

# Všeobecné zmluvné podmienky

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY PREDAJA ZÁJAZDOV PROSTREDNÍCTVOM CESTOVNEJ AGENTÚRY LiMiT Ing. Katarína Medvecká

### LiMiT travel agency Katarína Medvecká (ďalej LiMiT)

Sídlo: Žiar 206, 032 05 Žiar, Prevádzka: Nám. Osloboditeľov 16, 031 01 Lipt. Mikuláš

IČO: 17941148, DIČ: SK1020474444

### I. Úvod

Touto zmluvou sa upravujú vzťahy medzi CA LiMiT a klientom, ktoré vzniknú sprostredkovaním predaja zájazdu, pobytu, resp. inej služby.

Cestovná agentúra - LiMiT, (ďalej CA LiMiT) je autorizovaným predajcom zájazdov renomovaných touroperátorov -cestovných kancelárií (ďalej iba CK), s ktorými má uzatvorenú riadnu zmluvu o predaji zájazdov. Všetky CK sú riadne poistené proti úpadku 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 LiMiT nezodpovedá za ich prípadné následné zmeny.

CA LiMiT nezodpovedá za chyby publikovaných cien, termínov a ďalších údajov. Závazná pre predávajúceho i kupujúceho je len cena uvedená na platnej cestovnej zmluve.

Poskytované zľavy First a Last minute organizujú CK, nie sú spätne nárokovateľné a sú aplikované len na základe žiadosti klienta.

Zájazdy si u nás klient objednáva za rovnakú cenu a podmienok ako u usporadujúcej CK!

**Zájazdom** sa podľa zákona č.281/2001 Z.z v znení neskorších predpisov rozumie vopred pripravená a zostavená kombinácia najmenej dvoch služieb, pokiaľ je predávaná za súhrnnú cenu a pokiaľ je služba poskytovaná po dobu presahujúcu 2 dni. Kombinácia služieb môže byť doplnená o služby s povinným príplatkom a služby fakultatívne s nepovinným príplatkom. Zájazd od CA LiMiT si môže kúpiť akákoľvek osoba staršia ako 18 rokov.

### Služby

#### -ubytovanie

Typ ubytovania si klient vyberá z ponuky CK. Úroveň ubytovania je daná zaradením ubytovacieho objektu do kategórie 1-5 hviezdíčiek. V izbách okrem pevných lôžok môžu byť max. 3 prístelky. Prístelky nemajú charakter pevného lôžka. Sú to rozťahovacie posteľe, gauče, poschodové posteľe.

#### -strava

Typ stravovania si klient vyberá z ponuky CK k danému zájazdu.

Typy stravovania sú raňajky, polpenzia (raňajky a večera), plná penzia (raňajky a obed a večera), all inclusive (raňajky a obed a večera a nápoje počas celého dňa), ultra all inclusive (raňajky, obed, večera, ľahké občerstvenia počas dňa, alko a nealko nápoje počas 24 hodín).

Forma stravovania môže byť jednotná, t.j. bez možnosti výberu, alebo bufetová, t.j. samoobslužný výber z bufetových stolov.

CA LiMiT upozorňuje, že najmä forma all inclusive sa môže výrazne líšiť nielen v závislosti od kategórie hotela, ale najmä od destinácie (bohatšia je ponuka all inclusive v Turecku, Egypte, Tunisku, Thajsku, Mauríciu, ako je v Grécku, Chorvátsku, Taliansku).

### Ceny

Ceny zájazdov uvedené v katalógu nie sú fixné. Výrazne nižšie sú pri kúpe na First alebo Last minute. Ceny môžu CK meniť – znižovať, zvyšovať – aj v priebehu dňa. Preto cenu uvedenú v online rezervačnom systéme CA LiMiT v prípade objednávky – rezervácie vždy overíme u organizátorskej CK.

### II. Objednávky - rezervácie

Každý návštevník online rezervačného systému môže poslať ľubovoľné množstvo NEZÁVÄZNÝCH objednávok - rezervácií. CA LiMiT nemá v minúte objednania zájazdu klientom informácie o tom, či je daný zájazd voľný alebo nie. CA LiMiT si vyhradzuje právo na opravu prípadných nepresností, ktoré môžu vzniknúť pri nahrávaní zájazdu do databázy.

