

Všeobecné podmienky pre účasť na zájazdoch predávaných cestovnou agentúrou Interfly Travel Service s.r.o.

I. Vymedzenie pojmov

"**Cestovná agentúra**" je obchodná spoločnosť Interfly Travel Service s. r. o., Šoltésovej 7, 811 08 Bratislava, IČO: 45 551 910, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sro, vložka číslo: 65330/B, ktorá okrem iného sprostredkúva predaj zájazdov organizovaných cestovnými kancelárkami.

"**Cestovná kancelária**" je ktorákoľvek osoba majúca živnostenské oprávnenie na organizovanie, ponuku a predaj zájazdov v zmysle zákona o zájazdoch.

"**Kancelária CA**" je kancelária Cestovnej agentúry nachádzajúca sa na Vazovovej 1, 811 07 Bratislava. Návštevu kancelárie si je potrebné vopred dohodnúť na telefónnom čísle: +421 905 899 111, alebo mailom interfly@interfly.sk

"**Občiansky zákonník**" je zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

"**Objednávateľ**" je subjekt, ktorý si u cestovnej agentúry objednal zájazd a následne prostredníctvom cestovnej agentúry uzavrel zmluvu o obstaraní zájazdu (§741a Občianskeho zákonníka).

"**Objednávka**" je vyjadrením predbežného záujmu o konkrétny zájazd zo strany objednávateľa. Objednávka je platná, ak dostatočne špecifikuje požadovaný ponúkaný zájazd (t.j. najmä uvádza destináciu, hotel, dopravu, doplnkové služby, meno a priezvisko objednávateľa, počet cestujúcich, ich vek v deň skončenia zájazdu a telefonický a e-mailový kontakt na objednávateľa zájazdu).

"**Zájazd**" je akýkoľvek zájazd organizovaný cestovnými kancelárkami predávaný prostredníctvom internetovej stránky www.interfly.sk, pričom zájazdom je vopred pripravená kombinácia dopravy, ubytovania alebo iných služieb, ktoré nie sú doplnkom dopravy alebo ubytovania a tvoria významnú súčasť kombinácie služieb, napríklad stravovanie, zabezpečenie sprievodcu, spoločensko-kultúrny program alebo rekreačno-športový program.

"**Zákon o zájazdoch**" je zákon č. 281/2001 Zb. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr v znení neskorších predpisov.

II. Zásady

Zmluvné vzťahy medzi cestovnou agentúrou a objednávateľom sa riadia všeobecne záväznými platnými predpismi Slovenskej republiky, najmä príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a zákona o zájazdoch.

Zájazdy sú organizované príslušnou cestovnou kanceláriou za podmienok stanovených v jej Všeobecných zmluvných podmienkach. Cestovná agentúra nemá v momente nezáväzného objednania zájazdu zo strany objednávateľa informáciu o tom, či je daný zájazd voľný alebo nie. Cestovná agentúra si vyhradzuje právo (po odoslaní objednávky) na opravu prípadných

nepresností, ktoré môžu vzniknúť pri prenose údajov (napr. od cestovných kancelárií) o zájazde do databázy cestovnej agentúry.

Všetky cestovné kancelárie a ich zájazdy predávané cestovnou agentúrou sú povinne poistené v zmysle zákona o zájazdoch pre prípad insolvenčnej a úpadku, pričom za takéto poistenie je zodpovedná príslušná cestovná kancelária.

III. Objednávka

Objednávku môže objednávatel' realizovať prostredníctvom internetovej stránky www.interfly.sk alebo priamo v kancelárii CA. Pri internetovej objednávke Cestovná agentúra následne posúdi jej úplnosť a správnosť, pričom nemá povinnosť vybavovať neplatné objednávky. Pre potvrdenie objednávky je objednávatel' kontaktovaný telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu. Hovory s pracovníkmi cestovnej agentúry môžu byť v rámci zlepšovania služieb monitorované. Na základe potvrdenej objednávky cestovná agentúra uskutoční nezáväznú rezerváciu požadovaného zájazdu a oboznámi objednávatel'a s možnosťou uzavretia zmluvy o obstaraní zájazdu a dobou platnosti rezervácie.

