

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY CESTOVNEJ AGENTÚRY SKITRAVEL – PROEVENTS s.r.o.

ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 Tieto Všeobecné zmluvné podmienky o obstaraní služieb cestovného ruchu (ďalej len „služby CR“) Cestovnej agentúry SkiTravel – ProEvents s.r.o. sú platné pre všetky služby CR obstarané Cestovnou agentúrou SkiTravel – ProEvents s.r.o. a tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvného vzťahu o obstaraní služieb CR.

1.2. Klienti berú na vedomie, že Cestovná agentúra SkiTravel – ProEvents s.r.o. spracúva osobné údaje v rozsahu: meno, priezvisko, adresa, dátum narodenia (u detí), mobilné telefónne číslo nevyhnutné na plnenie zmluvy o obstaraní služieb cestovného ruchu; a osobné údaje v rozsahu: meno, priezvisko, adresa, dátum narodenia, mobilné telefónne číslo a rodné číslo nevyhnutné na plnenie poisťovnej zmluvy, v súlade s §10 ods.3 písm. b) zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov.

I. Zmluvný vzťah

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

obchodná spoločnosť SKITRAVEL - PROEVENTS s.r.o., so sídlom 29. januára 677, 059 38 Štrba, IČO: 44 361 297, zapísaná v OR Okresného súdu Prešov, odd. Sro, vložka 20621/P

(ďalej ako „CA“)

a

osoba (fyzická/ právnická), ktorá uzavrela s CA Zmluvu o obstaraní služieb CR alebo osoba (fyzická/ právnická), v ktorej prospech sa Zmluva o obstaraní služieb CR uzatvorila alebo

osoba (fyzická/ právnická), na ktorú sa služba CR previedla za podmienok podľa Občianskeho zákonníka

osoba (fyzická/ právnická), ktorá písomnou formou v elektronickej podobe potvrdila rezerváciu služieb CR, a to na základe Zmluvného potvrdenia rezervácie od CA

(ďalej ako „objednávateľ“)

2. Zmluvný vzťah medzi CA a objednávateľom vzniká na základe riadne uzatvorenej Zmluvy o obstaraní služieb CR (ďalej len „Zmluva“) alebo písomným potvrdením rezervácie služieb CR v elektronickej podobe (ďalej len „Písomné potvrdenie“) alebo úhradou finančných prostriedkov za objednané služby na účet CA.

3. Súčasťou zmluvného vzťahu sú všetky písomné doklady, ktoré objednávateľ od CA obdrží, a to najmä Zmluva, Zmluvné potvrdenie rezervácie, Voucher na služby a/ alebo písomné pokyny - podrobnejšie informácie o objednaných službách CR.

4. Podpisom Zmluvy alebo Písomným potvrdením alebo úhradou finančných prostriedkov objednávateľ potvrdzuje, že sa oboznámil so znením Všeobecných zmluvných podmienok a bezvýhradne s nimi súhlasí.

II. Cena služieb a platobné podmienky

1. Cenou za objednané služby cestovného ruchu, ktoré si objednávateľ objednal sa rozumie celková cena, uvedená v Zmluve alebo v Zmluvnom potvrdení rezervácie alebo v Zálohovej faktúre. Zo zliav poskytovaných CA má objednávateľ nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu.

2. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu čerpania objednaných služieb CR. Právo na riadne poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká objednávateľovi až zaplatením úplnej ceny za objednané služby a splnením si ostatných podmienok poskytnutia služieb vrátane služieb spojených s peňažnými operáciami (poplatky a pod.), ak nie je medzi zmluvnými stranami vopred dohodnuté inak.
3. CA má právo požadovať zaplatenie 100% ceny všetkých objednaných služieb v lehote splatnosti uvedenej v Zmluve alebo v Zmluvnom potvrdení rezervácie alebo v Zálohovej faktúre. Pri platbe klienta bankovým prevodom hradí všetky bankové poplatky klient, v opačnom prípade je CA oprávnená zostávajúcu sumu klientovi doúčtovať.
4. Za deň zaplatenia sa považuje ten deň, kedy boli finančné prostriedky pripísané na účet CA.
5. V prípade nezaplatenia úplnej ceny za objednané služby v stanovených lehotách je CA oprávnená bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od zmluvného vzťahu a objednané služby neposkytnúť. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo CA na náhradu škody a ušlého zisku.
6. Po úhrade za všetky objednané služby v plnej výške, ak nie je zmluvnými stranami dohodnuté inak, CA zašle objednávateľovi štandardizovaný VOUCHER, ktorý ho oprávňuje k čerpaniu služieb. Voucher obsahuje nasledovné náležitosti: Termín nástupu a odchodu, Počet nocí, Počet osôb a v prípade pobytu s deťmi aj počet a vek detí stanovený podľa čl. II, bod 2 týchto Všeobecných zmluvných podmienok, ďalej Názov a kategória ubytovacieho zariadenia, Typ izby, Všetky služby, k čerpaniu ktorých je objednávateľ oprávnený, Meno Klienta, Dátum vystavenia a Iné Špeciálne požiadavky, pečiatku a podpis zodpovednej osoby.
7. CA má právo jednostranne zvýšiť cenu služieb v týchto prípadoch:
 - a.) zvýšenie dopravných nákladov vrátane ceny pohonných hmôt, ak je súčasťou služieb aj doprava,
 - b.) zvýšenie platieb, spojených so zabezpečenou dopravou, najmä letiskové, cestné, prístavné a iné poplatky, ktoré sú zahrnuté do ceny zabezpečených služieb,
 - c.) zmeny kurzu eura ku kurzu inej meny použitej pri stanovovaní ceny zabezpečených služieb v priemere o viac ako 5 %.
8. V prípade nevyhnutnosti zvýšiť cenu z dôvodov podľa predchádzajúceho bodu 7 môže tak CA urobiť na základe písomného oznámenia, ktoré musí byť objednávateľovi odoslané najneskôr 48 hod pred začatím čerpania služieb, a v ktorom bude presne určený dôvod a spôsob zvýšenia. Objednávateľ je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je CA oprávnená postupovať podľa bodu 5 tohto článku.

III. Práva a povinnosti objednávateľa

1. K základným právam objednávateľa patrí:

- a.) Právo na riadne poskytnutie objednaných a zaplatených služieb,
- b.) Právo na poskytnutie kompletných informácií, týkajúcich sa objednaných služieb, ako i oboznámenie so zmenami, o ktorých sa CA neskôr dozvedela
- c.) Právo na poskytnutie pokynov k čerpaniu objednaných služieb najneskôr 5 dní pred začatím čerpania služieb alebo v deň pripísania finančných prostriedkov za objednané služby na účet CA v prípade neskoršej úhrady ako 5 dní pred začiatkom čerpania objednaných služieb.
- d.) Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa článku V. týchto podmienok.
- e.) Právo písomne oznámiť CA, že objednané služby sa namiesto neho zúčastní iná osoba, uvedená v tomto oznámení, pričom takéto oznámenie môže objednávateľ urobiť v lehote do 24 hod. pred začiatkom čerpania objednaných služieb, ak ide o služby spotrebované na území SR. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom, ktorý

vstupuje do práv a povinností pôvodného objednávateľa, pričom spolu s ním spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny pobytu alebo objednaných služieb, ako i prípadnú úhradu nákladov, ktoré CA v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú. V prípade neuhradenia úplnej ceny za objednané služby alebo nákladov, súvisiacich so zmenou objednávateľa, platí článok II., bod 5 týchto podmienok.

f.) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa článku VI. týchto podmienok.

g.) Právo na ochranu osobných údajov v zmysle príslušných právnych predpisov, pričom podpisom Zmluvy alebo odoslaním vyplneného rezervačného formulára dáva objednávateľ výslovný súhlas na ich spracovanie výlučne pre interné potreby CA a iných osôb, ktoré spolupracujú s CA pri zabezpečovaní a poskytovaní služieb pre objednávateľa, pričom objednávateľ zároveň prehlasuje, že je splnomocnený na udelenie tohto súhlasu aj ostatnými osobami, pre ktoré CA zabezpečuje služby.

