**Všeobecné obchodné podmienky**

**1.) Úvod**

Prevádzkovateľ tejto stránky je Cestovná agentúra KVELVIA TRAVEL (ďalej len CA ) ,
IČO: 57 471 011, DIČ: 1047751727 zapísaná v OÚ Poprad živnostenského registra, č. živnostenského registra 740 – 46537 predáva zájazdy organizované cestovnými kanceláriami (ďalej iba CK) v zmysle **Zákona 170/2018 Z. z**. **o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov**

CA je autorizovaným predajcom zájazdov 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.

CA KVELVIA TRAVEL , je prevádzkovateľom internetového portálu www.kvelvia.sk

Ponuka zájazdov je zostavovaná a pravidelne aktualizovaná na základe elektronicky dodávaných dát od cestovných kancelárií, ktoré sú organizátormi zájazdov. Všetky údaje v tomto elektronickom katalógu sú platné v dobe zadania na webovej stránke www.kvelvia.sk. CA nezodpovedá za prípadne zmeny, termínov a ďalších údajov v ponuke. CA si vyhradzuje právo na chybu publikovaných cien, termínov a ďalších údajov. Pre predávajúceho i kupujúceho je záväzná len cena a údaje uvedené na platnej cestovnej zmluve. Zľavy poskytované CA, rovnako tak organizujú CK nie sú spätne. Pre klienta je záväzná cena a ďalšie podmienky uvedené v platne uzavretej Zmluve o obstaraní zájazdu.

Zľavy poskytované CA, rovnako tak organizujú CK nie sú spätne narokovateľné a budú aplikované len na základe výzvy klienta. U nás objednávané zájazdy sú za rovnakú cenu a podmienok ako u organizujúcej CK!

**II. Objednávky**

Každý návštevník web stránky môže poslať ľubovoľné množstvo NEZÁVÄZNÝCH objednávok. V momente objednania zájazdu klientom. Po odoslaní objednávky zo strany klienta si CA vyhradzuje právo na opravu prípadných nepresností, ktoré môžu vzniknúť pri nahrávaní zájazdu do databázy. CA si vyhradzuje právo odmietnuť objednávky, ktoré sú rozporuplné, prípadne neúplné, alebo neobsahujú správne telefónne číslo, i bez odpovede zákazníkovi.

Upozornenie: Pri niektorých ponukách napr. na poslednú chvíľu, tzn. „Last minute“ nemusia byť uvedené kompletné informácie, tie Vám spresní náš pracovník. Cena „Dieťa“ je platná obvykle pre dieťa na 1.prístelke v sprievode dvoch platiacich osôb. Táto ponuka je obmedzená vekom dieťaťa podľa podmienok jednotlivých zastupovaných CK.

***Vybavovanie objednávok***

Po prijatí NEZÁVÄZNEJ objednávky vykoná CA rezerváciu zájazdu. To je možné v priebehu prevádzkovej doby CK i CA. Niektoré CK nemajú cez víkendy otvorené, teda objednávka bude vybavená v takomto prípade v najbližší pracovný deň.

V prípade, že rezervácia zájazdu nie je možná - CA kontaktuje zákazníka a dohodne ďalší postup. Zájazdy je možné objednať cez www.kvelvia.sk stránky CA , telefonicky emailom

Vznik zmluvného vzťahu (predaj zájazdov zastúpených cestovných kancelárií):

Pri úspešnej rezervácii v CK je zákazníkovi podľa predchádzajúcej dohody odovzdaný návrh cestovnej zmluvy s potrebnými pokynmi na vyplnenie zmluvy, jej podpis a úhradu zájazdu a to buď faxom, e-mailom alebo osobne. CA informuje zákazníka do akej doby je potrebné (v prípade jeho záväzného záujmu) zaslať podpísanú zmluvu späť do CA. V prípade záujmu, klient musí poslať výhradne do CA podpísanú cestovnú zmluvu vrátane dokladu o prevedenej platbe. Zaslanie inému subjektu môže mať za následok prepadnutie rezervácie a nemožnosť nákupu objednaných služieb. Storno podmienky - viď tieto VOP. CA nie je zodpovedná za následky oneskorenej platby, termíny pre platbu zálohy alebo doplatku sú pre zákazníka záväzné (zo strany CK môže dôjsť k stornu rezervácie alebo zájazdu, prípadne ku zmene ceny objednaných služieb).

