

Všeobecné obchodné podmienky

Cestovná agentúra

CA Cepreka s.r.o.
Košíkárská 1419/2
915 01 Nové Mesto nad Váhom
Slovenská republika

Tel: +421-32-771 0416
Tel/Fax: +421-32-771 4806
E-mail: cepreka@cepreka.sk
Web: www.cepreka.sk

IČO: 46 504 435
DPH: 28 200 109 41

Spoločnosť zapísaná v OR Okresného súdu Trenčín, č.v. 25614/R

Kontrolný orgán:

Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj
A. Sládkoviča 11, 971 01 Prievidza 1
odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa
Tel:+421-46-542 2771

1. Objednávka

Prevádzkovateľ elektronického predaja zájazdov CA Cepreka s.r.o. (ďalej len Cepreka) je predajca zájazdov cestovných kancelárií na základe zmlúv o obchodnom zastúpení, zmlúv o sprostredkovaní a podobných zmlúv (ďalej len zastúpené CK). Všetky zastúpené CK sú poistené proti úpadku a fungujú na slovenskom trhu už niekoľko rokov.

Cepreka vytvorí na základe prejaveneho záujmu klienta nezáväznú rezerváciu služieb (zájazdu) u zastúpenej CK. Cepreka i bez overenia zákazníka, pokiaľ má objednávka všetky náležitosti vykoná rezerváciu objednaného zájazdu. Ak je rezervácia neúspešná, Cepreka zákazníkovi potvrdzuje neúspešnú rezerváciu telefonicky alebo elektronickou cestou (email, SMS). V prípade, že nezáväzná rezervácia bola vykonaná úspešne, tak je zákazník informovaný telefonicky na uvedené telefónne číslo, prípadne elektronicky (email, SMS) ak ho nie je možné na telefónnom čísle zastihnúť.

Nezáväzná rezervácia klienta k ničomu nezaväzuje. V prípade jeho nezáujmu automaticky prepadá a zruší sa bez akýchkoľvek poplatkov a sankcií voči klientovi.

Zmluvný vzťah medzi klientom a obstarávateľom (zastúpená CK) vznikne na základe „Zmluvy o obstaraní zájazdu“, súčasťou ktorej sú všeobecné zmluvne podmienky obstarávateľa (zastúpená CK) ako cena zájazdu, platobné podmienky, reklamácie, zodpovednosť za škody, storno na plnenie objednaných služieb, podmienky poistenia, práva a povinnosti zmluvných strán a pod.. Spolu so zmluvou o obstaraní zájazdu sa klient dozvie, s ktorou zastúpenou CK bude zájazd realizovaný. Klient berie na vedomie, že termíny pre platbu zálohy alebo

doplatku uvedené všeobecných zmluvných podmienkach obstarávateľa (zastúpená CK) sú pre neho záväzné. V prípade zaplatenia zálohovej platby klientom, sa jej storno riadi podmienkami obstarávateľa (zastúpená CK). Cepreka v tomto vzťahu vystupuje ako sprostredkovateľ (cestovná agentúra).

Na ponúkané služby sa vzťahujú Všeobecné zmluvné/obchodné podmienky (ďalej len VOP) tej zastúpenej CK, ktorej služby si klient záväzne objedná a uzavrie na danú službu zmluvu. Cepreka vždy poskytne klientovi úplné znenie VOP zastúpenej CK spolu s návrhom/formulárom zmluvy. VOP zastúpenej CK sa takisto nachádzajú na internetovej stránke www.ceprika.sk pri rezervácií zájazdov.

Cepreka si vyhradzuje právo po vytvorení objednávky na opravu prípadných nepresností, ktoré môžu vzniknúť pri ručnom prepisovaní zájazdu do databázy serveru. Cepreka si vyhradzuje právo odmietnuť objednávky, ktoré neobsahujú všetky náležitosti alebo sú rozporuplné.

Cepreka sa zaväzuje doručiť dokumenty, ktoré sú potrebné k uzavretiu zákazníkovi dohodnutým spôsobom: e-mailom, poštou, príp. faxom.

Nezáväznú rezerváciu, ktorú klient vytvoril prostredníctvom rezervačného systému na internetovej stránke www.ceprika.sk nie je potrebné zo strany klienta odvolávať ani rušiť.

Cepreka neručí za chyby spôsobené ručným a automatickým (formou prepojenia XML údajov priamo zo serverov partnerských CK) prepisovaním údajov do databázy. Všetky ceny sú len informatívne. Potvrdená celková cena objednávky zastúpenou cestovnou kanceláriou bude klientovi poskytnutá po nezáväznej rezervácii zájazdu.

2. Platba

Cenu služieb, detaily o spôsobe a termíne platby oznámi a dohodne Cepreka s klientom spolu s oznámením o vykonaní nezáväznej rezervácie. Úhradu zálohy alebo ceny za služby je potrebné zo strany klienta vykonať do dohodnutého termínu po podpísaní zmluvy o obstaraní zájazdu.

Pri platbe zájazdov, ktoré sú objednávané skôr ako jeden kalendárny mesiac pred uskutočnením zájazdu, zaplatí zákazník spravidla 50 percent z jeho plnej ceny, a následne potom spravidla jeden kalendárny mesiac pred odjazdom, doplatí zvyšnú sumu do plnej ceny zájazdu. Presný dátum doplatku oznámi Cepreka klientovi na základe všeobecných zmluvných podmienok partnerskej CK, ktorý zájazd organizuje pri podpise zmluvy o obstaraní zájazdu.

