



Obchodné podmienky

1. Organizátor zájazdu

1.1. V rámci dohody o obchodnom zastúpení s CLUB MEDITERRANEE S.A., Francúzsko je cestovná agentúra VIA FRANCE s.r.o. (ďalej len CA) výhradným zástupcom pre predaj zájazdov CLUB MED na území Čiech a Slovenska. To platí pre cestovné kancelárie, individuálnych aj korporátnych zákazníkov.

1.2. Predaj zájazdu môže byť uskutočnený priamo cez VIA FRANCE, alebo prostredníctvom autorizovaných predajcov.

2. Objednávateľ a Obstaranie zájazdu

2.1. Predmetom obstarania je predaj zájazdu do siete rezortov CLUB MED, ktorý zahŕňa hotelové služby a ostatné služby podľa popisu jednotlivých rezortov. Ostatné služby ako zabezpečenie letenky, transferu do rezortu nie sú predmetom obstarania.

2.2. Objednávateľom je fyzická alebo právnická osoba (v mene neplnoletej fyzickej osoby je oprávnený uzatvoriť zmluvu jej zákonný zástupca, v mene právnickej osoby môže zmluvu okrem osôb oprávnených konať v mene právnickej osoby uzatvoriť aj splnomocnený zástupca), ktorý uzatvorí s cestovnou agentúrou Zmluvu o zájazde alebo Zmluvu o službe, resp. osoba, v ktorej prospech sa takáto zmluva uzatvorila (spolucestujúci), alebo osoba, na ktorú sa zájazd alebo služba previedla v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka.

3. Rezervácia

3.1. Zákazník si môže objednať zájazd prostredníctvom emailu, alebo telefonicky. Pri rezervácii zákazník zadáva údaje a to: meno objednávateľa a všetkých členov zájazdu, adresy, dátumy narodení.

3.2. Rezervácia zájazdu je platná a záväzná po zaplatení rezervačného poplatku vo výške 30% z ceny zájazdu a po potvrdení rezervácie zo strany. Ak sa rezervácia vykonáva v čase kratšom než 30 dní pred prvým dňom zájazdu, objednávateľ je pri rezervácii povinný zaplatiť 100% z ceny.

3.3. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek pred uzavretím zmluvy zrušiť rezerváciu aj bez uvedenia dôvodu osobne, alebo prostredníctvom emailu. Zrušenie rezervácie je podmienené zaplatením storno poplatku vo výške uvedenej v 6.5. Stornovací poplatok je vzájomne započítateľný s nárokom objednávateľa na vrátenie rezervačného poplatku. Rezervačný poplatok bude po odpočítaní storno poplatku vyplatený objednávateľovi v hotovosti alebo bankovým prevodom na určený účet.

4. Vznik zmluvy

4.1. Zmluvou o zájazde je zmluva o obstaraní zájazdu, uzavretá medzi VIA FRANCE a Objednávateľom v súlade s príslušnými ustanoveniami Zákona o cestovných kanceláriách a Občianskeho zákonníka, ktorá má zákonom

stanovené obsahové náležitosti

(ďalej len „Zmluva o zájazde alebo Zmluva“);

4.2. Zmluvu o zájazde uzatvára objednávateľ s CA. Zmluva o zájazde je uzavretá v momente:

- kedy sa zmluvné strany dohodli na všetkých podstatných náležitostiach a na základe tejto dohody vyplnili a podpísali formulár zmluvy o obstaraní zájazdu, a/alebo

- zaplatením zálohy cestovnej agentúre, a/alebo Zmluva o zájazde musí obsahovať zákonom predpísané náležitosti ako je cena zájazdu vrátane časového rozvrhu jednotlivých platieb a výšky zálohy. Cena a ostatné informácie a podmienky uvedené v katalógu alebo na webe CA nie sú záväzné a cestovná agentúra si vyhradzuje právo meniť ich kedykoľvek pred uzatvorením Zmluvy o zájazde.