**III. Platba**

Za bežné zájazdy objednávané viac, ako jeden kalendárny mesiac pred uskutočnením zájazdu zaplatí zákazník spravidla 50 percent z jeho plnej ceny, následne potom jeden kalendárny mesiac pred čerpaním prvej služby (nástup na zájazd) doplatí zvyšnú čiastku do plnej ceny zájazdu. Zájazdy typu "last minute" a zájazdy objednávané menej, ako jeden kalendárny mesiac pred uskutočnením zájazdu, hradí klient jedno rázovo v plnej výške uvedenej ceny na účet CA v pobočke príslušnej banky, bankovým prevodom alebo na pobočkách CA. Môžu nastať výnimky, vzhľadom k obsadenosti letov, zájazdov atď. a potom budú klientovi predané iné inštrukcie pre platbu než tu uvedené. Zákazník berie na vedomie, že pri zakúpení zájazdu môže vo výnimočných prípadoch nastať situácia, že cestovná kancelária organizujúca príslušný zájazd rezerváciu nepotvrdí. V takomto prípade cestovná zmluva nenadobudla účinnosť a klient má nárok na bezodkladné vrátenie všetkých už uhradených finančných prostriedkov. V takom prípade klient nemá však nárok na náhradu škody. Letecké spoločnosti si vzhľadom k sústavnému zvyšovaniu ceny leteckého benzínu na svetových trhoch vyhradzujú právo na zmenu výšky palivového príplatku. Ich navyšovanie sa riadi VOP CK. Niektoré CK hradia tieto navýšenia zo svojich prostriedkov, iné vyžadujú od klientov doplatiť cenový rozdiel dodatočne pred odletom. Podmienky stanovené cestovnými kanceláriami je klient a CA povinná akceptovať.

Cestovná zmluva nadobúda účinnosť dňom písomného potvrdenia zo strany CK a doručením objednávateľovi. Poplatky za platbu v SR sú hradené takto:

- poplatok za platbu zálohy alebo doplatku od zákazníka na účet CA (alebo CK)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

## IV. Cestovné doklady

Každý cestujúci je povinný mať so sebou pri cestovaní do zahraničia platný cestovný pas, prípadne OP pre cesty po Shengenskom priestore. 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. CA či CK nenesie žiadnu zodpovednosť za ne/udelenie víza cestujúcemu. Pre rôzne destinácie je stanovená odlišná minimálna platnosť cestovného pasu (obvykle vyjadrená v mesiacoch po návrate z destinácie). Pri väčšine destinácií sa jedná o minimálnu platnosť 6 mesiacov. Bližšie informácie nájdete na stránkach Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky na www.mzv.sk . Pred objednaním zájazdu sú cestujúci taktiež povinní si skontrolovať vízové, bezpečnostné a ďalšie podmienky pre vstup do krajiny, vrátane situácie v destinácii.

Potrebné doklady - vouchery, letenky a pod. obdrží zákazník od CA alebo príslušnej CK. Doklady sú odosielané obvykle cca 3-5 dní pred odjazdom alebo môžu byť predané klientovi až priamo na letisku.

## V. Zájazdy na vyžiadanie

Niektoré zájazdy je nutné najskôr vyžiadať u partnera CK v destinácii (hotel v zahraničí a pod.). CA je v takomto prípade oprávnená podľa podmienok danej CK požadovať zálohu až 100% ešte pred rezerváciou zájazdu, ktorá po úspešnom vyžiadaní je ihneď záväznou a vzťahujú sa na ňu ihneď storno podmienky danej CK. V prípade neúspešnej rezervácie (nevyžiadanie) a pokiaľ si zákazník nevyberie iný zájazd sa vždy vracia záloha v plnej výške.

