Všeobecné obchodné podmienky cestovnej agentúry Carolka na cestách

Carolku na cestách, cestovnú agentúru, prevádzkuje Carolka na cestách s.r.o. sídlom Teplická 1, 831 02 Bratislava, IČO: 54824966, DIČ: 2121815487, zap. v OR SR BA I, odd. Sro, vl. č. 163933/B.

Výklad pojmov

1. Cestovná agentúra Carolka na cestách (ďalej iba CA) je sprostredkovateľom pobytových a poznávacích zájazdov, ktoré organizujú zahraničné cestovné kancelárie (ďalej iba CK), s ktorými má uzatvorenú zmluvy o predaji zájazdov.
2. Všetky zájazdy sa predávajú bez leteckej či inej dopravy do krajiny, kde sa zájazd realizuje. Cena uvedená na www.dovolenkavegypte.sk pri pobytoch v hoteloch je orientačná na osobu/noc a neobsahuje cenu za dopravu /letenka; loď; autobus atď./, resp. je jasne oddelená cena za pobytový zájazd a cena za dopravu.
3. CA sprostredkuje zájazdy CK; sprostredkuje predaj leteniek, lístkov na inú dopravu; predáva letenky, alebo lístky na inú dopravu, ktorú realizujú tretie strany, napr. letecké spoločnosti alebo CK na základe zmluvy o sprostredkovaní. CA neorganizuje zájazdy priamo.
4. Klient berie na vedomie, že CA je sprostredkovateľ a že CK sú podnikateľské subjekty, ktoré spadajú pod právnu jurisdickciu krajín, v ktorých podnikajú. CK so sídlom mimo Slovenskej republiky nepodliehajú slovenským právnym predpisom.
5. CK je cestovná kancelária, ktorá v krajine, v ktorej pôsobí organizuje a zabezpečuje realizáciu zájazdov, ktoré CA sprostredkováva klientom. Všetky CK, ktorých zájazdy CA sprostredkuje sú riadne poistené proti úpadku CK, v krajine, v ktorej pôsobia.
6. Pod pobytovým zájazdom sa rozumie zájazd, v ktorom klient býva na jednom mieste v hoteli s programom aktivít a výletov, podľa ponuky CK.
7. Pod poznávacím zájazdom sa rozumie zájazd, v ktorom klient cestuje po krajine, býva v rôznych hoteloch a navštevuje rôzne miesta, podľa ponuky CK.

Objednávka – uzatvorenie zmluvy - realizácia zájazdu

1. Klient, ktorý prejaví záujem o pobyt v hoteli uvedený na www.dovoelnkavegypte.sk, komunikuje s CA prostredníctvom e-mailu info@carolkanacestach.sk, pričom špecifikuje svoje požiadavky na termín, počet osôb, hotel a jeho vybavenie, vybavenie izby a jej umiestnenie, stravovanie, pláž, fakultatívne výlety, program na pláži či v hoteli a prípadne zabezpečenie dopravy z miesta svojho pobytu, ak má klient záujem o zakúpenie dopravy prostredníctvom CA.
2. V prípade záujmu klienta o účasť detí na zájazde, je klient povinný uviesť do špecifikácie svojich požiadaviek aj vek dieťaťa k prvému dňu zájazdu. Podmienky pre deti sú v rôznych zájazdoch rôzne.
3. Cena v prípade detí je platná pre ubytovanie 2 dospelí na izbe + dieťa/deti na prístelke alebo samostatnej posteli. V prípade, že klient cestuje 1 dospelý + viac detí, cenová ponuka obsahuje cenu podľa children policy konkrétneho hotela.
4. V prípade ak má klient záujem o spojené postele, je povinný túto požiadavku špecifikovať počas komunikácie s CA ešte pred zaslaním ponuky CA. Pod spojenými posteľami sa rozumie king size posteľ, alebo dve postele vedľa seba.
5. CA osloví CK s požiadavkami klienta na zájazd a následne klientovi zašle ponuku - podrobný rozpis zájazdu, s uvedením čísla ponuky, hotela, počtu osôb, vybavenia hotela, stravovania, izby a jej vybavenia, fakultatívnych výletov, programu v hotely, na pláži a cenu za zájazd.
6. Klient si buď zabezpečí dopravu sám, alebo môže požiadať CA o jej zabezpečenie.
7. CA sprostredkuje pre klienta potrebnú dopravu podľa jeho požiadaviek, pričom klient a) platí dopravu priamo dopravnej spoločnosti; b) platí za dopravu CA, ktorá vystaví faktúru.
8. Po odsúhlasení ponuky klientom vytvorí CA rezerváciu zájazdu, ak nedošlo k zmenám na strane CK. Ak došlo počas rozhodovania klienta k zmenám na strane CK, oznámi to CA klientovi a ponúkne a zašle mu novú ponuku.
9. Po vytvorení rezervácie klient dostáva zmluvu o zájazde, ktorej súčasťou je rezervovaná ponuka, v ktorej sú uvedené detaily zájazdu vrátane ceny.
10. CA zasiela zmluvu o zájazde zabezpečenú heslom, ktoré oznámi klientovi bezpečným elektronickým prostriedkom.
11. Klient zmluvu o sprostredkovaní zájazdu podpíše a naskenovanú zašle emailom CA. Zároveň je klient povinný zaplatiť zálohu alebo celú cenu zájazdu, podľa pokynov v zmluve.

