanceláriou bola cestovná zmluva uzatvorená,
- d) popis chybné poskytnutej služby alebo údaj o tom, ktoré služby neboli poskytnuté vôbec,
- e) čoho sa zákazník domáha: bezplatného odstránenia chyby, náhradného poskytnutia služby, pokiaľ je to podľa charakteru služby možné, primeranú zľavu z ceny chybné poskytnutej služby,
- f) bankové spojenie zákazníka, pokiaľ žiada primeranú zľavu z chybné poskytnutej služby,
- g) reklamačný protokol z miesta pobytu najlepšie potvrdeným vlastníkom objektu, fotografiami, atď., a podpísaný delegátom cestovnej kancelárie, pokiaľ je reklamácia uplatňovaná priamo na mieste poskytovaných služieb.

ČLÁNOK 6 - POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

Zákazník je povinný poskytovať pri vybavovaní reklamácie súčinnosť, najmä doplňovať požadované skutočnosti, podávať informácie a vysvetlenia, predkladať doklady preukazujúce aj skutočný stav.

ČLÁNOK 7 - LEHOTY PRE VYBAVENIE REKLAMÁCIE

V prípade, že je reklamácia uplatnená priamo u delegáta usporiadajúcej cestovnej kancelárie, potom je tento delegát oprávnený o reklamácií rozhodnúť, pokiaľ požiadavka zákazníka vyhovuje. V ďalších prípadoch bude reklamácia vybavená najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa zákazník s usporiadajúcou cestovnou kanceláriou nedohodnú na ďalšej lehote.

ČLÁNOK 8 - REKLAMAČNÉ PORIADKY

Podrobnosti reklamačného riadenia sú stanovené v reklamačných poriadkoch každej cestovnej kancelárie, ktoré majú prednosť pred týmto reklamačným poriadkom.

ODMIETNUTIE ZÁKAZNÍKA

CA si vyhradzuje právo odmietnuť zákazníka najmä v nasledujúcich prípadoch:

- zákazník zasiela stále neúplné, alebo úmyselne nesprávne vyplnené objednávky,
- zasiela objednávky s vedomím, že si zájazd v skutočnosti neobjedná,
- zákazník viac ako v dvoch prípadoch po sebe bezdôvodne nezaplatí zálohu alebo celú čiastku po potvrdení rezervácie,
- zákazník vo viac ako dvoch prípadoch nezašle podpísanú cestovnú zmluvu.