Cestovná agentúra si vyhradzuje právo odmietnuť objednávku od objednávatel'a, ktorý:

- poskytuje o sebe opakovane neúplné alebo nesprávne údaje,
- zadáva objednávky bez zjavného úmyslu skutočne si zájazd objednať,
- opakovane nedoručí alebo nezašle cestovnej agentúre podpísanú zmluvu o obstaraní zájazdu (elektronicky scan e-mailom a originál poštou, prípadne osobne) alebo v takejto zmluve vykoná neoprávnené zásahy,
- bez dôvodu opakovane neuhradí zálohu (prvú časť kúpnej ceny zájazdu) alebo celú cenu po potvrdení rezervácie.

IV. Storno objednávky

Objednávatel' môže bezplatne stornovať objednávku zájazdu pred jej potvrdením cestovnou agentúrou a takisto aj po jej potvrdení až do momentu uzavretia zmluvy o obstaraní zájazdu. Zaplatená kúpna cena alebo zálohová platba bude následne najneskôr do 7 pracovných dní vrátená objednávatel'ovi prevodom na účet alebo poštovou poukážkou.

Pri stornovaní objednávky je objednávatel' povinný uviesť nasledujúce údaje: meno a priezvisko objednávatel'a, číslo objednávky, číslo účtu alebo adresu, kam má byť poukázaná zaplatená kúpna cena alebo záloha.

Cestovná agentúra má právo stornovať objednávku, ak nie je schopná zabezpečiť požadovaný zájazd a objednávatel' nemá záujem o náhradné plnenie. Zaplatená kúpna cena za zájazd alebo zálohová platba bude následne najneskôr do 3 pracovných dní vrátená objednávatel'ovi. O stornovaní objednávky bude objednávatel' informovaný telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.

V. Uzavretie Zmluvy o obstaraní zázajdu

V prípade súhlasu objednávateľa, cestovná agentúra vyhotoví písomný návrh Zmluvy o obstaraní zázajdu s informáciou o dobe platnosti návrhu a návrh Poistnej zmluvy. Návrh zmluvy je spolu so Všeobecnými zmluvnými podmienkami upravujúcimi Zmluvu o obstaraní zázajdu a Všeobecnými poistnými podmienkami upravujúcimi Poistnú zmluvu zaslaný na e-mail objednávateľa.

Objednávateľ svoj súhlas so zmluvou prejaví jej vytlačením a podpisom, spätným zaslaním podpísanej zmluvy (elektronicky e-mailom scan a následne poštou originál, prípadne osobným doručením) cestovnej agentúre a úhradou kúpnej ceny alebo zálohovej platby v súlade so Zmluvou o obstaraní zázajdu a poistného v súlade s Poistnou zmluvou.

Objednávateľ nesmie žiadnym spôsobom (okrem podpísania) meniť, upraviť alebo dopĺňať cestovnou agentúrou zaslané písomné návrhy zmlúv. Objednávateľ je povinný upozorniť cestovnú agentúru na prípadné nepresnosti v obdržanom návrhu zmluvy (najmä osobné údaje objednávateľa a spolucestujúcich, ako aj iné chybné vyplnené údaje), v opačnom prípade sám znáša škodu, ktorá tým bola spôsobená jemu ako aj iným osobám.

Cestovná agentúra písomne potvrdí objednávateľovi spracovanie zmluvy zaslaním potvrdenej Zmluvy o obstaraní zázajdu a Poistnej zmluvy.

VI. Platba

Platbu za zázajd môže objednávateľ realizovať:

- bezhotovostným platobným stykom, prevodom na účet,
- priamym vkladom.

Bankové spojenie: Tatra banka a.s,
číslo účtu: 292 083 85 50/1100,
IBAN SK 3011000000002920838550;
SWIFT: TATRSKBX
VS: číslo bude oznámené.

Za bežné zázajdy objednávané viac ako jeden kalendárny mesiac pred uskutočnením zázajdu zaplatí objednávateľ spravidla 50 percent z jeho plnej ceny, následne potom jeden kalendárny mesiac pred jeho uskutočnením doplatí zvyšnú čiastku do plnej ceny zázajdu. Zázajdy typu "last moment" a zázajdy objednávané menej ako jeden kalendárny mesiac pred uskutočnením zázajdu, hradí objednávateľ jednorázovo v plnej výške uvedenej ceny na účet cestovnej agentúry v pobočke príslušnej banky, on-line platbami alebo bankovým prevodom.