Upozorňujeme, že pri niektorých ponukách, napr. na poslednú chvíľu, „Last minute“, nemusia byť uvedené kompletne informácie. Tie upresní náš pracovník. Cena „Dieťa“ je platná obvykle pre dieťa na prístelke v doprovide dvoch dospelých osôb. Táto ponuka je obmedzená vekom dieťaťa podľa podmienok jednotlivých CK.

#### Vybavovanie objednávok

Po prijatí NEZÁVÄZNEJ objednávky vykoná CA LiMiT rezerváciu zájazdu. To je možné v priebehu prevádzkovej doby CK. Niektoré CK nemajú cez víkendy otvorené, objednávka bude vybavená v takomto prípade v najbližší pracovný deň. V prípade, že to nie je možné, bude CA LiMiT kontaktovať zákazníka a dohodne ďalší postup.

Zájazdy je možné objednať cez www stránky CA LiMiT, telefonicky alebo osobne na predajnom mieste.

#### Vznik zmluvného vzťahu

Pri úspešnej rezervácii v CK je zákazníkov, podľa predchádzajúcej dohody, odovzdaná cestovná zmluva na podpis a úhradu zájazdu, a to buď e-mailom alebo osobne. Termíny pre platbu zálohy alebo doplatku sú pre zákazníka záväzné

a CA LiMiT nie je zodpovedná za následky oneskorenej platby (zo strany CK môže dôjsť k stornu rezervácie alebo zájazdu).

### **Cestovná zmluva**

Touto zmluvou sa upravujú vzťahy medzi cestovnou kanceláriou a klientom, ktoré vzniknú sprostredkovaním predaja zájazdu. Cestovná zmluva nadobúda účinnosť dňom písomného potvrdenia zo strany CK.

### **III. Platba**

Za bežný zájazd objednaný viac ako 35 dní pred uskutočnením zájazdu, zaplatí zákazník spravidla 50% z jeho plnej ceny. Následne jeden kalendárny mesiac pred nástupom na zájazd doplatí zvyšnú čiastku do plnej ceny zájazdu. Zájazdy typu „first minute“ môžu mať iné podmienky platby, pri ktorých klient získava finančné výhody – zľavy. Zájazdy typu "last minute" a zájazdy objednané menej, ako 35 dní pred uskutočnením zájazdu, hradí klient jednorázovo v plnej výške uvedenej ceny v hotovosti alebo bezhotovostne na účet CA. Zákazník berie na vedomie, že pri zakúpení zájazdu môže vo výnimočných prípadoch nastať situácia, že CK usporadujúca príslušný zájazd, rezerváciu nepotvrdí. V takomto prípade cestovná zmluva nenadobudla účinnosť a klient má nárok na bezodkladné vrátenie všetkých už uhradených finančných prostriedkov. Nárok na náhradu škody klient nemá. Letecké spoločnosti si vzhľadom k sústavnému zvyšovaniu ceny leteckého benzínu na svetových trhoch vyhradzuju právo na zmenu výšky palivového príplatku. Ich navyšovanie sa riadi VOP CK. Niektoré CK hradia tieto navyšenia zo svojich prostriedkov, iné vyžadujú od klientov doplatiť cenový rozdiel dodatočne pred odletom. Podmienky stanovené cestovnými kancelárkami je klient povinný akceptovať.

### **IV. Cestovné doklady, voucher na služby**

Každý cestujúci je povinný mať so sebou do zahraničia platný cestovný pas, prípadne občiansky preukaz pre cesty do Shengenského priestoru. Vízové formality si klient väčšinou zaistí sám ešte pred vycestovaním. Za neudelenie víza cestujúcemu nenesie CA LiMiT 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](http://www.mzv.sk). Potrebné doklady - vouchery, letenky a pod., obdrží zákazník od CA LiMiT. CK odosielať doklady obvykle 7 dní pred odjazdom, výnimočne môžu byť odovzdané 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 LiMiT oprávnená požadovať podľa podmienok danej CK zálohu ešte pred rezerváciou zájazdu. Cestovná zmluva pri úspešnej rezervácii je ihneď záväznou a vzťahujú sa na ňu ihneď storno podmienky danej CK. V prípade neúspešnej rezervácie (nepotvrdenie) sa vždy vracia záloha v plnej výške, ak si zákazník nevyberie iný zájazd.