Zájazdy typu „lastminute“ a zájazdy objednávané menej ako jeden mesiac pred jeho uskutočnením, hradí zákazník jednorazovo plnú sumu zájazdu a to vkladom na účet Cepreky v pobočke príslušnej banky, prípadne bankovým prevodom, ak má klient účet v rovnakej banke ako Cepreka

Klient si ako doklad o platbe musí ponechať výpis z účtu, prípadne doklad o zaplatení vydaný bankou. Objednávka sa považuje za zaplatenú v momente pripísania danej finančnej čiastky na účet Cepreky. Cepreka neručí za splnenie záväzku zastúpených CK, s ktorými sprostredkoval uzavretie zmluvy. Cepreka nezodpovedá za škody spôsobené zmenou menového kurzu, časovým nesúlalom medzi bankovým prevodom, resp. za následky oneskorených platieb. V prípade nesplnenia záväzkov zastúpených CK sa reklamácie uplatňujú podľa bodu 5. a 6.

3. Závazky strán

Cepreka sa zaväzuje:

- sprostredkovať uzavretie zmluvy s takými kritériami služby, ktoré boli dohodnuté s klientom, boli záväzne objednané a v dohodnutej cene.
- zabezpečiť doručenie dodatočných informácií a pokynov (najmä pokynov k zájazdu) a dopravných cenín, ak nie sú odovzdávané priamo zastúpenou CK

Klient sa zaväzuje:

- poskytnúť úplné a pravdivé údaje o osobe objednávateľa a účastníkoch zájazdu, ktoré sú potrebné k uzavretiu zmluvy bezodkladne informovať o zmenách osobných údajov objednávateľa alebo zúčastnených osôb (najmä zmenu mena a priezviska, adresy, telefonického kontaktu, čísla pasu a pod.)
- zaplatiť za objednané služby dojednanú cenu v dohodnutom čase

4. Cestovné doklady

Potrebné doklady (vouchery, letenky, a pod.) obdrží zákazník od Cepreky, alebo zastúpenej CK. Závisí od termínu a krajiny v ktorej má zaplatený pobyt. Všetky doklady sú doručené najneskôr týždeň pred odjazdom s výnimkou dokladov (ako napr. letenky), ktoré môžu byť odovzdané až na letisku.

5. Reklamácie

Na prípadné reklamácie sa vzťahujú podmienky stanovené VOP tej zastúpenej CK, s ktorou má klient uzavretú dohodu o obstaraní zájazdu. Klient chyby poskytovaných služieb reklamuje priamo u zastúpenej CK.

Cepreka pri vzniknutých reklamáciách poskytne súčinnosť klientovi, a to najmä informovaním zastúpenú CK a poskytnutím potrebných informácií klientovi (informovanie o kontakte na zastúpenú CK, spôsobe podania reklamácie a pod.).

6. Storno podmienky

Na zrušenie záväznej objednávky sa vzťahujú storno poplatky zastúpenej CK v zmysle jej VOP. Zrušenie (Storno) objednávky je vždy potrebné vykonať písomnou formou, čomu môže predchádzať oznámenie elektronickými komunikačnými prostriedkami. Vrátanie uhradenej platby sa vykoná do 7 pracovných dní, po odpočítaní prípadných storno poplatkov bankovým prevodom na účet klienta.

7. Spracovávanie osobných údajov

Zber a spracovanie osobných údajov prebieha v zmysle zákona č. 122/2013 Z.z. na základe registrovaného informačného systému Úrade na ochranu osobných údajov. Prevádzkovateľ informačného systému má podľa zákona vypracovaný bezpečnostný projekt, na základe ktorého osobné údaje spracováva.

Cepreka žiadnym spôsobom nezneužije osobné údaje zákazníkov a ani ich neposkytne tretím stranám mimo zabezpečenia zmluvného vzťahu pri zakúpení dovolenky.

Klient môže svoj súhlas so spracovaním OÚ kedykoľvek odvolať e-mailom na adresu cepreka@cepreka.sk, resp. poštou na poštovú adresu CA Cepreka s.r.o., Košíkárska 1419/2, 915 01 Nové Mesto nad Váhom.

Pri akomkoľvek podozrení s neoprávnením nakladaním s OÚ, má klient právo obrátiť sa na Úrad pre ochranu osobných údajov. Ochrana osobných údajov a ich spracovanie bude realizované v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z.. Ďalšie prípadné osobitné práva Zákazníka tu nespomenuté upravuje ustanovenia § 28 zákona č. 122/2013 Z.z.

8. Alternatívny spôsob riešenia sporov

1. Vážení spotrebiteľ. Ak sa domnievate, že sme porušili Vaše práva, alebo nie ste spokojný so spôsobom, ktorým sme vybavili Vašu reklamáciu, svoju žiadosť o nápravu nám zašlite na našu emailovú adresu: cepreka@cepreka.sk.

2. Ak Vám odpovieme na túto žiadosť zamietavo, alebo na ňu neodpovieme do 30 dní od jej odoslania na uvedenú emailovú adresu, prípadne nebudete spokojný s našim riešením, potom na základe novelizovaného Zákona č. 102/2014 a Zákona č. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, máte právo na alternatívny (mimosúdny) spôsob riešenia sporov.

3. Návrh môžete podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Na podanie návrhu môžete využiť formulár, ktorého vzor je dostupný aj na webovom sídle príslušného ministerstva a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

4. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov k dátumu 10.4.2016 je tu: <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>. Spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

5. Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe na Slovenskú obchodnú inšpekciu je ars@soi.sk.

6. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh spotrebiteľa odmietnuť, napr.:

- ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur;
- ak je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia, a podobne.

7. Spotrebiteľ 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>. Sťažnosť tu môže podať spotrebiteľ žijúci v EÚ na obchodníka so sídlom v EÚ.

8. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.