

Všeobecné zmluvné podmienky CK WILLY TOUR, s.r.o. od 01. 12. 2024

DEFINÍCIA POJMOV

1. Obchodník: Cestovná kancelária WILLY TOUR, s.r.o., so sídlom: Krivá 23, 040 01 Košice, IČO: 36591301, zastúpená: Jozef Slovinka, konateľ spoločnosti, zapísaná: Obchodný register Mestský súd Košice, oddiel: Sro, vložka číslo: 16358/V, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy o zájazde alebo zmluvy tvoriacej spojené služby cestovného ruchu koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo z jej poverenia.

2. Cestujúci: fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne.

3. Zákon: zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

4. Trvanlivý nosič: prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo obchodníkovi uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, email, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.

5. Predajné miesto: prevádzkareň alebo iný priestor, kde obchodník vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.

I. ZMLUVA O ZÁJAZDE

1. Zmluva o zájazde vzniká medzi obchodníkom a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o zájazde potvrdenej obchodníkom alebo inou cestovnou kanceláriou splnomocnenou obchodníkom alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby obchodníka. Súčasťou zmluvy o zájazde sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od obchodníka obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvu o zájazde, všeobecné informácie, všeobecné zmluvné podmienky a písomné pokyny - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle www.willytour.sk. Obchodník si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne cestujúcemu iná obchodníkom splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby obchodníka, nie sú súčasťou zmluvy, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných dokladoch vydaných obchodníkom.

2. Iná obchodníkom splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby obchodníka nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v zmluve o zájazde alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v

rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných prospektoch a dokumentoch.

3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho alebo ako cestujúci, podpisom zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadрила súhlas s účasťou na zájazde. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenia zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho alebo ako cestujúci.

II. CENA, ZMENA CENY, PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v zmluve o zájazde. Zo zliav poskytovaných obchodníkom, má cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s obchodníkom inak.

2. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.

3. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu v plnom rozsahu.

4. Obchodník má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy o zájazde zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50 % ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy o zájazde). Zvyšnú časť ceny zájazdu alebo za všetky objednané služby je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.

5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu.

6. Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet obchodníka, resp. prevzaté obchodníkom v hotovosti.

7. Zmluvné strany sa dohodli, že obchodník je oprávnený jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:

a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenou prepravy ku dňu začatia zájazdu,

8. Obchodník nie je povinný vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci neúčastnil zájazdu z dôvodov, za ktoré nezodpovedá obchodník.

Všeobecné zmluvné podmienky CK WILLY TOUR, s.r.o. od 01. 12. 2024

III. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

1. K základným právam cestujúceho patrí:

- a) právo na riadne poskytnutie úplne zaplateného zájazdu a služieb.
- b) právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb, ktoré sú obchodníkovi známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa obchodník neskôr dozvedel, ak bola zaplatená cena zájazdu.
- c) právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok obsiahnutých v týchto Všeobecných zmluvných podmienok.
- d) pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť obchodníkovi, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho musí byť obchodníkovi oznámená najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu.

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

- a) poskytnúť obchodníkovi súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o zájazde a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené.
- b) zaplatiť cenu zájazdu v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby.
- c) v prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko obchodníkovi;
- d) prevziať od obchodníka všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených;
- e) pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými obchodníkom alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.);
- f) niesť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení;

IV. POVINNOSTI OBCHODNÍKA

1. K základným povinnostiam obchodníka patrí najmä:

- Povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.
- 2. Obchodník nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb.
- 3. Obchodník je povinný poskytnúť všetky služby ktoré si cestujúci u obchodníka zakúpil v plnom rozsahu, tak ako je uvedené v Zmluve o zájazde.

4. Poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky;

V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

- a) zmluvné strany sa dohodli, že obchodník je oprávnený pred začatím zájazdu zmeniť podmienky Zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a obchodník bude informovať cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok Zmluvy o zájazde sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti.
- b) obchodník nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany obchodníka);

VI. ODSÚPENIE OD ZMLUVY O ZÁJAZDE A ODSUPNÉ

1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od Zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstupné, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu.