### **VI. Storno podmienky**

Klient je oprávnený stornovať objednaný zájazd nasledovne:

- do okamihu zloženia zálohy a podpisu zmluvy bez storno poplatkov

-po uzatvorení cestovnej zmluvy a úhrade zálohy, je storno podľa storno podmienok danej CK

Odstúpenie od cestovnej zmluvy (storno) musí byť vykonané výhradne písomnou formou s podpisom objednávateľa a podané osobne, alebo zaslané na e-mailovú adresu [limit@limit.sk](mailto:limit@limit.sk) v pracovnej dobe CA LiMiT.

Za dátum storna sa považuje takto doručené storno zájazdu.

Ak klient nenastúpi na zájazd pre neplatosť cestovných dokladov, alebo nevybavenie víz, takáto situácia nespadá pod storno podmienky. Klient nemá nárok na vrátenie peňazí.

Storno podmienky jednotlivých CK sú odlišné. Sú uvedené v katalógu a na [www](http://www) každej CK. Klient podpisom zmluvy o kúpe zájazdu (cestovnej zmluvy) potvrdzuje, že sa oboznámil so storno podmienkami.

### **VII. Reklamácie**

Prípadné reklamácie k zájazdu či službám je nutné riešiť na mieste pobytu s delegátom alebo recepciou ubytovacieho zariadenia, aby mohli byť nedostatky ihneď odstránené či napravené. Ak sa reklamáciu nepodarí vybaviť na mieste, je potrebné nechať si reklamované skutočnosti potvrdiť písomne podpisom zástupcu CK alebo ubytovacieho zariadenia. Klient môže reklamovať služby aj telefonicky, alebo SMS-kou v CA LiMiT, ak sa mu nepodarí vybaviť reklamáciu s delegátom, alebo recepciou. Ak sa klient rozhodne reklamovať až po ukončení čerpania služieb, je potrebné reklamáciu zaslať do CA LiMiT písomne, a k nej pripojiť reklamačný protokol z miesta pobytu potvrdený delegátom CK a fotografie reklamovanej skutočnosti (pokiaľ je to možné). CA LiMiT bezodkladne zašle reklamáciu príslušnej CK. LiMiT je cestovnou agentúrou, podľa zákona nezodpovedá za služby poskytnuté cestovnou kanceláriou a tým pádom klientom nevybavuje v ich mene reklamácie. LiMiT ich len postúpi príslušnej CK na vybavenie. Usporadujúca CK je povinná sa k reklámácii vyjadriť v zákonom stanovenej lehote 30 dní priamo klientovi. Prípadné námietky k odpovedi na reklamáciu klient zašle priamo do CK.

### **Reklamačný poriadok**

Reklamačný poriadok jednotlivých CK je uvedený v katalógu CK, alebo je súčasťou cestovnej zmluvy.

### **VIII. Osobné údaje**

Niektoré údaje (predovšetkým meno, priezvisko, bydlisko) poskytnuté pri využívaní serveru a služieb CA LiMiT, sú

osobnými údajmi podľa zákona č. 428/2002 o ochrane osobných údajov. CA LiMiT si uvedomuje dôvernosť osobných údajov a prehlasuje, že s nimi bude nakladať v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov. CA LiMiT spracováva poskytnuté osobné údaje po dobu neurčitú, prípadne do odvolania súhlasu daného klienta. Tento súhlas môže klient kedykoľvek odvolať písomne listom zaslaným na sídlo CA LiMiT.

CA LiMiT 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 LiMiT.

Poskytnutie osobných údajov je povinné aj pre uzatvorenie doplnkových služieb (napr. cestovné poistenie).

Ďalšie spracovanie prebieha iba v súlade so zákonom.

Osobné údaje sú uložené na zabezpečenom serveri vo vlastníctve CA LiMiT.