

**CA Travel Point, s.r.o., cestovná agentúra,**  
**sídlo Medená 5, Bratislava 81102**  
**prevádzka Dunajská 38, Bratislava 811 08,**  
**IČO: 481 099 41, DIČ: 212 00 48 469, IČ DPH: SK 212 0048 469**

## Úvod

Cestovná agentúra CA Travel Point, s.r.o., (ďalej iba CA) je autorizovaným predajcom zájazdov renomovaných cestovných kancelárií (ďalej iba CK) s ktorými má uzatvorenú riadnu zmluvu o predaji zájazdov. 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 objednáвате za rovnakú cenu a podmienok ako v poriadajúcej CK.

## Objednávky

Klient, ktorý príde do pobočky CA Travel Point s.r.o. má nárok na objednanie zájazdu podľa vlastného výberu. Pracovník cestovnej agentúry overí, či je daný zájazd voľný alebo nie, ak áno urobí rezerváciu. Každý internetový klient môže poslať NEZÁVÄZNÚ objednávku. CA nemá v momente objednania zájazdu internetovým zákazníkom informácie o tom, či je daný zájazd voľný alebo nie. 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.pristelke v doprovide dvoch osôb. Táto ponuka je obmedzená vekom dieťaťa podľa pokynov CK.

## Vybavovanie objednávok

Na základe NEZÁVÄZNEJ objednávky vykoná CA rezerváciu zájazdu. V prípade, že to nie je možné - CA okamžite informuje zákazníka a dohodne ďalší postup.

Pri úspešnej rezervácii je zákazníkovi podľa predchádzajúcej dohody odovzdaná cestovná zmluva s potrebnými pokynmi na úhradu zájazdu buď osobne, e-mailom, poštou a to na náklady CA. CA informuje zákazníka do akej doby je potrebné (v prípade jeho záujmu) zaslať podpísanú zmluvu späť do CA. Stornopodmienky - vid' bod VII. Termíny pre platbu zálohy alebo doplatku sú pre zákazníka záväzné a CA nie je zodpovedná za následky oneskorenej platby (zo strany CK môže dojsť k stornu rezervácie alebo zájazdu).

Cestovná zmluva sa stáva záväznou v okamihu zaplatenia zálohy.

## Platba

Za bežné zájazdy objednané viac, ako jeden kalendárny mesiac pred uskutočnením zájazdu zaplatí zákazník spravidla 50 percent z jeho plnej ceny, následne potom jeden kalendárny mesiac pred jeho uskutočnením doplatí zvyšnú čiastku, do plnej ceny zájazdu.

Zájazdy typu "last moment" a zájazdy objednané menej, ako jeden kalendárny mesiac pred uskutočnením zájazdu, hradí zákazník jednorázovo v plnej výške uvedenej ceny na účet CA, v pobočke príslušnej banky alebo bankovým prevodom.

Zákazník berie na vedomie, že pri zakúpení zájazdu môže vo výnimočných prípadoch nastať situácia, že cestovná kancelária 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 CA Travel Point povinná akceptovať.

Objedávka sa stáva záväznou v okamihu zaplatenia zálohy.

Cestovná zmluva 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 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 (zákazník alebo CA)
- poplatky za vrátenie preplatku zákazníkovi nesie CA bez ohľadu na príčinu

Tieto podmienky neplatia, pokiaľ zákazník platí priamo CK. V tom prípade platia podmienky CK. Platby zo zahraničia a do zahraničia robíme iba výnimočne a poplatky hradí vždy zákazník.

## **Cestovné doklady**

Každý cestujúci je povinný mať so sebou do zahraničia platný cestovný pas, prípadne OP pre cesty po 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 CA Travel Point 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](http://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 CA Travel Point žiadnu zodpovednosť.

Potrebné doklady - vouchery, letenky apod. obdrží zákazník od CA alebo príslušnej CK. Závisí na termíne a na krajine, ktorú chce zákazník navštíviť. Doklady sú doručené cca. týždeň pred odjazdom a napr. letenky môžu byť predané až priamo na letisku.

## **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 podmienok 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 neúspešnej rezervácie sa vždy vracia záloha v plnej výške, pokiaľ si zákazník nevyberie iný zájazd.

## **Storno podmienky**

Pred podpisom zmluvy je objednávka nezáväzná. Po podpísaní cestovnej zmluvy je zákazník oprávnený stornovať objednaný zájazd (odstúpiť od zmluvy) podľa storno podmienok danej CK, ktorá je usporiadateľom vybraného zájazdu. Odstúpenie od cestovnej zmluvy musí byť výhradne písomnou formou s podpisom objednávateľa doručené na emailovú adresu predajcu a zároveň usporiadateľa zájazdu (CK). Kontakty sú uvedené v cestovnej zmluve.

## **Reklamácie**

Reklamáciu k Vášmu zájazdu je potrebné zaslať písomne, treba tiež ešte pripojiť reklamačný protokol z miesta pobytu potvrdený delegátom CK, fotografie, atď. Všetko je nutné zaslať na e-mail [ponuky@catravelpoint.sk](mailto:ponuky@catravelpoint.sk) alebo doporučené na adresu spoločnosti CA Travel Point, s.r.o., Dunajská 38, 811 08 Bratislava.