5. Platobné podmienky

5.1. Cenou za Zájazd alebo Službu sa rozumie cena dohodnutá v Zmluve o zájazde. Cena je uvedená v mene Euro vrátane DPH platnej v čase uzavretia Zmluvy. Cena uvádzaná v katalógu alebo v dodatočných ponukách Cestovnej agentúry, potvrdených objednávkach alebo osobitných podmienkach je určená pre jednu osobu, ak nie je v danom dokumente alebo inom záväznom dokumente uvedené inak, a nie je záväzná ako dohodnutá konečná cena.

5.2.

a) Cestovná agentúra má právo na zaplatenie ceny za Zájazd alebo Službu pred ich poskytnutím. Objednávateľ je povinný zaplatiť cenu za Zájazd alebo Službu v čase a spôsobom dohodnutým v príslušnej Zmluve, najneskôr však pred ich poskytnutím zo strany Cestovnej agentúry;

b) Cestovná agentúra je oprávnená požadovať od Objednávateľa pri podpise Zmluvy o zájazde zaplatenie zálohy vo výške 30 % dohodnutej ceny;

c) zvyšnú časť dohodnutej ceny za Zájazd alebo Službu je Objednávateľ povinný zaplatiť v čase dohodnutom v Zmluve o zájazde, najneskôr však 30 dní pred termínom začatia poskytovania Zájazdu alebo Služby

d) v prípade, že Objednávateľ uzavrie s Cestovnou agentúrou Zmluvu o zájazde v čase kratšom ako 30 dní pred termínom začatia poskytovania Zájazdu alebo Služby, Objednávateľ je povinný zaplatiť celú dohodnutú cenu za Zájazd alebo Službu ihneď pri podpise konkrétnej zmluvy.

5.3. Úhrady za poskytnuté produkty a služby cestovného ruchu je možné vykonať platbou v hotovosti, bezhotovostným prevodom alebo vkladom na účet Cestovnej agentúry. Pri platbe kreditnou kartou sa účtuje poplatok vo výške 1% z celkovej sumy zájazdu (Visa, Masters) alebo 2% (Diners Club). Platba sa považuje za uskutočnenú dňom pripísania príslušnej peňažnej sumy na účet Cestovnej agentúry, v prípade platby v hotovosti sa považuje cena za zaplatenú prevzatím hotovosti zamestnancom CA.

5.4. Pri objednaní zájazdu, ktorý sa uskutoční menej ako 2 týždne pred odchodom od objednania, nie je možné urobiť rezerváciu, iba zájazd priamo potvrdiť. CA záväzne zájazd potvrdí až po pripísaní sumy za zájazd na účet CA aj to len v prípade, že sa zájazd medzi týmto obdobím nevypredá.

5.5. V prípade, ak nebude dohodnutá cena za Zájazd alebo iné Služby zaplatená zo strany Objednávateľa riadne a včas je CA oprávnená jednostranne odstúpiť od uzatvorenej zmluvy a Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť CA všetky náklady, ktorej jej vznikli v súvislosti s nespĺnením si povinností Objednávateľa.

5.6. Ceny uvedené v katalógu a na webovej stránke sú len orientačné.

6. Odstúpenie od Zmluvy o zájazde, stornovací poplatok

6.1. CA je oprávnená odstúpiť od zmluvy pred začiatkom zájazdu len z dôvodu zrušenia Zájazdu alebo z dôvodu porušenia povinností Objednávateľom, ktoré boli v Zmluve o zájazde alebo osobitnej zmluve o Službe dohodnuté. CA je povinná zaslať Objednávateľovi na adresu uvedenú v Zmluve o zájazde písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy s uvedením dôvodu.

Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia tohto oznámenia Objednávateľovi.

6.2. Cestovná agentúra si vyhradzuje právo zrušiť zájazd v prípade vzniku, resp. výskytu nepredvídateľných mimoriadnych udalostí, ktoré nebolo možné pri uzatvorení Zmluvy predvídať (napr. zemetrasenie, vojnový konflikt, epidémia, teroristicky útok a pod.).

6.3. V prípade, ak dôjde k zrušeniu zájazdu zo strany CA podľa Čl. 6.2, Objednávateľovi bude poskytnutá zo strany CA možnosť výberu náhradného zájazdu alebo bezodkladné vrátenie už zaplatenej ceny (alebo jej časti) za objednaný Zájazd.

