

## Obchodné podmienky predaja zájazdov

- prevádzkovateľom internetovej ponuky [www.dovolenka123.sk](http://www.dovolenka123.sk) je dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o., cestovná agentúra so sídlom Fatranská 8, 03861 Vrútky
- ponúka zájazdy organizované cestovnými kancelárkami (ďalej len CK) v zmysle Zákona o zájazdoch č. 281/2001 Z. z. a 170/2018 Z.z.
- na všetky ponúkané zájazdy má uzatvorenú platnú Zmluvu o obchodnom zastúpení príslušnej CK a plnú moc na predaj uvedených zájazdov
- ponuka zájazdov je pravidelne aktualizovaná cez xml data (elektronické dáta), ktoré sa prenášajú prostredníctvom zmluvného partnera Profitour – u (systémom pre CK a CA)
- dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o.si vyhradzuje právo na chybu publikovaných cien, termínov a ďalších údajov v ponuke.
- Závazná pre zákazníka je len cena a ďalšie podmienky uvedené na platne uzavretej cestovnej zmluve s príslušným usporiadateľom zájazdu
- predaj zájazdov podlieha Všeobecným zmluvným podmienkam (ďalej len VZP) organizujúcej CK, ktoré zákazník obdrží spolu s návrhom zmluvy
- objednávateľ – ZOZ môže podpisovať len osoba staršia ako 18 rokov a spôsobilá k právnym úkonom Nezávazná objednávka, zmluva o obstaraní zájazdu, úhrada
- nezávazná objednávka zákazníka k ničomu nezaväzuje a je prejavom záujmu zákazníka o ponúkaný zájazd, ktorý môže prejaviť rôznymi spôsobmi: interaktívnym formulárom na webe, telefonicky, e-mailom, osobne ...
- na základe tohto záujmu, CA dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o.verí u CK dostupnosť miest, a informuje zákazníka (telefonicky, e-mailom) o rezervácii, presnej cene a dobe, do ktorej je možné predmetný zájazd rezervovať
- pokiaľ zákazník na základe potvrdenia jeho nezáväznej objednávky prejaví záujem o uzatvorenie ZOZ, CA dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o.dohodne postup so zákazníkom tak, aby bolo možné do ukončenia rezervácie vykonať všetky potrebné úkony
- CA dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o.na základe údajov poskytnutých zákazníkom vypíše ZOZ a túto spolu s VZP a certifikátom zašle zákazníkovi v podobe návrhu
- zákazník nesmie zmeniť, upraviť alebo doplniť (s výnimkou ručne dopísaných alebo opravených osobných údajov cestujúcich a podpisu) v žiadnej časti písomný návrh ZOZ
- ak zákazník súhlasí so znením ZOZ, VZP, zmluvu popíše a doručí ju CA dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o. (fax, e-mail, osobne) a prevedie úhradu, zmluva zo strany objednávateľa sa stáva záväznou buď podpisom zmluvy a prevedením úhrady
- zmluva zo strany CK sa stáva záväznou, potvrdením objednávky, v prípade nepotvrdenia objednávky zo strany CK, objednávateľovi budú vrátené všetky doposiaľ uhradené prostriedky.

**Úhradu objednávateľ vykonáva nasledovným spôsobom:**

- priamo v CA dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o.resp. priamym vkladom na účet resp. prevodným príkazom, pričom pri prevodnom príkaze má objednávateľ povinnosť zaslať do CA dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o.potvrdenie banky o prevode mailom resp. faxom)
- k bezhotovostnej platbe použije objednávateľ VS, ktorý mu CA dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o.oznámil ako identifikátor jeho platby
- termíny úhrad vychádzajú z VZP príslušnej CK a sú vyznačené na ZOZ, nedodržanie úhrad môže mať za následok odstúpenie od Zmluvy zo strany príslušnej CK