12. Zmluva sa stáva záväznou až pripísaním zálohy alebo celej ceny zájazdu na účet CA.
13. Potrebné doklady – voucher na ubytovanie, na fakultatívne výlety a pod. zašle CA klientovi e-mailom na ním uvedenú mailovú adresu minimálne sedem dní pred odletom. Pokiaľ sú letenky zabezpečené priamo klientom, sú po zaplatení a vystavení treťou stranou doručené na ním uvedenú mailovú adresu. Pokiaľ letenky zabezpečuje CA, sú zaslané klientovi na ním uvedenú mailovú adresu po ich zaplatení a vystavení leteckou spoločnosťou alebo CK, od ktorej ich CA nakupuje na základe zmluvy o sprostredkovaní.

Platba

1. V prípade ak dôjde k uzatvoreniu zmluvy o sprostredkovaní zájazdu viac ako 90 dní pred uskutočnením zájazdu, klient platí zálohu 30 percent z plnej ceny pri podpise zmluvy. Následne najneskôr 31 dní pred uskutočnením zájazdu doplatí zvyšnú čiastku, do plnej ceny.
2. V prípade ak dôjde k uzatvoreniu zmluvy o sprostredkovaní zájazdu viac ako 31 dní pred uskutočnením zájazdu a menej ako 90 dní, klient platí zálohu 50 percent z plnej ceny pri podpise zmluvy. Následne najneskôr 31 dní pred uskutočnením zájazdu doplatí zvyšnú čiastku, do plnej ceny.
3. V prípade ak dôjde k uzatvoreniu zmluvy o sprostredkovaní zájazdu menej ako 31 dní pred uskutočnením zájazdu zaplatí klient 100 percent z plnej ceny.
4. Letecké spoločnosti si vzhľadom k sústavnému zvyšovaniu leteckého benzínu na svetových trhoch vyhradzujú právo na zmenu výšky palivového príplatku, čo v plnej výške znáša klient.

Vis maior

1. Pod vis maior sa rozumejú vojnové konflikty v štáte, v ktorom sa realizuje zájazd, alebo v štáte, cez ktorý sa realizuje doprava, vládne zákazy a opatrenia znemožňujúce realizáciu zájazdu, epidémie a choroby, prírodné katastrofy, alebo iné nepredvídateľné udalosti, ktoré znemožňujú realizáciu zájazdu, alebo jeho realizáciu umožňujú len pri výraznom zvýšení nákladov/ceny.
2. V prípade ak CA, alebo CK nie je schopná realizovať zájazd z dôvodu vis maior, má klient nárok na poskynutie poukazu na realizovanie zájazdu v náhradnom termíne, po odpadnutí vis maior, najneskôr do 24 mesiacov od termínu, kedy mali byť realizované.
3. V prípade ak v tejto lehote vis maior neodpadne a zájazd nebude môcť byť realizovaný, CA nenesie zodpovednosť za škodu, ktorú klient utrpel. CA vynaloží všetko úsilie a poskytne klientovi súčinnosť aby CK uhradila škodu klientovi, alebo mu poskytla inú kompenzáciu.