2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:

a.) Poskytnúť CA maximálnu súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely obstarania objednaných služieb a ostatných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je objednávateľ povinný uhradiť všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CA vznikla.

b.) Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade neručí CA za poskytnutie služieb týmto osobám. Tieto osoby zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí, ktorými je čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.

c.) Zaplatiť úplnú cenu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť dokladom, v opačnom prípade môže CA odstúpiť od zmluvy a má okrem storno poplatkov právo aj na náhradu škody, ktorá porušením si povinností objednávateľom CA vznikla.

d.) V prípade, že CA oznámi dodatočné zmeny v objednaných službách, je objednávateľ povinný oznámiť bezodkladne písomne svoje stanovisko CA, v opačnom prípade má CA právo odstúpiť od zmluvy v celom rozsahu.

e.) Prevziať od CA Voucher potrebný na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v ňom uvedených.

f.) Pri čerpaní služieb sa riadiť pokynmi uvedenými vo Vouchere na pobyt

g.) Pri liečebných pobytoch je klient povinný sa oboznámiť s kontraindikáciami daných kúpeľov. CA nezodpovedá za prípadné škody na zdraví klienta zapríčinené jeho rozhodnutím zúčastniť sa liečebného pobytu podľa uvedeného.

h.) Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu agentúry a dodržiavať stanovený program a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu, v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu alebo čerpania služieb je CA oprávnená odoprieť objednávateľovi ich poskytnutie, čím objednávateľ stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny objednaných služieb.

i) Nieť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas čerpania služieb v dopravnom prostriedku alebo v ubytovacom a inom zariadení spôsobil.

j) poskytnúť CA relevantné pravdivé, správne a aktuálne osobné údaje v súlade s §16 zákona č.122/2014 o ochrane osobných údajov.

IV. Zmena dohodnutých služieb

1. Pred začiatkom čerpania služieb:

a.) V prípade, že nastanú okolnosti, ktoré znemožňujú CA poskytnúť objednané služby podľa pôvodného zmluvného vzťahu, je CA povinná zabezpečiť ich zmenu, vrátane ceny pobytu, alebo ich zrušiť, pričom je povinná oznámiť tieto skutočnosti bezodkladne objednávateľovi pred začatím poskytovania služby.

b.) Pri zrušení objednaných služieb, zmene termínu čerpania služieb o viac ako 48 hodín alebo pri závažnej zmene ubytovania (jeho názvu, polohy, kategórie, triedy a stupňa vybavenosti a hlavnej charakteristiky ubytovania a ceny za doplnkové služby) zo strany cestovnej agentúry, CA poskytne objednávateľovi písomne návrh, kde uvedie objednávateľovi požiadavku na jeho vyjadrenie k odsúhlaseniu zmeny do 24 hodín s upozornením na jeho právo na odstúpenie od zmluvy bez sankcií v zmysle čl. V. Ak v uvedenej lehote do 24 hodín od prijatia návrhu na odsúhlasenie zmien objednávateľ neoznámí svoje stanovisko k návrhu zmien, CA má právo na odstúpenie od zmluvy.

c.) Ak v lehote 2 dni od prijatia návrhu na odsúhlasenie zmien objednávateľ nedoručí svoje stanovisko k návrhu zmien, resp. neodstúpi od zmluvného vzťahu, CA má právo na odstúpenie od zmluvy.

d.) Pri dodatočnom doobjednaní služieb objednávateľom si CA účtuje manipulačný poplatok 3,50 EUR na osobu a službu.