V prípade, zaslania platby z inej banky ako je banka, v ktorej má cestovná agentúra vedený účet, zašle objednávateľ cestovnej agentúre potvrdenie o platbe (napr. e-mailom scan prevodného príkazu, pri online platbe print screen).

Objednávateľ berie na vedomie, že pri zakúpení zázajdu môže vo výnimočných prípadoch nastať situácia, že cestovná kancelária usporiadajúca príslušný zázajd rezerváciu nepotvrdí. V takomto prípade Zmluva o obstaraní zázajdu nenadobudla právnu účinnosť a objednávateľ má nárok na bezodkladné vrátenie všetkých už uhradených platieb. Nemá však nárok na náhradu škody.

Objednávateľ a aj cestovná agentúra hradia svoje príslušné poplatky za bankové prevody v Slovenskej republike. Platby zo zahraničia a do zahraničia sú cestovnou agentúrou akceptované iba v prípade, že všetky poplatky na strane odosielateľa aj príjemcu platby hradí objednávateľ.

VII. Storno Zmluvy o obstaraní zájazdu

Objednávateľ je oprávnený vykonať storno (odstúpenie od) Zmluvy o obstaraní zájazdu výlučne písomnou formou s podpisom objednávateľa a dorúčením na adresu cestovnej agentúry a zároveň organizujúcej cestovnej kancelárii. Storno podmienky a storno poplatky sú uvedené v Zmluve o obstaraní zájazdu alebo vo všeobecných zmluvných podmienkach cestovnej kancelárie, ktorá zájazd organizuje.

VIII. Reklamačný poriadok

Za porušenie záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy o obstaraní zájazdu zodpovedá organizujúca cestovná kancelária, s ktorou má objednávateľ uzavretú zmluvu. Cestovná kancelária zodpovedá bez ohľadu na to, či mali byť záväzky splnené samotnou cestovnou kanceláriou alebo inými poskytovateľmi služieb cestovného ruchu.

Reklamáciu je potrebné uplatniť u usporiadajúcej cestovnej kancelárie bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 3 mesiacov 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 cestovnej agentúre, ktorá 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

Reklamácie služieb je takisto možné podať písomne alebo osobne v prevádzkach cestovej agentúry, kde je na prijatie reklamácie oprávnený každý pracovník cestovej agentúry. Cestovná agentúra spíše protokol o prijatí reklamácie, v ktorom vyznačí dátum jej prijatia a potvrdí ho podpisom pracovníka, ktorý reklamáciu prijal. Protokol bude najneskôr do 3 pracovných dní odoslaný alebo predaný do organizujúcej cestovnej kancelárie.

Písomná reklamácia musí obsahovať údaje potrebné pre identifikáciu služieb, ktoré boli poskytnuté chybné alebo neboli poskytnuté vôbec a to najmä: identifikáciu objednávateľa, číslo zmluvy o obstaraní zájazdu, dátum jej uzatvorenia, s akou cestovnou kanceláriou bola zmluva uzatvorená, popis chybné poskytnutej služby alebo údaj o tom, ktoré služby neboli poskytnuté vôbec, požiadavka objednávateľa, t.j. čoho sa objednávateľ domáha, 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.

V prípade, že je reklamácia uplatnená priamo u delegáta usporiadajúcej cestovnej kancelárie, potom je tento delegát oprávnený o reklamácií rozhodnúť, pokiaľ požiadavka objednávateľa vyhovuje. V ďalších prípadoch bude reklamácia vybavená najneskôr do 30 dní odo dňa

uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa objednávateľ s usporiadajúcou cestovnou kanceláriou nedohodnú na ďalšej lehote.

Reklamácie na služby poskytnuté v rámci zakúpeného zájazdu sa riadia reklamačným poriadkom organizujúcej cestovnej kancelárie, ktorý má prednosť pred týmto reklamačným poriadkom. Cestovná agentúra nie je oprávnená vybavovať takéto reklamácie a po prijatí ich postupuje príslušnej cestovnej kancelárii v súlade s vyššie uvedeným.