Povinnosti klienta

1. Klient, ktorý je občanom Slovenska je povinný mať pri sebe na cestu do zahraničia platný cestovný pas, a to minimálne 6 mesiacov po návrate z destinácie, resp. podľa požiadaviek cieľovej krajiny.
2. Občania ostatných štátov sú povinní overiť si dôležité informácie súvisiace so vstupom do vybratej destinácie, prípadne štátu, ktoré pri pozemnej doprave do vybratej destinácie prechádzajú.
3. Vízové formality si musia klienti zaistiť pred vycestovaním. Za neudelenie víza cestujúcemu nenesie CA žiadnu zodpovednosť.
4. Bližšie informácie klient nájde na stránkach Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky na www.mzv.sk. Klient je povinný pred objednaním cesty skontrolovať vízové, bezpečnostné a ďalšie podmienky pre vstup do destinácie, vrátane situácie v destinácii. Za nezistenie vyššie uvedených informácií nenesie CA žiadnu zodpovednosť.
5. Klient zodpovedá za splnenie všetkých povinností, ktoré na turistu kladie krajina, v ktorej sa má zájazd realizovať, ako sú poistenia, očkovania, testovania, zdravotný stav pri vstupe do krajiny a pod. Rovnako klient zodpovedá za oznámenie potrebných informácií CA o zdravotnom stave, prípadne iných informácií, ktoré môžu mať vplyv na poskytnutie zájazdu. Za splnenie týchto povinností zo strany klienta nenesie CA žiadnu zodpovednosť.

Storno podmienky

1. Po uzatvorení zmluvy a zaplatení zálohy, alebo celej ceny je klient oprávnený písomne (za písomné doručenie sa považuje aj zaslanie emailom) stornovať objednaný zájazd (odstúpiť od zmluvy) podľa storno podmienok nasledovne: minimálne storno je 50 EUR na osobu v prípade odstúpenia od zmluvy od podpisu zmluvy do 46 dní pred plánovaným začiatkom zájazdu a následne:
   a) 5% storno pri odstúpení od zmluvy od 45 dní a menej než 31 dní pred plánovaným začiatkom zájazdu

b) 25% storno pri odstúpení od zmluvy menej než 30 dní a viac než 15 dní pred plánovaným začiatkom zájazdu
c) 50% storno pri odstúpení od zmluvy menej než 14 dní a viac než 7 dní pred plánovaným začiatkom zájazdu
d) 100% storno pri odstúpení od zmluvy menej než 6 dní pred plánovaným začiatkom zájazdu.

2. Pri zrušení leteniek/lístkov platia storno poplatky konkrétnej dopravnej spoločnosti.

Sťažnosť na kvalitu – Reklamácia

1. V prípade ak klient nie je spokojný s poskytnutou službou, má právo sa na poskytnutú službu sťažovať/reklamovať, pričom je potrebné, aby tak urobil bezodkladne na mieste realizácie zájazdu, ideálne v čase kedy sa služba poskytuje alebo bezprostredne po tom čo sa služba poskytla, a to písomne delegátovi zájazdu. O sťažnosti/reklamácii vystaví delegát klientovi písomné potvrdenie.
2. Klient má nárok aj na reklamáciu zájazdu, ktorú je potrebné urobiť písomne/elektronicky na email reklamacie@carolkanacestach.sk , alebo poštou na adresu spoločnosti, pričom je potrebné uviesť názov zájazdu, označiť dátum uzatvorenia zmluvy o sprostredkovaní, popísať v čom spočíva reklamácia a pripojiť reklamačný protokol z miesta pobytu potvrdený delegátom CK, fotografie, a iné dokumenty preukazujúce tvrdené skutočnosti.
3. CA nezodpovedá za služby poskytnuté CK a nevybavuje v mene CK reklamácie.
4. CA po obdržaní reklamácie, túto bezodkladne zašle CK, ktorá je povinná sa k nej vyjadriť, pričom CA poskytne klientovi maximálnu súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti/reklamácie.

Osobné údaje

1. CA si dôvernosť osobných údajov klientov uvedomuje a prehlasuje, že s nimi budeme nakladať v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov a nariadením.
2. CA spracováva klientami poskytnuté osobné údaje po dobu určitú, na čas poskytnutia služby a dva roky od poskytnutia služby, z dôvodu možnosti reklamácie poskytnutia služby, alebo do odvolania klientom daného súhlasu. Klient má právo svoj súhlas kedykoľvek písomne alebo e-mailom odvolať na osobneudaje@carolkanacestach.sk, alebo sídle spoločnosti.
3. CA spracúva osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, adresa, rodné číslo, tel., email na právnom základe splnenia zmluvy a splnenia administratívnych a daňovo-účtovných povinností vo vzťahu k štátnym orgánom SR. Účelom spracovania osobných údajov je poskytovanie služieb a plnenie si zákonných povinností v zmysle platných právnych predpisov SR.
4. Ďalším účelom spracovania osobných údajov sú marketingové účely CA, pričom zákonným podkladom sú oprávnené záujmy CA na prezentácii svojich služieb.
5. K osobným údajom klientov majú prístup partneri CA, za účelom plnenia zmluvy, pričom ide o partnerov v Egypte, prípadne iných krajinách sveta.

Tieto VOP sú platné od 1.11.2022

V Bratislave, dňa 1.11.2022

Carolka na cestách, cestovná agentúra