6.4. Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb cestovného ruchu len po zaplatení celej ceny Zájazdu. V prípade, že Objednávateľ nezaplatí dohodnutú cenu včas, je CA oprávnená odstúpiť od uzavretej Zmluvy o zájazde a požadovať od Objednávateľa zaplatenie stornovacieho poplatku podľa tohto Čl. 6; týmto ustanovením nie je dotknuté právo CA na náhradu škody.

6.5. V prípade ak Objednávateľ odstúpi od Zmluvy bez udania dôvodu, alebo, ak CA odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinností zo strany Objednávateľa, je objednávateľ povinný zaplatiť CA stornovací poplatok. Stornovací poplatok je zmluvnou pokutou v zmysle § 741b ods. 1 písm. e) Občianskeho zákonníka, vypočítava sa ako percentuálny podiel z ceny zájazdu a jeho výška závisí od druhu zájazdu a od toho, v akom časovom predstihu pred uskutočnením zájazdu Objednávateľ oznámi, že od Zmluvy o zájazde resp. zmluvy o Službe odstupuje.

Pod cenou zájazdu treba rozumieť celkovú cenu za všetky služby dohodnuté s Objednávateľom v Zmluve o zájazde alebo v osobitnej zmluve. Výška stornovacieho poplatku je závislá od druhu zájazdu a časového úseku ktorý zostáva do nástupu na zájazd nasledovne:

i) zrušenie zájazdu

- do 30 dní pred nástupom na zájazd 40€ na osobu
- od 29 do 21 dní pred nástupom na zájazd 30 % z celkovej ceny
- od 20 do 8 dní pred nástupom na zájazd 50 % z celkovej ceny
- od 7 do 3 dní pred nástupom na zájazd 80 % z celkovej ceny
- menej ako 5 dní pred nástupom na zájazd 100 % z celkovej ceny

ii) zrušenie ubytovania na jednotku (kategória izieb, ktorá sa predáva iba za celkový počet svojich lôžok)

- do 30 dní pred nástupom na zájazd 30% z celkovej ceny
- od 29 do 21 dní pred nástupom na zájazd 50% z celkovej ceny
- od 20 do 8 dní pred nástupom na zájazd 80% z celkovej ceny
- menej ako 7 dní 100% z celkovej ceny

iii) zmena objednávky (zmena destinácie, odchodu, atď...)

- do 30 dní pred nástupom na zájazd 40€ na osobu
- od 29 do 21 dní pred nástupom na zájazd 50€ na osobu
- od 20 do 8 dní pred nástupom na zájazd 30% z celkovej ceny
- od 7 do 3 dní pred nástupom na zájazd 80% z celkovej ceny
- menej ako 3 dní pred nástupom na zájazd 100% z celkovej ceny

6.6. Pri určení počtu dní pre výpočet stornovacieho poplatku je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň odchodu, odletu resp. nástupu na Zájazd.

7. Reklamačný poriadok

7.1. CA zodpovedá Objednávateľovi za porušenie svojich záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy o zájazde bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CA priamo alebo prostredníctvom iných dodávateľov Služieb. V prípade, že rozsah a kvalita poskytnutých Služieb je objektívne na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká Objednávateľovi právo na reklamáciu a odstránenie chybné poskytnutej Služby. Objednávateľ je povinný si uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej Služby bezodkladne, a to u povereného zástupcu CA; v naliehavých prípadoch je Objednávateľ oprávnený uplatniť reklamáciu aj priamo u dodávateľa služby. O uplatnení tohto práva je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom CA. Záznam musí byť vyhotovený dvojmo, musí obsahovať označenie zájazdu, reklamujúcu osobu, predmet reklamácie a podpisy Objednávateľa i zástupcu CA. V prípade nedodržania tohto postupu právo na reklamáciu uplatnené oneskorene alebo až po ukončení Zájazdu alebo čerpania reklamovaných služieb, zaniká.

7.2. Na všetky reklamácie podané v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami, je CA povinná odpovedať písomnou formou, najneskôr v lehote 30 dní od preukázateľného obdržania reklamácie.