### **Informácie potrebné k nástupu na zájazd (ďalej pokyny)**

- informácie, ktoré sú pre klienta nevyhnutné k jeho nástupu na zájazd odovzdáva klientovi CA dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o.
- spôsob doručenia pokynov je dohodnutý v ZOZ pri jej uzatváraní
- pokyny CK doručí CA dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o.a tá ich ihneď preposiela klientovi s výnimkou CK Fischer
- storno zájazdu a jeho spoplatnenie je upravované vo VZP príslušnej CK
- klient zasiela podpísané storno CA dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o., ktorá ihneď a bez zbytočného priet'ahu tento zašle danému touroperátorovi
- CA dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o. pripraví pre klienta písomný doklad o stornovaní zosumarizovaním obdržaných platieb od klienta, s vyčísleným stornopoplatkom a vyčíslenou vratkou pre klienta, zároveň v tomto doklade objednávateľ písomne oznámi, akou formou chce, aby mu bola vrátená zostávajúca suma (či v hotovosti, či na účet. V prípade bezhotovostnej platby, objednávateľ oznámi číslo svojho účtu, na ktorý CA dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o.zašle zostatok zvyčajne do 3 pracovných dní od vrátenia peňazí z CK , často dávame zasielať peniaze klientovi priamo z CK)
- po obdržaní storno protokolu od CK, tento zasielame klientovi
- pokiaľ si objednávateľ zakúpil poistenie sprostredkované CA dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o.a storno spĺňa všetky náležitosti poistného prípadu, CA dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o.sa zaväzuje pripraviť všetky podklady súvisiace so stornom pre objednávateľa a poskytnúť mu svoju súčinnosť pri skompletizovaní poisťovňou vyžadujúcich dokladov

### **Reklamácia zakúpených a poskytnutých služieb**

- reklamáciu je potrebné zaslať písomne hneď (v zmysle zákona 170/2018 Z.z. maximálne do 2 rokov po návrate) aj s prílohami (reklamačný protokol z miesta pobytu potvrdený delegátom CK resp. recepciou, fotografie a iné dôkazové materiály).

## **Objednávateľ má možnosť zaslať svoju reklamáciu:**

1/ na adresu dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o.

2/ na adresu organizujúcej CK

3/ doniesť osobne v kancelárii dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o.

- právne zodpovedný za vyriešenie reklamácie je usporiadateľ zájazdu, čiže organizujúca CK.
- po obdržaní reklamácie túto ihneď zašle CK a táto je zo zákona povinná sa k reklamácií vyjadriť ihneď, do 3 dní , maximálne do 1 mesiaca.

## **Spracovávanie osobných údajov**

- zber a spracovanie osobných údajov v CA dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o.prebieha v zmysle zákona č. 122/2013 Z.z.
- CA dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o. nijakým spôsobom nezneužije osobné údaje zákazníkov
- zákazník môže svoj súhlas so spracovaním OÚ kedykoľvek odvolať a to e-mailom, resp. poštou
- pri akomkoľvek podozrení s neoprávnením nakladaním s OÚ, má zákazník právo obrátiť sa na Úrad pre ochranu osobných údajov. Ochrana osobných údajov a ich spracovanie bude realizované v súlade so ZOOÚ. Ďalšie prípadné osobitné práva Zákazníka tu nespomenuté upravuje ustanovenia § 28 ZOOÚ.

\*) skratky používané v týchto obchodných podmienkach:

**certifikát** – doklad o poistení proti insolventnosti CK

**CK** – cestovná kancelária, ktorá usporiada zájazdy = obstarávateľ služieb

**objednávateľ** – osoba staršia ako 18 r. , právne zodpovedná

**OÚ** – osobné údaje

**pokyny** – ide o doklady, ktoré objednávateľ a spolucestujúce osoby potrebujú k nástupu na zájazd.

Ide predovšetkým o vouchery (ubytovací poukaz), dopravné ceniny (lístky na autobus resp. letenky), informácie a kontakty (dátum, čas stretnutia, odchodu, delegát, non-stop pohotovostná linka CK)

....a iné presne špecifikované v Zák. o zájazdoch č. 281/2001 Z.z. a VZP danej CK

**VZP** – všeobecné zmluvne podmienky, ktorými sa upravujú vzťahy medzi CK a zákazníkom

**zákazník** – osoba ktorá odoslala nezáväznú objednávku

**ZOZ** – zmluva o obstaraní zájazdu uzatvorená v zmysle Zák. o zájazdoch č. 281/2001 Z.z.

**ZOOÚ** – zákon o ochrane osobných údajov

Ing. Zuzana Krajčiová,

konateľka dovolenka123 ZUMIKRA, s.r.o.