CA Travel Point s.r.o. je cestovnou agentúrou, takže podľa zákona nezodpovedá za služby poskytnuté cestovnou kanceláriou a taktiež nevybavuje v ich mene reklamácie.

Po obdržaní je reklamácia zaslaná usporiadateľovi zájazdu, ktorý je povinný sa k nej vyjadriť zo zákona stanovenej lehote. Prípadné námietky k odpovedi na reklamáciu budú zaslané usporiadateľovi zájazdu. Vyjadrenie usporiadateľa k námietke musí byť do 30 dní od doručenia.

Spoločnosť CA Travel Point s.r.o. ako autorizovaný predajca zájazdov, mnohých renomovaných cestovných kancelárií, vydáva týmto reklamačný poriadok pre uplatňovanie práv zákazníkov pri zodpovednosti za chyby služieb cestovného ruchu (reklamácia):

## Článok 1 - zodpovednosť CK

Za porušenie záväzkov vyplývajúcich z cestovnej zmluvy zodpovedá cestovná kancelária, s ktorou má zákazník uzatvorenú cestovnú zmluvu.

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 281/2001 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 bez zbytočného odkladu, v zmysle zákona 170/2018 najneskôr však 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 Travel Point s.r.o. CA Travel Point s.r.o. po obdržaní reklamácie túto 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.

## 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 objektívnosť 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 ešte i písomne doporučenou zásielkou na adresu usporiadajúcej cestovnej kancelárie.

Reklamáciu je taktiež možné poslať doporučené na adresu CA Travel Point s.r.o., Dunajská 38, Bratislava, 811 08, alebo ju podať ústne do protokolu v pobočke CA Travel Point, s.r.o. O ústnom podaní reklamácie bude spísaný so zákazníkom reklamačný protokol, v ktorom bude uvedené meno zákazníka, špecifikácia zájazdu, názov ubytovania a popis reklamácie. Reklamačný protokol bude podpísaný zákazníkom a zástupcom CA Travel Point s.r.o. najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa jeho spísania ho odošle alebo predá do usporiadajúcej cestovnej kancelárie k vybaveniu.

## Článok 5 - obsah reklamácie

Reklamácia musí 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.

## **Článok 9 - účinnosť reklamačného poriadku**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť od 1.1.2020.

## **Alternatívne riešenie sporov**

Klient má právo požiadať cestovnú kanceláriu o nápravu v prípade, ak sa domnieva, že cestovná kancelária porušila jeho práva alebo nevybavila reklamáciu k spokojnosti klienta. Ak cestovná kancelária na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovedala zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedala viac ako 30 dní klient môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s cestovnou kanceláriou je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky.

Zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>. Klient je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, na ktorý sa obráti. Okrem ARS má klient právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.

Klient je oprávnený použiť na riešenie svojich sporov platformu riešenia sporov online, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Klient pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažností. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho sporov online. Klient môže priložiť dokumenty na podporu svojich sťažností.

Subjekt ARS môže požadovať od klienta úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH.

## **Osobné údaje**

Niektoré údaje (predovšetkým meno, priezvisko, bydlisko) Vami poskytnuté pri využívaní služieb cestovnej agentúry CA Travel Point, s.r.o., sú osobnými údajmi podľa zákona č. 428/2002 o ochrane osobných údajov. My si dôvernosť Vašich osobných údajov uvedomujeme a prehlasujeme, že s nimi budeme nakladať v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.

Spoločnosť CA Travel Point, s.r.o. spracováva Vami poskytnuté osobné údaje po dobu neurčitú, do odvolania zákazníkom daného súhlasu.

Ten má právo svoj súhlas kedykoľvek písomne alebo e-mailom na [office@catravelpoint.sk](mailto:office@catravelpoint.sk) odvolať a CA Travel Point s.r.o. údaje bez zbytočného odkladu zlikviduje.

Spoločnosť CA Travel Point s.r.o. prehlasuje, že všetky Vaše 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, k obchodným a marketingovým účelom spoločnosti CA Travel Point s.r.o. Pokiaľ bude k Vaším osobným údajom mať prístup iný subjekt ako CA Travel Point s.r.o., bude tomu tak iba v rámci spolupráce na činnostiach spoločnosti CA Travel Point s.r.o. za účelom zlepšovania svojich služieb a k obchodným a marketingovým účelom, pričom takýto iný subjekt nesmie údaje predávať inej osobe.

Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné.

Niektoré údaje budú spracované i na základe zvláštného zákona a ich poskytnutie je povinné pre uzatvorenie niektorých služieb (napr. poistenia). Ďalšie spracovanie prebieha iba na základe zvláštného zákona. Vaše osobné údaje sú uložené na zabezpečenom serveri vo vlastníctve našej spoločnosti.

Podľa zákona máte kedykoľvek právo písomne žiadať spoločnosť CA Travel Point s.r.o. o poskytnutí informácií o tom, aké osobné údaje o Vás spoločnosť CA Travel Point s.r.o. Spracováva. Viac na <https://www.catravelpoint.sk/GDPR/> .