

Všeobecné obchodné podmienky predaja zájazdov

1. Úvod

Cestovná agentúra Ladislava Veselá – CESTA – cestovná a dopravná agentúra (ďalej len CA), ktorá prevádzkuje kamennú prevádzku na ul. 29. augusta 16, 036 01 Martin ako aj internetový predaj zájazdov prostredníctvom portálu www.cesta.sk, predáva zájazdy renomovaných slovenských a zahraničných cestovných kancelárií (ďalej len CK), s ktorými má uzatvorenú riadnu zmluvu o predaji zájazdov. Predávané zájazdy sú organizované príslušnou CK v cenách a za podmienok stanovených vo Všeobecných zmluvných podmienkach (ďalej len VZP). Všetky CK sú riadne poistené proti úpadku CK a vo väčšine prípadov existujú na slovenskom, českom, rakúskom a nemeckom trhu už niekoľko rokov. Ponuka zájazdov od CK je aktualizovaná na základe elektronicky prijímaných dát a sú platné v dobe zadania na server vyhľadávača zájazdov. CA nezodpovedá za ich prípadné následné zmeny. Pre predávajúceho a kupujúceho je záväzná len cena uvedená na podpísanej zmluve o obstaraní zájazdu. Zájazdy u nás objednané sú za rovnakú cenu a podmienok ako v danej CK.

2. Objednávka

Celý proces dojednávania zmluvy o obstaraní zájazdu je realizovaný prostredníctvom internetového portálu www.cesta.sk, čo zákazník berie na vedomie a zároveň prehlasuje, že so spôsobom a postupom uzavretia zmluvy o obstaraní zájazdu sa oboznámil, a s týmto súhlasí. Objednávku je možné realizovať vyplnením a odoslaním interaktívneho formulára. Zákazník na základe určených kritérií vykoná výber objednanej služby (napr. krajina, destinácia, hotel, termíny, doprava, strava, cena a iné) a vyplní meno a priezvisko objednávateľa a spolucestujúcich, ich dátumy narodenia a bydlisko, telefónny kontakt a e-mailovú adresu. V momente objednávania zájazdu CA nevie či je daný zájazd voľný alebo obsadený. Objednávka je platná ak sa požadovaný zájazd nachádza v ponuke CK. Po obdržaní objednávky a posúdení jej úplnosti CA uskutoční nezáväznú rezerváciu zájazdu, ktorá je možná v priebehu prevádzkovej doby CK a CA. Po úspešnej rezervácii v CK je zákazníkovi e-mailom zaslaná zmluva o obstaraní zájazdu na podpis. CA informuje zákazníka do akej doby je potrebné (v prípade jeho záujmu) zaslať podpísanú zmluvu späť do CA. Termíny pre

platbu zálohy alebo doplatku sú pre zákazníka záväzné a CA nie je zodpovedná za následky oneskorenej platby.

Osobitnú kategóriu si predstavujú tzv. „zájazdy na vyžiadanie“. Jedná sa o zájazdy, u ktorých je nevyhnutné vyžiadať predmetný zájazd u touroperátora. Skutočnosť, že sa jedná o zájazd na vyžiadanie bude zákazníkovi oznámené súčasne so zaslaním zmluvy o obstaraní zájazdu. V prípade, že touroperátor nevyhoví vyžiadaniu, zmluva o obstaraní zájazdu zaniká, uvedená skutočnosť bude oznámená zákazníkovi elektronicky a súčasne bude zákazníkovi vrátená plná suma peňažných prostriedkov pokiaľ si zákazník nevyberie iný zájazd.

Pobyt si klienti môžu služby objednať osobne v priestoroch cestovnej agentúry Ladislava Veselá – CESTA – cestovná a dopravná agentúra, 29. augusta 16, 036 01 Martin alebo telefonicky na tel. č. 0915/835 890, 043/ 42 38 556 alebo e-mailom: vasacesta@vasacesta.sk. Pri objednaní zájazdu, alebo iných služieb, objednávateľ podpisuje Zmluvu o obstaraní zájazdu s príslušnou CK, ktorá objednaný produkt organizuje. Súčasťou Zmluvy o obstaraní zájazdu sú Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch, ktoré sú pre klienta záväzné. Tieto sú uvedené v katalógu príslušnej CK, resp. na internetovej stránke príslušnej CK.