IX. Ochrana osobných údajov

Cestovná agentúra zhromažďuje a spracúva objednávateľom poskytnuté osobné údaje v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov. Osobné údaje sa spracúvajú za účelom naplnenia zmluvy medzi cestovnou agentúrou a objednávateľom na účely ponúkania služieb alebo produktov, na účely marketingu a zasielania informácií o činnosti Cestovnej agentúry.

Zhromažďované a spracovávané sú nasledovné údaje o fyzickej osobe: meno a priezvisko, bydlisko, dátum narodenia, telefónne číslo, e-mail, doručovacia adresa.

Údaje môže objednávateľ aktualizovať a meniť po prihlásení sa na stránku www.interfly.sk. Objednávateľ odoslaním objednávky súhlasí so spracúvaním osobných údajov a uskutočňovaných aktivitách na stránkach www.interfly.sk. Objednávateľ udeľuje súhlas so spracovaním osobných údajov dobrovoľne a odmietnutie udelenia takéhoto súhlasu (písomne na objednávke) nemá za následok neuzatvorenie zmluvného vzťahu. Práva a právom chránené záujmy sú dotknuté osoby oprávnené si uplatniť v súlade s ustanoveniami zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov. Ak objednávateľ vyjadří svoj nesúhlas, nebude informovaný o akciách, novinkách v internetovom obchode e-mailom alebo telefonicky.

Cestovná agentúra sa zaväzuje, že neposkytne žiadne osobné údaje objednávateľa a ani žiadne ďalšie informácie o objednávateľovi tretej strane. Výnimkou sú osobné údaje objednávateľa a spolucestujúcich poskytované výlučne cestovnej kancelárii, ktorá zájazd organizuje, resp. poisťovni, ktorá vykonáva cestovné poistenie.

Cestovná agentúra sa zaväzuje, že bude s osobnými údajmi objednávateľa zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi SR. Objednávateľ udeľuje cestovnej agentúre súhlas na spracovanie osobných údajov na dobu neurčitú. Súhlas so spracovaním osobných údajov môže objednávateľ odvolať kedykoľvek písomnou formou.

Objednávateľ zodpovedá za pravdivosť, úplnosť a aktuálnosť svojich osobných údajov a osobných údajov spolucestujúcich. Objednávateľ je povinný požadované údaje doplniť bezodkladne po tom, ako na to bude zo strany cestovnej agentúry vyzvaný, inak nebude cestovná agentúra akceptovať a riešiť ním zadané objednávky.

X. Zodpovednosť

Cestovná agentúra upozorňuje, že informácie na webových stránkach jej obchodov sú preberané od tretích strán, môžu obsahovať vecné a technické nepresnosti, či typografické chyby a môžu byť aktualizované bez predchádzajúceho upozornenia. Cestovná agentúra môže

kedykoľvek bez predchádzajúceho upozornenia zmeniť produkty a služby popísané na svojich stránkach a negarantuje vecnú správnosť ich obsahu.

Cestovná agentúra nenesie voči inej strane zodpovednosť za priame, nepriame, mimoriadne alebo iné následné škody, spôsobené použitím informácií z jeho vlastných alebo odkazovaných webových stránok, vrátane (ale nie výhradne) ušlého zisku, vynaložených nákladov, prerušenia činnosti a ďalších škôd. Cestovná agentúra neposkytuje žiadne garancie a záruky okrem záruk vyplývajúcich zo zákona a záruk, ktoré nad rámec zákona poskytujú dodávatelia výrobkov a poskytovatelia služieb, ktoré sú ponúkané na webových stránkach jeho obchodov, pokiaľ je to u takých výrobkov a služieb výslovne uvedené. Informácie uvedené na webových stránkach cestovnej agentúry nie je možné interpretovať ako prehlásenie o vhodnosti výrobkov a služieb pre niektorý konkrétny účel, pokiaľ také prehlásenie zákazník neobdržal od cestovnej agentúry v písomnej podobe potom, čo ho v prípade pochybností kontaktoval.

Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.12.2017.