Výška dohodnutého odstupného:

- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50€/ osoba, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote 60 dní a viac pred termínom začatia zájazdu,
- b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 30 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote 59 - 45 dní pred termínom začatia zájazdu,
- c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 45 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote 44 - 30 dní pred termínom začatia zájazdu,
- d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 75 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote 29 - 10 dní pred termínom začatia zájazdu,
- e) skutočne vzniknuté náklady, t.j. 100 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde 9 a menej dní pred termínom začatia zájazdu.

2. Cestovná kancelária má právo zrušiť zájazd v prípade ak je počet účastníkov zájazdu menší ako 21. osôb.

- a) cestovná kancelária v tom prípade vráti objednávateľovi (všetkým spolucestujúcim zájazdu, ktorí sú na Zmluve o zájazde) celú sumu najneskôr do 30 dní od oznámení o zrušení zájazdu.

Všeobecné zmluvné podmienky CK WILLY TOUR, s.r.o. od 01. 12. 2024

VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU A ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

1. Obchodník zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu.
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť obchodníkovi alebo jej poverenému zástupcovi.
3. Určenie lehoty nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
4. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nebanlivosti, obchodník je oprávnený požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli obchodníkovi poskytnutím pomoci cestujúcemu.
5. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde.
6. Cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam ktorý bol vyhotovený na mieste udalosti.
6. Cestujúci má právo obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým obchodník vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že obchodník porušil jeho práva. V prípade, ak obchodník na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, cestujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Príslušným subjektom alternatívneho riešenia sporov s obchodníkom je buď Slovenská obchodná inšpekcia alebo príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR. Podrobné informácie o uvedenom postupe sú obsiahnuté v ustanoveniach zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov v znení neskorších predpisov.

VIII. CESTOVNÉ POISTENIE A POISTENIE PROTI INSOLVENTNOSTI

1. CK uvádza, že si splnila svoje povinnosti ohľadne povinného zmluvného poistenia zájazdov CK pre potenciálnu možnosť úpadku v zmysle zákona č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch spojených službách cestovného ruchu, na základe čoho bude objednávateľovi poskytnuté náhradné plnenie, doprava do SR vrátane nevyhnutého ubytovania a do odchodu do 24 hodín od oznámenia.
2. V prípade uzatvorenia cestovného poistenia prostredníctvom CK, je súčasťou všetkých zájazdov CK na základe dohody zmluvných strán komplexné cestovné poistenie vrátane poistenia storno poplatkov pre účastníkov zájazdu a zároveň objednávateľ prehlasuje, že obdržal od CK poistné podmienky a rozsah komplexného cestovného poistenia, s ktorým sa oboznámil, aj v zastúpení s ním polucestujúcich osôb.

3. Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkom zájazdu a CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

XI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti obchodníkom podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Zároveň cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>
2. Podpisom zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto Všeobecných zmluvných podmienok a dojednaní v nich obsiahnuté akceptuje.
3. Obchodník prehlasuje, že si splnil svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku.
4. Cestujúci je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať obchodníka o ich zmene. V prípade, ak cestujúci neposkytne obchodníkovi osobné údaje, nie je možné uzatvoriť zmluvný vzťah. Osobné údaje bude obchodník spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii a to podľa toho, kde si cestujúci zakúpil zájazd. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude realizovaný podľa nariadenia o ochrane osobných údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov.
5. Ak sa cestujúci domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa ho týka, je v rozpore so všeobecným nariadením o ochrane údajov alebo zákonom, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým sa rozumie Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava. Prípadné otázky týkajúce sa ochrany osobných údajov môže cestujúci adresovať zodpovednej osobe obchodníka.

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa **01.12.2024**.