3. Platobné podmienky

Úhrada zájazdu prebieha spravidla tak, že za zájazdy, objednávané viac ako jeden kalendárny mesiac pred uskutočnením zájazdu, zaplatí zákazník spravidla 50 % 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 "lastminute" a zájazdy objednávané menej, ako jeden kalendárny mesiac pred uskutočnením zájazdu, hradí klient jednorázovo v plnej výške uvedenej ceny na zmluve o obstaraní zájazdu. Zákazník berie na vedomie, že pri zakúpení zájazdu môže vo výnimočných prípadoch nastať situácia, že cestovná kancelária usporiadajúca príslušný zájazd rezerváciu nepotvrdí. V takomto prípade cestovná zmluva nenadobudla účinnosť a zákazník má nárok na bezodkladné vrátenie všetkých už uhradených finančných prostriedkov. V takom prípade zákazník 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 Všeobecnými obchodnými podmienkami CK. Niektoré CK hradia tieto

navýšenia zo svojich prostriedkov, iné vyžadujú od zákazníkov doplatiť cenový rozdiel dodatočne pred odletom. Podmienky stanovené cestovnými kancelárkami je zákazník a CA povinná akceptovať.

Cestovná agentúra CESTA prijíma úhrady ceny zájazdu nasledovnými spôsobmi:

- vkladom v hotovosti na účet Ladislava Veselá – CESTA – cestovná a dopravná agentúra
- platbou v hotovosti do pokladne na prevádzke CA CESTA na ul. 29. augusta 16, 036 01 Martin
- zadáním neodvolateľného príkazu na úhradu na účet Ladislava Veselá – CESTA – cestovná a dopravná agentúra prostredníctvom elektronického bankovníctva (v tomto prípade je potrebné doručiť spolu s podpísanou zmluvou o obstaraní zájazdu aj doklad o úhrade).

Identifikačné údaje o platbe:

Variabilný symbol: rezervačné číslo objednávky

Príjemca platby/názov účtu: Ladislava Veselá – CESTA – cestovná a dopravná agentúra

Bankové spojenie:

Ladislava Veselá – CESTA – mimo EÚ

SK73 0900 0000 0003 5121 5804 vs:1111 ks:0308

Slovenská sporiteľňa

GIBASKBX

SK26 0200 0000 0035 0471 3657 vs:1111 ks:0308

VÚB

SK89 1100 0000 0029 4700 3529 vs:1111 ks: 0308

Tatrabanka

SK7611110000001282311003 vs:1111 ks:0308

Unicredit bank

VASACESTA s.r.o.- krajiny EÚ

SK96 0900 0000 0051 5421 0548 vs:1111 ks:0308

GIBASKBX

Cestovná agentúra nevystavuje zákazníkovi žiadne doklady o zaplatení v prípade, že zákazník

hradí zájazd bezhotovostným platobným stykom. K tomuto účelu zákazníkovi slúži doklad vydaný bankou. V prípade, že zákazník zaplatí určitú čiastku za zájazd v sídle alebo prevádzke cestovnej agentúry, je mu vystavený riadny príjmový doklad.

V prípade nedodržania dohody o zaplatení služieb je CA oprávnená bez upozornenia odstúpiť od objednávky a službu neposkytnúť. Objednávateľ je povinný uhradiť všetky náklady, ktoré CA nesplnením si zmluvných podmienok objednávateľom vznikli.

