

OBCHODNÉ PODMIENKY PREDAJA ZÁJAZDOV CESTOVNEJ AGENTÚRY TRAVEL ENERGY

Zdenka Tallová – TRAVEL ENERGY, Lazaretská 4, 81108 Bratislava IČO: 47 586 532

I. Úvod

Cestovná agentúra TRAVEL ENERGY, (ďalej iba CA) je autorizovaným predajcom zájazdov renomovaných 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 a vo väčšine prípadov fungujú na slovenskom trhu už niekoľko rokov.

Ponuka zájazdov je zostavovaná a pravidelne aktualizovaná na základe elektronicky prijímaných dát od cestovných kancelárií, ktoré sú usporiadateľom zájazdu. Všetky údaje v tomto elektronickom katalógu sú platné v dobe zadania na www. CA nezodpovedá za ich prípadné následné zmeny. Všetky práva vyhradené.

CA si vyhradzuje právo na chybu publikovaných cien, termínov a ďalších údajov, záväzná pre predávajúceho i kupujúceho je len cena uvedená na platnej cestovnej zmluve.

Zľavy poskytované CA, rovnako tak organizujú CK nie sú spätne nárokovateľné a budú aplikované len na základe výzvy klienta. Zájazdy si u nás objednáвате za rovnakú cenu a podmienok ako u usporiadajúcej CK!

Zájazdom sa podľa zákona č.281/2001 Z.zv znení neskorších predpisov rozumie vopred pripravená a zostavená kombinácia najmenej dvoch z nasledujúcich služieb, pokiaľ je predávaná alebo ponúkaná k predaju za súhrnnú cenu a pokiaľ je služba poskytovaná po dobu presahujúcu 24 hodín alebo keď zahŕňa ubytovanie cez noc, a) doprava, b) ubytovanie, c) iné služby cestovného ruchu, ktoré nie sú doplnkom dopravy alebo ubytovania a tvorí významnú súčasť kombinácie služieb, napr. stravovanie, zabezpečenie sprievodcu, spoločensko-kultúrny program alebo rekreačno-športový program. Zájazd od CA si môže kúpiť akákoľvek osoba staršia ako 18 rokov.

II. Objednávky

Každý návštevník serveru môže poslať ľubovoľné množstvo NEZÁVÄZNÝCH objednávok. CA nemá v minúte objednania zájazdu klientom informácie o tom, či je daný zájazd voľný alebo nie. CA si vyhradzuje právo po odoslaní objednávky 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.

Upozorňujeme, že pri niektorých ponukách napr. na poslednú chvíľu, tzn. „Last minute“ nemusia byť uvedené kompletne informácie, tie Vám upresní náš pracovník. Cena „Dieťa“ je platná obvykle pre dieťa na 1.prístelke v doprovide dvoch osôb. Táto ponuka je obmedzená vekom dieťaťa podľa pokynov 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 to nie je možné - CA kontaktuje zákazníka a dohodne ďalší postup. Zájazdy je možné objednať cez www stránky CA alebo telefonicky.

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. CA informuje zákazníka do akej doby je potrebné (v prípade jeho záujmu) zaslať podpísanú zmluvu späť do CA. Klient musí v prípade záujmu poslať podpísanú cestovnú zmluvu vrátane dokladu o prevedenej platbe výhradne do CA. Zaslanie inému subjektu môže mať za následok prepadnutie rezervácie a nemožnosť nákupu objednaných služieb. Storno podmienky - viď tieto VOP. Termíny pre platbu zálohy alebo doplatku sú pre zákazníka záväzné a CA nie je zodpovedná za následky oneskorenej platby (zo strany CK môže dôjsť k stornu rezervácie alebo zájazdu).

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 jednorázovo v plnej výške uvedenej ceny na účet CA, prípadne po dohode s CA priamo na účet danej CK 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 usporiadajúca 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 kancelárkami 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 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
- pri platbe kartou je účtovaný manipulačný poplatok vo výške vopred oznámené pracovníkom CA

IV. Cestovné doklady

Každý cestujúci je povinný mať so sebou 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 formalities si musí klient zaistiť sám ešte pred vycestovaním. Za ne/udelenie víza cestujúcemu nenesie CA či CK žiadnu zodpovednosť. 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. Taktiež sú cestujúci povinní si pred objednaním zájazdu 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

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

VI. Storno podmienky

Klient je oprávnený stornovať objednaný zájazd nasledovne:

- Až do okamihu zloženia zálohy alebo podpisu zmluvy bez storno poplatkov.

Po uzatvorení cestovnej zmluvy a úhrade zálohy, či celej čiastky – podľa storno podmienok danej CK.

Odstúpenie od cestovnej zmluvy /storno/ musí byť vykonané výhradne písomnou formou s podpisom objednávateľa a zaslané na e-mailovú adresu tallova@travelenergy.sk v pracovnej dobe pondelok – piatok 9.00 – 18:00 hod, Sobota 9-13:00.

VII. Reklamácie

Prípadné reklamácie k zájazdu či službám odporúčame riešiť na mieste pobytu s delegátom alebo recepciou ubytovacieho zariadenia, aby mohli byť poruchy ihneď odstránené či napravené. Taktiež je pre vybavenie reklamácie lepšie nechať si reklamované skutočnosti potvrdiť písomne podpisom zástupcu CK alebo ubytovacieho zariadenia. Tiež býva k dispozícii klientovi non-stop telefonická linka usporiadajúcej CK. Ak sa klient rozhodne reklamovať až po ukončení čerpania služieb, je potrebné reklamáciu zasláť do CA najlepšie písomne, prípadne k nej navyše ešte pripojiť reklamačný protokol z miesta pobytu najlepšie potvrdený aj delegátom CK, doplneným fotografiami reklamovanej skutočnosti (pokiaľ je to možné), atď./.. Všetko doporučujeme zasláť na e-mail tallova@travelenergy.sk. TRAVEL ENERGY 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 usporiadajúcej 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

Cestovná agentúra TRAVEL ENERGY (ďalej len ako "CA") ako autorizovaný predajca zájazdov, mnohých renomovaných 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 záväzky by 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, zákonom 281/2001 Z.z.o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr, zákonom č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

Článok 3 - lehota pre podanie reklamácie

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.

Táto lehota je zachovaná taktiež vtedy, pokiaľ zákazník urobí reklamáciu v CA.

CA po obdržaní reklamácie túto bez zbytočného odkladu odošle či odovzdá do usporiadajúcej CK k vybaveniu. O spôsobe vybavenia reklamácie bude zákazník oboznámený zo strany usporiadajúcej 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 objektivnosť posudzovania a tým aj možnosť riadneho vybavenia reklamácie. Reklamáciu služieb je možné uplatniť v mieste poskytovania služieb u delegáta usporiadajúcej 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 usporiadajúcej CK. 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.

Článok 5 - obsah reklamácie

Pre ľahkú identifikáciu Vašej reklamácie, by reklamácia mala obsahovať údaje potrebné pre identifikáciu služieb, ktoré boli poskytnuté chybné 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) doporučujeme 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 usporiadajúcej CK, potom je tento delegát oprávnený o reklamácií obvykle rozhodnúť, či požiadavke klienta vyhovie. V ďalších prípadoch bude reklamácia vybavená najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa zákazník s usporiadajúcou 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 01.01.2014.

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. 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 klienta. Tento súhlas môžete kedykoľvek písomne listom zaslaným na sídlo CA alebo e-mailom na tallova@travelenergy.sk odvolať.

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. Pokiaľ bude k Vaším 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.