2. Počas čerpania služieb:

a.) CA je oprávnená vykonať operatívne zmeny objednaných služieb, ak zo vážnych objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CA nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CA povinná:

- zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodne objednaných služieb, pričom v takomto prípade zabezpečenia služieb minimálne na rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie, ...) sú všetky ďalšie nároky objednávateľa vylúčené, alebo
- vrátiť objednávateľovi zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo
- poskytnúť objednávateľovi zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu.

b.) CA nenesie zodpovednosť za následky zmenených služieb z dôvodov podľa predchádzajúceho bodu, ďalej meškanie dopravného prostriedku spôsobené technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, štrajkom a podobne v prípade, ak preukáže, že škodu nezavinila CA, ani jej dodávateľia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. Uvedená zodpovednosť a jej preukázanie sa netýka vzniku škôd spôsobených vis maior.

V. Odstúpenie od zmluvy, rezervácie objednávateľom a storno poplatky (zmluvné pokuty)

1. Objednávateľ má právo kedykoľvek pred začatím čerpania služieb od zmluvného vzťahu odstúpiť, resp. službu stornovať, a to písomným alebo elektronickým oznámením, ktoré je účinné dňom jeho doručenia CA. V takom prípade je objednávateľ povinný uhradiť CA nasledovné zmluvné pokuty (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):

Podmienky storna rezervácie individuálnych objednávok sa rozumie objednávka do 3 osôb vrátane a uplatňujú sa storno poplatky I.

Pre objednávky od 4 osôb a viac sa rozumie skupinová objednávka a uplatňujú sa storno poplatky II.

Storno poplatky I.

od 01.01.2014 do 23.12.2014

Do 30 dní pred začiatkom čerpania služby bez poplatkov

29 - 22 dní pred začiatkom čerpania služby 30% z celkovej ceny služby

21 - 15 dní pred začiatkom čerpania služby 50% z celkovej ceny služby
14 - 08 dní pred začiatkom čerpania služby 75% z celkovej ceny služby
07 - 04 dní pred začiatkom čerpania služby 95% z celkovej ceny služby
03 - 00 dní pred začiatkom čerpania služby 100% z celkovej ceny služby

Storno poplatky II. Pre skupinové objednávky.

Podmienky storna rezervácie 01.01.2014 do 23.12.2014

Do 60 dní pred pobytom bez poplatkov

59 - 46 dní pred začiatkom čerpania služby 20% z celkovej ceny služby
45 - 30 dní pred začiatkom čerpania služby 30% z celkovej ceny služby
29 - 22 dní pred začiatkom čerpania služby 50% z celkovej ceny služby
21 - 15 dní pred začiatkom čerpania služby 70% z celkovej ceny služby
14 - 08 dní pred začiatkom čerpania služby 90% z celkovej ceny služby
08 - 00 dní pred začiatkom čerpania služby 100% z celkovej ceny služby

2. V prípade storna jednej osoby v 2-lôžkovej izbe musí zostávajúca osoba doplatiť príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí aj pri obsadzovaní ubytovania, ktorého cena je kalkulovaná na pevne stanovený počet osôb. Pre určenie počtu dní pri výpočte Storno poplatkov sa započítava aj deň, kedy bolo odstúpenie od zmluvy CA riadne oznámené.

3. V prípade, že objednávateľ nezačne čerpať riadne zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo len čiastočne, nemá nárok na vrátenie časti ceny za nečerpané služby.

4. V prípade žiadosti objednávateľa o zmenu termínu alebo ubytovania, ak takúto zmenu je CA schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri storne pôvodnej objednávky a zavedení novej, pričom platia storno podmienky podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

5. V prípade stornovania darčekového poukazu, ktorý nemá záväzne potvrdený termín nástupu a odchodu zo strany klienta sa účtuje storno vo výške 30% z celkovej ceny zaplateného darčekového poukazu.

