

OBCHODNÉ PODMIENKY

ÚVOD

Cestovná agentúra TraVel, s.r.o. (ďalej len CA) so sídlom v Prešove sa zaoberá ponukou a predajom zájazdov cestovných kancelárii. Vystupuje ako sprostredkovateľ, na základe platného zmluvného vzťahu. Cestovná agentúra (predajca) predáva za rovnaké ceny, zľavy a bonusy ako organizátor zájazdu (touroperátor). Cestovné kancelárie, s ktorými má cestovná agentúra TraVel, s. r. o. uzatvorenú platnú zmluvu sú poistené voči prípadnej insolventnosti CK v zmysle zákona.

DEFINÍCIA POJMOV

1. **Cestovná agentúra** (ďalej len „CA“): TraVel, s. r. o. je cestovná agentúra, zapísaná v Ob. Reg. Okr. súdu v Prešove v odd. SRO, vložka č. 19682/P.
Sídlo: Budovateľská 36, 08001 Prešov, SK
Prevádzka: Hlavná 27, 08001 Prešov, SK
IČO: 43980236, DIČ: 2022532215
2. **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.
3. **Zákon**: 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.
4. **Trvanlivý nosič**: prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo CK 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, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.
5. **Predajné miesto**: 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.

VYHL'ADANIE A REZERVÁCIA ZÁJAZDU

Zájazdy a služby cestovného ruchu je možné vyhľadať a rezervovať priamo z našej webovej stránky www.cktravel.sk alebo na predajnom mieste – Hlavná 27, Prešov. Ponuka zájazdov zvyčajne obsahuje údaje o destinácii, ubytovacej kapacite, spôsobe dopravy, cene, povinných a nepovinných príplatkoch atď. Ponuka zájazdov je pravidelne aktualizovaná cez xml data (elektronické dáta), ktoré sa prenášajú priamo zo servera usporiadajúcej cestovnej kancelárie (ďalej len CK) Pri prepisovaní a aktualizácii údajov môže dôjsť k chybe, preto si ako cestovná agentúra (ďalej len CA) vyhradzuje právo na chybu v publikovaných cenách, termínoch, kapacitách, prípadne ďalších údajov.

Zákazník si vyhľadá zájazd podľa svojich predstáv a zašle nám svoju objednávku prostredníctvom odkazu, ktorý je uvedený pri každej ponuke.

Rezerváciu môžete vykonať v našej agentúre na Hlavnej ulici č. 27 v Prešove alebo formou elektronickej pošty na e-mailovej adrese: travel@cktravel.sk Poprípade telefonicky – 051/7916312, 0948023226. Postup je rovnaký ako pri rezervácii prostredníctvom webových stránok.

Pracovníci našej cestovnej agentúry overia voľné kapacity u organizátora zájazdu. Ak majú k dispozícii všetky potrebné údaje, je možné vykonať rezerváciu. Následne kontaktujú klienta a oboznámia ho so všetkými informáciami potrebnými pre kúpu zájazdu.

Ak nie je možné vykonať rezerváciu, klienta obratom kontaktujeme.

Upozorňujeme, pokiaľ sa jedná o kúpu zájazdu na poslednú chvíľu (last minute), nemusia byť na stránkach zobrazené všetky informácie. Všetky informácie Vám spresníme po overení a potvrdení ponuky zo strany CK.

Predaj zájazdu sa riadi Všeobecnými zmluvnými podmienkami cestovnej kancelárie, z ponuky ktorej si zákazník dovolenku alebo službu vybral.

KÚPA ZÁJAZDU (ZMLUVA O ZÁJAZDE)

Po výbere dovolenky z aktuálnej ponuky je potrebné uzatvoriť zmluvu o zájazde, ktorá je záväzným potvrdením rezervácie. Súčasťou zmluvy o zájazde sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci obdrží od CK alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu. Je to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, ponukový katalóg, ponuka akciových zájazdov (first minute | last minute), všeobecné zmluvné podmienky CK, podmienky komplexného cestovného poistenia (v prípade jeho zakúpenia). Cestujúcemu je zároveň poskytnutý doklad o poistení cestovnej kancelárie proti insolventnosti. Všetky doklady si prevezme klient osobne v našej agentúre alebo mu ich e-mailom podľa možnosti klienta a podľa času potrebného pre realizáciu zmluvy zašleme. Klientovi posielame aj inštrukcie potrebné pre správne vyplnenie zmluvy a pre úhradu zájazdu alebo jeho zálohy.

Zmluva obsahuje identifikačné údaje zákazníka a všetkých spolucestujúcich, ďalej obsahuje detaily o vybranom zájazde - miesto, termín, spôsob dopravy, prípadne trasu, názov ubytovacieho zariadenia, spôsob stravovania a informácie o poistení. V zmluve sú uvedené údaje o spôsobe platby a odovzdaní pokynov k zájazdu. Zmluva musí byť podpísaná zákazníkom. Zákazník nesmie zmeniť, upraviť alebo doplniť (s výnimkou ručne dopísaných alebo opravených osobných údajov cestujúcich a podpisu) v žiadnej časti písomný návrh Zmluvy o zájazde. Súčasťou zmluvy sú tiež Všeobecné zmluvné podmienky príslušnej cestovnej kancelárie. Tie upravujú podmienky zmluvného vzťahu.

Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, podpisom zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenie zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúcich.

Osobné údaje našich klientov sú chránené v súlade s platnými predpismi. Nie sú podávané, predávané, ani inak spracované pre potreby tretích osôb, okrem cestovnej kancelárie – organizátora cesty.

CENA, ZMENY CENY, PLATBA ZA ZÁJAZD

Cenou sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v zmluve o zájazde. Zo zliav poskytovaných CK, má cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde a na čo bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom.

Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.

Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy o zájazde zaplatenie zálohy, štandardne vo výške 50 % ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy o zájazde). Zvyšnú časť ceny zájazdu alebo za všetky objednané služby je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 46 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.

V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 46 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.

Zákazník berie na vedomie, že pri zakúpení Last minute zájazdu môže vo výnimočných prípadoch nastať situácia, že cestovná kancelária organizujúca zájazd rezerváciu nepotvrdí. V takomto prípade sa cestovná zmluva nepovažuje za uzatvorenú a klient má nárok na vrátenie všetkých už uhradených platieb. Nemá však nárok na náhradu škody.

Úhradu objednávateľ vykonáva nasledovným spôsobom:

- rešpektuje pokyny k platbe, ktoré mu boli oznámené spolu s návrhom zmluvy
- úhradu je možné realizovať priamym vkladom na účet cestovnej agentúry TraVel, s. r. o., resp. prevodným príkazom, pričom pri prevodnom príkaze má objednávateľ povinnosť zaslať do CA potvrdenie banky o prevode e-mailom. K bezhotovostnej platbe použije objednávateľ variabilný symbol, ktorý mu CA oznámila ako identifikátor jeho platby
- termíny úhrad vychádzajú zo Všeobecných zmluvných podmienok príslušnej CK a sú vyznačené na Zmluve o zájazde, nedodržanie úhrad môže mať za následok odstúpenie od Zmluvy zo strany príslušnej CK

CESTOVNÉ DOKLADY – VOUCHER

Informácie, ktoré sú pre klienta nevyhnutné k jeho nástupu na zájazd odovzdáva klientovi CA TraVel, s. r. o. Spôsob doručenia pokynov je dohodnutý v Zmluve o zájazde pri jej uzatváraní. Pokyny na cestu sa spravidla posielajú týždeň pred odjazdom. Ak je zájazd zakúpený v lehote kratšej ako 1 týždeň pred odjazdom, CA zasiela pokyny bezodkladne po spracovaní objednávky a obdržaní pokynov zo strany usporadujúcej CK.

Pri cestách do zahraničia je povinnosťou mať pri sebe platný cestovný pas alebo občiansky preukaz. V rámci Shengenského priestoru stačí občiansky preukaz. Deti sú povinné mať vlastný cestovný pas. Nestačí zapísanie dieťaťa v pase rodiča. Odporúčaná platnosť cestovného dokladu je minimálne 6 mesiacov po návrate z dovolenky.

Pred cestou je potrebné si overiť aj vízovú povinnosť danej krajiny, potrebné očkovania a miestne špecifiká ako náboženstvo, obliekanie, kultúrne zvyklosti, formy správania, stravovanie, konzumáciu alkoholu. Informácie o krajinách a prípadne bezpečnostné upozornenia nájdete na stránkach Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky.

http://www.mzv.sk/sk/cestovanie_a_konzularne_info/prehľad_cestovanie_a_konzularne_info

Naším klientom odporúčame pred cestou do zahraničia využiť službu MZV SR a registrovať sa na jeho webových stránkach. Na základe toho je možné slovenským občanom poskytnúť pomoc v prípade núdze v zahraničí.

<https://www.mzv.sk/Register>

ZÁJAZDY NA VYŽIADANIE

U niektorých zájazdov je nutné vyžiadať zájazd najskôr v zahraničí u partnera danej cestovnej kancelárie (hotel, partnerská CK a podobne). V takomto prípade je cestovná agentúra oprávnená požadovať vopred zálohu za zájazd podľa podmienok danej cestovnej kancelárie. Niekedy môže ísť aj o plnú cenu zájazdu. Pokiaľ bude zájazd zo strany CK potvrdený, rezervácia je platná a vzťahujú sa na ňu hneď storno podmienky danej cestovnej kancelárie. V prípade neúspešnej rezervácie sa záloha vždy vracia v plnej výške.

ODSTÚPENIE OD ZMLUVY O ZÁJAZDE CESTUJÚCIM

Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpné, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Odstúpenie od

zmluvy sa vždy riadi „Všeobecnými zmluvnými podmienkami organizátora zájazdu“ – prislúchajúcej CK. Sú súčasťou každej zmluvy o zájazde. Odstúpenie od zmluvy musí byť podané písomnou formou s dátumom a s podpisom klienta. Je potrebné ho doručiť osobne, poštou alebo e-mailom na travel@cktravel.sk.

REKLAMÁCIA ZÁJAZDU

Objednávateľ má právo podať reklamáciu v prípade, že rozsah a kvalita poskytnutých služieb nezodpovedajú objednanej úrovni. Objednávateľ je ihneď po zistení nedostatku povinný daný nedostatok (udalosť) nahlásiť na mieste poskytovania služieb u zodpovedného pracovníka tak, aby mohol byť nedostatok bez zbytočného odkladu odstránený. Ak sa tak nestalo, prípadne ak klient naďalej trvá na podaní reklamácie, je povinný tak urobiť bezodkladne priamo u organizátora zájazdu alebo u zástupcu (TraVel, s. r. o.), najneskôr však do 2 rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde.

Reklamáciu zájazdu musí zákazník zaslať písomnou formou, s pripojeným reklamačným protokolom z miesta pobytu potvrdeným zástupcom CK, s fotografiami atď., a to doporučené na adresu CK (organizátora zájazdu) alebo na adresu CA (predajcu - spoločnosti TraVel, s. r. o., Hlavná 27, 08001 Prešov).

Viac informácií je dostupných v „Reklamačnom poriadku“.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.1.2019.

Ing. Martina Vellová

konateľ

TraVel s. r. o.