

Všeobecné obchodné podmienky

OBCHODNÉ PODMIENKY PREDAJA ZÁJAZDOV CESTOVNEJ AGENTÚRY

Silvia Záležáková - X Tour

Silvia Záležáková – X Tour, Jazerná 9, 940 01 Nové Zámky, IČO : 40617670

I. Úvod

DEFINÍCIA POJMOV

1. Cestovná agentúra (ďalej len „CA“): Obchodné meno: Silvia Záležáková – X Tour

Zapísaná v Okresný úrad, ŽR SR

Sídlo: Jazerná 9, 940 01 Nové Zámky

Kontaktná adresa- adresa prevádzky: F. Rákocziho 3, 940 01 Nové Zámky

Zastúpená: Ing. Silvia Záležáková

IČO: 40617670

IČ DPH: SK 1020425318

Silvia Záležáková – X Tour je platca DPH

Účet: Slovenská sporiteľňa

IBAN : SK21 0900 0000 0002 4268 6156

BIC SWIFT kód : GIBASKBX

Tel.: +421915841605

e-mail: xtour@xtour.sk

www.xtour.sk

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.

Kontrolný orgán:

Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj

Adresa: Staničná 1567/9, 949 01 Nitra
1. Odbor výkonu dozoru
tel. č. 037/772 02 16
fax č. 037/772 00 24

1. Objednávka

Cestovná agentúra zariaďuje autorizovaný predaj zájazdov cestovných kancelárií, s ktorými uzavrela riadnu zmluvu o sprostredkovaní predaja zájazdov. Klient je informovaný o cestovnej kancelárii, ktorá organizuje vybraný zájazd, pri objednaní zájazdu.

Zájazdy typu First Minute podliehajú platobným podmienkam cestovnej kancelárie, ktorá je organizátorom. Výšku zálohy určuje výšku zľavy, obvykle je potrebné uhradiť zálohu vo výške 50% z celkovej ceny zájazdu. Doplatok je potrebné uhradiť najneskôr kalendárny mesiac pred dňom nástupu na dovolenkový pobyt. Ale vždy pri konkrétnom prípade klienta informujeme podľa podmienok tej ktorej organizujúcej CK.

Zájazdy typu Last Minute podliehajú platobným podmienkam cestovnej kancelárie, ktorá je organizátorom s ohľadom na počet dní do odchodu na zájazd. Obvykle je potrebné uhradiť celkovú cenu zájazdu hneď pri podpise Zmluvy o obstaraní zájazdu.

Rezervácia zájazdu podlieha podmienkam danej cestovnej kancelárie. Rezervácia First Minute je obvykle možná bez zálohy 3 dni. Rezervácia Last Minute je možná 1-3 hodiny. V prípade, že objednávateľ nedodrží uvedenú lehotu potvrdením a zároveň podpisom cestovnej zmluvy a neuhradí požadovanú cenu zájazdu je cestovná agentúra oprávnená rezerváciu zrušiť.

U niektorých zájazdov je nutné vyžiadať zájazd najskôr u partnera cestovnej kancelárie v destinácii (hotel v zahraničí a pod.). V takomto prípade je cestovná agentúra oprávnená požadovať podľa podmienok danej cestovnej kancelárie zálohu až 100% ešte pred rezerváciou zájazdu, ktorá pri úspešnej rezervácii je ihneď záväznou a vzťahujú sa na ňu ihneď storno

podmienky danej cestovnej kancelárie. V prípade neúspešnej rezervácie (nevyžiadanie) sa vždy vracia záloha v plnej výške, pokiaľ si zákazník nevyberie iný zájazd. Cestovná zmluva nadobúda účinnosť dňom písomného potvrdenia zo strany cestovnej kancelárie a doručením objednávateľovi. Objednávateľ zároveň obdrží údaje potrebné k úhrade.

Po podpise cestovnej zmluvy sa na stornovanie zájazdu vzťahujú storno podmienky danej cestovnej kancelárie.

Odstúpenie od zmluvy /storno/ musí byť vykonané výhradne písomnou formou s podpisom objednávateľa a doručením cestovnej agentúre. Cestovná agentúra potvrdí prijatie storna v deň _____ jeho _____ prevzatia.

Cestovná agentúra si vyhradzuje právo odmietnuť klienta, ktorý opakovane zasiela objednávky neúplne alebo nesprávne vyplnené alebo také, ktoré vyplní s vedomím, že zájazd úmyselne neobjedná. Taktiež môže cestovná agentúra odmietnuť zákazníka, ktorý nezaplatí zálohu alebo čiastku po potvrdení rezervácie alebo nezašle späť podpísanú Zmluvu o obstaraní zájazdu bez udania dôvodu vo viac ako jednom prípade.

Každý cestujúci je povinný mať so sebou do zahraničia platný cestovný doklad, za ktorý si zodpovedá sám. Každý cestujúci je povinný overiť si dôležité informácie súvisiace so vstupom do vybranej destinácie, prípadne štátov, ktoré pri pozemnej doprave do vybranej destinácie prechádzajú. Vízové formality si musí klient zaistiť sám ešte pred vycestovaním. Popríklad radi poradíme a pomôžeme pri ich vybavovaní. Za ne/udelenie víza cestujúcemu nenesie cestovná agentúra/cestovná kancelária žiadnu zodpovednosť. Pre rôzne destinácie je stanovená odlišná minimálna platnosť cestovného dokladu (obvykle vyjadrená v mesiacoch po návrate z destinácie). Bližšie informácie nájdete na stránkach Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky na www.mzv.sk. Taktiež sú cestujúci povinní si pred objednaním zájazdu skontrolovať vízové, bezpečnostné a ďalšie podmienky pre vstup do krajiny, vrátane situácie v destinácii.