## VI. Storno podmienky

Objednaný zájazd je klient oprávnený stornovať nasledovne:

Bez storno poplatkov - Až do okamihu zloženia zálohy alebo podpisu zmluvy

Podľa storno podmienok danej CK - Po podpise cestovnej zmluvy alebo úhrade zálohy, či celej čiastky

Odstúpenie od cestovnej zmluvy /storno/ musí byť vykonané výhradne písomnou formou s podpisom objednávateľa a zaslané na e-mailovú adresu

## VII. Reklamácie

Aby mohli byť poruchy ihneď odstránené či napravené, prípadné reklamácie k zájazdu či službám odporúčame riešiť na mieste pobytu s delegátom alebo recepciou ubytovacieho zariadenia. Pre vybavenie reklamácie je taktiež lepšie nechať si reklamované skutočnosti potvrdiť písomne podpisom zástupcu CK alebo ubytovacieho zariadenia. K dispozícii tiež býva klientovi non-stop telefonická linka organizujúcej CK. Ak sa klient rozhodne reklamovať až po ukončení čerpania služieb, je potrebné reklamáciu písomne zaslať do CA, prípadne k nej naviac ešte pripojiť reklamačný protokol (najlepšie potvrdený aj delegátom CK) z miesta pobytu, pokiaľ je to možné aj s doplnenými fotografiami reklamovanej skutočnosti, atď. Všetko odporúčame zaslať na e-mail kvelviatravel@gmail.com. KVELVIA TRAVEL je cestovnou agentúrou, takže podľa zákona nezodpovedá za služby poskytnuté cestovnou kanceláriou a taktiež tým pádom nevybavuje v ich mene reklamácie. Po obdržaní reklamácie je táto nami zaslaná organizujúcej CK, ktorá je povinná sa k nej vyjadriť v zákonom stanovenej lehote. Prípadné námietky k odpovedi na reklamáciu budú zaslané CK. Vyjadrenie CK k námietke nemusí byť do 30 dní od doručenia.

## Reklamačný poriadok

CA KVELVIA TRAVEL (ďalej len ako "CA") ako autorizovaný predajca zájazdov mnohých cestovných kancelárií, vydáva týmto tento 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 CK, s ktorou má zákazník uzatvorenú cestovnú zmluvu. CK zodpovedá bez ohľadu na to, či by záväzky mali byť splnené CK alebo inými dodávateľmi služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu.

CK nenesie žiadnu zodpovednosť a neručí za úroveň, cenu, prípadne vzniknutú škodu pri službách a akciách, 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, atď.

*Článok 2 - právna úprava*

Zodpovednosť CK sa riadi ustanoveniami cestovnej zmluvy, **Zákona 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov a**

zákonom **108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov**

*Článok 3 - lehota pre podanie reklamácie*

Reklamáciu je potrebné uplatniť u organizujúcej CK bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 90 dní 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 vtedy, pokiaľ zákazník urobí reklamáciu v CA.

CA po obdržaní reklamácie túto bez zbytočného odkladu odošle či odovzdá do organizujúcej CK k vybaveniu. O spôsobe vybavenia reklamácie bude zákazník oboznámený zo strany organizujúcej CK v súlade s reklamačným poriadkom CK.

*Článok 4 - spôsoby reklamácie*

Klient je povinný uplatniť reklamáciu včas bez zbytočného odkladu tak, aby mohla byť zjednaná náprava, pokiaľ možno na samotnom mieste (v destinácii v priebehu dovolenky). 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 organizujúcej CK, a to písomne alebo ústne. O ústnom podaní reklamácie bude spísaný reklamačný protokol, v ktorom bude uvedené meno zákazníka, špecifikácia zájazdu, názov ubytovania a popis reklamácie. Reklamačný protokol bude podpísaný zákazníkom a delegátom organizujúcej CK. V prípade, že reklamácia nebude vybavená na mieste samotnom, je potrebné ju uplatniť po návrate z dovolenky u organizujúcej CK, najlepšie zaslaním doporučenou poštou na adresu sídla CA, prípadne na adresu sídla organizujúcej CK.

*Článok 5 - obsah reklamácie*

Pre ľahkú identifikáciu Vašej reklamácie, by reklamácia mala obsahovať údaje potrebné pre identifikáciu služieb, ktoré boli poskytnuté chybne 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 chybne poskytnutej služby alebo údaj o tom, ktoré služby neboli poskytnuté vôbec,

e) čoho sa zákazník domáha,

f) bankové spojenie zákazníka, pokiaľ žiada primeranú zľavu z chybne poskytnutej služby,

g) odporúčame priložiť 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 skutkový stav.