6. V prípade, že CA je povinná klientovi vrátiť určitú čiastku peňazí, CA nezodpovedá za vzniknuté kurzové rozdiely.

VI. Reklamačné konanie a zodpovednosť za škodu

1. V prípade, že rozsah a kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu a odstránenie chybné poskytovanej služby. Toto svoje právo je objednávateľ povinný uplatniť bezodkladne priamo u dodávateľa služieb alebo zástupcu CA, v spolupráci ktorých sa vyhotoví aj písomný záznam. V prípade nedodržania tohto postupu právo na reklamáciu uplatnené až po skončení čerpania reklamovaných služieb, zaniká.

2. Ak nezabezpečí CA riadne a včas nápravu reklamovaných služieb, môže objednávateľ v CA uplatniť svoje právo po návrate bezodkladne, najneskôr do **30 dní** od skončenia čerpania služieb, alebo v prípade, že sa pobyt neuskutočnil odo dňa, keď sa mal pobyt skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká, pričom k písomnému uplatneniu svojich práv doloží objednávateľ záznam, urobený podľa predchádzajúceho bodu 1. V takomto prípade má objednávateľ nárok na zľavu zo zaplatenej ceny služieb, zodpovedajúcu rozdielu medzi objednanými a skutočne poskytnutými službami.

3. CA je zbavená zodpovednosti za škodu, spôsobenú porušením jej povinností pri poskytovaní služieb alebo odstúpením od zmluvy, ak škodu nezavinila ona ani jej zmluvní partneri, a škoda bola spôsobená objednávateľom alebo treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

4. Pri riešení reklamácie je objednávateľ povinný poskytovať CA maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

5. CA nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si objednávateľ sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu a nároky objednávateľa v súvislosti s leteckou dopravou voči CA sú vylúčené.

VII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Pokiaľ objednávateľovi služieb nie je jasný a zrejмый obsah označenia predmetných služieb uvedených v Zmluve, je povinný pri vzniku zmluvného vzťahu informovať sa o ich význame, prípadne požiadať iné označenie. Vysvetlenie niektorých možných skratiek, ktoré označujú rozsah služieb uvedených v Zmluve alebo v Zmluvnom potvrdení rezervácie alebo na Voucheri, ktoré používajú cestovné kancelárie, cestovné agentúry, hotely, letecké spoločnosti alebo iní dodávatelia služieb v cestovnom ruchu:

TYP UBYTOVANIA:

DBL – „Double Room“ - štandardná dvojlôžková izba;

2+0 – dvojlôžková izba

½ - dvojlôžková izba

2+1 – dvojlôžková izba s prístelkou;

2+2 – dvojlôžková izba s dvoma prístelkami;

TRPL – trojlôžková izba

APP – apartmán

AI – „All Inclusive“;

FB – Full Board – plná penzia (raňajky, obedy, večere);

HB – Half Board – polpenzia (raňajky, večere);

BB – Breakfast - raňajky

2. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky platia pre všetky služby cestovného ruchu objednávané v CA. Klient potvrdzuje svojím podpisom Zmluvy alebo písomným potvrdením rezervácie v elektronickej podobe alebo úhradou finančných prostriedkov za objednané služby na účet CA, že sú mu tieto Všeobecné zmluvné podmienky známe, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.

3. V prípade nevyhnutnosti uplatnenia výkladového pravidla, prípadného rozporu medzi dokumentmi predstavujúcimi režim zmluvného vzťahu, je primárna Zmluva, potom zákon, následne Všeobecné zmluvné podmienky, ďalej Pokyny na cestu zaslané 7 dní pred začatím čerpania služieb CR.

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky sú spracované v zmysle zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

4. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v cenníkoch a na stránke CA zodpovedajú informáciám známym k 01.01.2014 a CA si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia Zmluvy s objednávateľom.

5. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky sú platné od 01.01.2014.