Potrebné doklady –pokyny, vouchery, letenky a pod. obdrží zákazník od cestovnej agentúry alebo cestovnej kancelárie. Doklady sú odosielané obvykle cca 3-5 dní pred odjazdom alebo môžu byť predané klientovi až priamo na letisku.

2. Platba

Cenu služieb, detaily o spôsobe a termíne platby oznámi a dohodne CA 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 CA klientovi na základe všeobecných zmluvných podmienok partnerskej CK, ktorý zájazd organizuje pri podpise zmluvy o obstaraní zájazdu. Zájazdy typu "last minute" a zájazdy objednávané menej ako jeden mesiac pred jeho uskutočnením, hradí zákazník jednorázovo plnú sumu zájazdu a to vkladom na účet CA v pobočke príslušnej banky, prípadne bankovým prevodom, ak má klient účet v rovnakej banke ako CA .

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 CA . CA neručí za splnenie záväzku zastúpených CK, s ktorými sprostredkoval uzavretie zmluvy. CA nezodpovedá za škody spôsobené zmenou menového kurzu, časovým nesúlalom medzi bankovým prevodmi, resp. za následky oneskorených platieb. V prípade nesplnenia záväzkov zastúpených CK sa reklamácie uplatňujú podľa bodu 5. a 6.

3. Záväzky strán

CA Silvia Záležáková – X Tour 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 CA 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

Reklamácia:

Cestovná agentúra podľa zákona nezodpovedá za služby poskytnuté cestovnou kanceláriou a teda nevybavuje v jej mene reklamácie, ale je samozrejme nápomocná klientovi. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v zmluve o zájazde, vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu. Klient je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu danej cestovnej kancelárie tak, aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava. Zástupca cestovnej kancelárie je povinný rozhodnúť o reklamácií ihneď, v rámci svojej kompetencie.

Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a vykonať nápravu, spíše zástupca cestovnej kancelárie s klientom písomný záznam s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Záznam podpíše zástupca cestovnej kancelárie alebo dodávateľa služby a reklamujúci, ktorý dostane jeden exemplár písomného záznamu si svoje nároky z reklamácie môže uplatniť v danej cestovnej kancelárii sám alebo prostredníctvom cestovnej agentúry osobne, emailom na tosmart@tosmart.sk alebo poštou na adresu agentúry, ktorá je povinná postúpiť doručený podnet cestovnej kancelárii bezodkladne.

Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet cestovnej kancelárii bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia cestovnej kancelárii.

Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde.

Reklamácia musí obsahovať nasledovné údaje :

- a) údaje potrebné na identifikáciu zájazdu: /číslo zmluvy, mená cestujúcich, termín pobytu, destinácia, názov ubytovania, iné/
- b) dátum uzatvorenia zmluvy
- c) názov cestovnej kancelárie, s ktorou bola zmluva uzavretá
- d) popis reklamovaných služieb
- e) kontaktné údaje klienta, bankové spojenie
- f) reklamačný protokol z miesta pobytu najlepšie potvrdený delegátom, prípadne fotografie

Alternatívny spôsob riešenia sporov

1. Vážení spotrebiteľ! Ak sa domnívate, 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 xtour@xtour.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-spotrebitejskych-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.

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. Vrátenie uhradenej platby sa vykoná do 7 pracovných dní, po odpočítaní prípadných storno poplatkov bankovým prevodom na účet klienta.

7. Spracovávanie osobných údajov

Objednávateľ v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení si je vedomý práv a povinností týkajúcich sa získavania a spracovávaní osobných údajov. Zároveň podpísaním Zmluvy udeľuje súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v Zmluve CK ako aj ňou určeným osobám, za účelom zabezpečovania a poskytnutia zmluvne dohodnutých služieb a pre plnenie povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi a vyššie uvedeným zákonom, a to na dobu potrebnú k

zabezpečovaniu práv a povinností, ktoré vyplývajú zo zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a CK, vrátane sprístupnenia týchto údajov obchodným partnerom CK a cezhraničného prenosu osobných údajov do krajiny pobytu resp. tranzitu, a to i v prípade, že tieto krajiny nezabezpečujú primeranú úroveň ochrany za predpokladu, že poskytnutie týchto údajov je nevyhnutnou podmienkou zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávateľa. Odvolanie súhlasu je možné po predchádzajúcej dohode objednávateľa s CK. Vyššie uvedené prehlásenie a súhlas objednávateľ udeľuje aj v mene ostatných objednávateľov zájazdu, a to na základe zákona a ich písomného súhlasu, o ktorom vyhlasuje, že ním preukázateľne disponuje. Objednávateľ zodpovedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť údajov, ktoré poskytol za účelom uzavretia Zmluvy. prehlasujeme, že s týmito údajmi nakladáme v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov č. 122/2013 Z.z.

Platné od 25.5.2018