*Článok 7 - lehoty pre vybavenie reklamácie*

V prípade, že je reklamácia uplatnená priamo u delegáta organizujúcej CK, potom je tento delegát oprávnený o reklamácii obvykle rozhodnúť, či požiadavke klienta vyhovie. V ďalších prípadoch bude reklamácia vybavená najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa zákazník s organizujúcou CK nedohodnú na dlhšej 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 01.03.2026

Tieto všeobecné obchodné podmienky sú platné od vyššie uvedeného dátumu a toto vydanie nahrádza všetky ich predošlé verzie.

**VIII. Odmietnutie zákazníka**

CA si vyhradzuje právo odmietnuť zákazníka najmä v nasledujúcich prípadoch: - klient zasiela stále neúplné alebo úmyselne nesprávne vyplnené objednávky alebo - zasiela objednávky s vedomím, že si zájazd v skutočnosti neobjedná, alebo

-klient viac ako v dvoch prípadoch po sebe bezdôvodne nezaplatí zálohu alebo celú čiastku za objednané služby, alebo - klient vo viac ako dvoch prípadoch nezašle podpísanú cestovnú zmluvu.

IX. Osobné údaje

Niektoré údaje (predovšetkým meno, priezvisko, bydlisko) poskytnuté pri využívaní tohto serveru a služieb CA sú osobnými údajmi podľa zákona č. **18/2018 Z. z.**
o ochrane osobných údajov. CA si uvedomuje dôvernosť osobných údajov a prehlasuje, že s nimi bude nakladať v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov. CA spracováva poskytnuté osobné údaje po dobu neurčitú, prípadne do

odvolania súhlasu daného klienta. Tento súhlas môžete kedykoľvek odvolať písomne listom zaslaným na sídlo CA alebo e-mailom na kvelviatravel@gmail.com.
CA prehlasuje, že všetky osobné údaje považuje za vysoko dôverné a použije ich iba pre vlastnú potrebu v zmysle zákona č. **18/2018 Z. z** o ochrane osobných údajov k zlepšeniu svojich služieb a k obchodným a marketingovým účelom CA. Pokiaľ bude k Vašim osobným údajom mať prístup iný subjekt ako CA, bude tomu tak iba v rámci spolupráce na činnostiach CA za účelom zlepšovania ich 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 zvláštneho zákona a ich poskytnutie je povinné pre uzatvorenie niektorých služieb (napr. cestovné poistenie).

Ďalšie spracovanie prebieha iba na základe zvláštneho zákona.

Vaše osobné údaje sú uložené na zabezpečenom serveri vo vlastníctve CA. Podľa zákona má klient kedykoľvek právo písomne požiadať CA o poskytnutí informácií o tom, aké osobné údaje týkajúce sa klienta CA spracováva.

**X. Riešenie sporov**

Každý, kto pri kúpe zájazdu alebo cestovných služieb vystupuje ako spotrebiteľ, má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum, ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.

Zoznam subjektov, ktoré sú oprávnené riešiť alternatívne vzniknutý spor, nájde spotrebiteľ na webovej stránke Ministerstva

hospodárstva: http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov/146987s

Súhlas so spracovaním osobných údajov

Podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu vyjadrujem svoj dobrovoľný súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov v rozsahu tu uvedenom cestovnej agentúre KVELVIA TRAVEL. Svoj súhlas so spracúvaním udeľujem na obdobie 5 rokov odo dňa udelenia súhlasu za účelom marketingovej komunikácie. Zároveň súhlasím, aby CA KVELVIA TRAVEL ako sprostredkovateľ predaja zájazdov poskytla tieto osobné údaje ktorejkoľvek cestovnej kancelárii, ako predajcovi zájazdu na ďalšie spracúvanie za účelom marketingovej komunikácie za podmienok a v rozsahu tu uvedenom. Svojím súhlasom tiež vyhlasujem, že sú mi známe moje práva pri spracúvaní osobných údajov v zmysle zákona **18/2018 Z. z**. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ZoOU), najmä: *poskytnutie tu uvedených osobných údajov je dobrovoľné, * svoj súhlas môžem kedykoľvek odvolať na základe písomnej žiadosti alebo osobne na adrese sídla CA

KVELVIA TRAVEL * právo požadovať vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme v súlade s § 28 ZoOU, * právo na opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, * právo na likvidáciu osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil, * právo na likvidáciu osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona.

Tieto obchodné podmienky upravujú vzťahy vznikajúce medzi klientom a CA pri objednaní zájazdu.

Tieto všeobecné obchodné podmienky sú platné od 01.03.2026