4. Cestovné doklady

Každý zákazník je povinný mať so sebou na cestu do zahraničia platný cestovný pas alebo občiansky preukaz pre cesty do Schengenského priestoru. Vízové formality si musí zákazník zaistiť sám ešte pred vycestovaním. Za neudelenie víza zákazníkovi nenesie CA žiadnu zodpovednosť. Pri väčšine destinácií je minimálna platnosť cestovného pasu 6 mesiacov. Bližšie informácie na cesty podľa štátov do zahraničia nájdú zákazníci na stránkach Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky na www.mzv.sk. V prípade, že zákazník podpíše zmluvu o obstaraní zájazdu a následne mu nebude umožnený vstup do krajiny z dôvodu cestovného pasu s krátkou dobou platnosti, bez platného víza, na zlý cestovný doklad (napr. cestovanie na občiansky preukaz mimo Schengenského priestoru atď.) nesie za toto plnú zodpovednosť zákazník, a v takom prípade nebude možné zákazníkovi vrátiť zaplatené finančné prostriedky, vyplatiť náhradu škody a podobne.

Potrebné doklady na cestu obdrží zákazník od CA (pokyny na zájazd, ubytovacie poukazy, letenky, poistné kartičky) obvykle 5 dní pred odchodom na zájazd alebo môžu byť odovzdané klientovi priamo na letisku od pracovníka CK.

5. Storno podmienky

Zákazník je oprávnený stornovať objednaný zájazd do podpisu zmluvy a zloženia zálohy bez storno poplatkov. Po uzatvorení zmluvy o obstaraní zájazdu a úhrade zálohy alebo celej čiastky zájazdu sa postupuje podľa storno podmienok príslušnej CK. Odstúpenie od zmluvy o obstaraní zájazdu musí byť vykonané buď písomnou formou a zaslané na e-mailovú adresu vasacesta@vasacesta.sk, resp. osobne v kancelárii CA CESTA.

6. Reklamácia zájazdov

Za porušenie záväzkov vyplývajúcich z cestovnej zmluvy zodpovedá CK, s ktorou má zákazník uzatvorenú cestovnú zmluvu. Reklamácie k zájazdu či službám odporúčame riešiť na mieste pobytu s delegátom písomnou formou, spísaním reklamačného protokolu potvrdeným delegátom CK, a pokiaľ je to možné, doplnením fotodokumentáciou reklamovanej skutočnosti. V prípade, že reklamácia nebude vybavená na mieste samotnom, je potrebné ju uplatniť po návrate z dovolenky u usporiadajúcej CK, najlepšie zaslaním doporučenou poštou na adresu sídla CA, prípadne na adresu sídla usporiadajúcej CK. Reklamáciu je potrebné uplatniť u usporiadajúcej 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. CA v tejto veci vystupuje ako sprostredkovateľ, čiže bude nasledovať pokyny príslušnej CK, ktorá je povinná sa k reklamáci vyjadriť v zákonom stanovenej lehote.

7. Osobné údaje

Osobné údaje poskytnuté pri využívaní tohto internetového predaja sú osobnými údajmi podľa zákona č. 428/2002 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 zákazníka. CA prehlasuje, že všetky osobné údaje považuje za vysoko dôverné a použije ich iba pre vlastnú potrebu v zmysle zákona č. 428/2002 o ochrane osobných údajov k zlepšeniu svojich služieb a k obchodným a marketingovým účelom CA. Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné. Niektoré údaje budú spracované i na základe zvláštného zákona a ich poskytnutie je povinné pre uzatvorenie niektorých služieb (napr. cestovné poistenie).

8. Alternatívne riešenie sporov

Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Počas alternatívneho riešenia sporov spotrebiteľ spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu. 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. Možnosti a podmienky alternatívneho riešenia sporov upravuje zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Bližšie informácie o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, najmä o možnostiach a podmienkach alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sú dostupné na webovej stránke Ministerstva hospodárstva SR (<http://www.mhsr.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-clr/1>), ktoré zároveň vedie zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (<http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>). Ďalšie informácie ohľadom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sú dostupné aj na webovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie (<http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>), ktorá je jedným zo subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.