7.3. Cestovná agentúra sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu spôsobenú odstúpením od Zmluvy o zájazde alebo porušením povinností len vtedy, ak preukáže, že táto škoda vznikla bez jej zavinenia, resp. ak škodu nespôsobili ani jej dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená:

- a) objednávateľom,
- b) treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu,
- c) udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

V prípadoch uvedených pod písm. b) a c) je CA povinná poskytnúť Objednávateľovi bezodkladne potrebnú súčinnosť a pomoc.

7.4. Za služby v cestovnom ruchu, ktoré si Objednávateľ objedná počas Zájazdu v mieste pobytu a ktoré neboli súčasťou zájazdu CA zodpovedá CA iba ako sprostredkovateľ, ak tieto služby sprostredkovala.

7.5. Pri posudzovaní počtu dní dovolenky je potrebné brať do úvahy, že do prvého a posledného dňa čerpania služieb zasahujú v rôznej miere dopravné, ubytovacie a stravovacie služby. V prípade obsadenia izby v skorých ranných hodinách sa predchádzajúca noc počíta ako poskytnuté ubytovanie. CA nezodpovedá za škody, ktoré môžu z týchto dôvodov vzniknúť Objednávateľovi a nenahrádza služby, ktoré z týchto dôvodov nemohli byť plne využité. Reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z dôvodu podľa tohto Článku sa považujú za neopodstatnené.

8. Záverečné ustanovenia

8.1. Tieto Všeobecné podmienky sú platné pre účasť na všetkých Zájazdoch usporiadaných CA a tvoria neoddeliteľnú časť Zmluvy o zájazde, ak nie je CA v osobitných prípadoch určený alebo oboma zmluvnými stranami Zmluvy o zájazde vopred dojednaný iný rozsah vzájomných práv a povinností v písomnej forme

8.2. Objednávateľ potvrdzuje svojim podpisom Zmluvy o zájazde, že:

- a) obdržal a aj sa v plnom rozsahu oboznámil s ponukovým katalógom CA (k dispozícii online na www.clubmed.sk)
 - b) bol oboznámený s obsahom týchto Všeobecných podmienok, rozumie im, a súhlasí s nimi
 - c) porozumel všetkým v nich prezentovaným skutočnostiam a bude ich rešpektovať a dodržiavať,
 - d) nie je si vedomý žiadnych obmedzení, ktoré by mu bránili v riadnej účasti na Zájazde a zodpovedá za svoju zdravotnú prípravu na zájazd
- 8.3. V zmysle zákona č. 282/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov týmto Objednávateľ vyslovuje súhlas so spracovaním s osobných údajov uvedených v Zmluve s CA Objednávateľ vyslovuje súhlas so spracovaním týchto osobných údajov: mena, priezviska, dátumu narodenia, čísla OP a čísla pasu, ktoré dobrovoľne poskytol/a/ alebo poskytne v súvislosti s vznikom Zmluvy o poskytnutí zájazdu alebo zmluvy o poskytnutí služby. Súhlas udeľuje CA na účel plnenia

zmluvne dohodnutých služieb podľa uzatvorenej Zmluvy o poskytnutí zájazdu alebo Zmluvy o poskytnutí služby, a to v rozsahu nutnom vzhľadom na výkon činností, ktoré sú jej predmetom podnikania ako aj výkon činností s nimi bezprostredne súvisiacimi. V prípade, ak niektoré poskytnuté osobné údaje nie sú nevyhnutné na dosiahnutie účelu spracúvania, vyhlasuje Objednávateľ, že bol na túto skutočnosť upozornený a svojím podpisom výslovne súhlasím aj so spracúvaním týchto údajov. Tento súhlas poskytuje na dobu neurčitú odo dňa udelenia tohto súhlasu. Ak poruší CA pri spracúvaní osobných údajov právne predpisy upravujúce ochranu osobných údajov, je Objednávateľ oprávnený písomne odvolať tento súhlas so spracúvaním osobných údajov. Objednávateľ vyhlasuje, že pred podpisom Zmluvy o poskytnutí zájazdu alebo zmluvy o poskytnutí služby bol oprávnenou osobou zastupujúcou CA poučený o svojich právach v zmysle zákona o ochrane osobných údajov.

8.4. Cestovný pas a víza

Objednávateľ zodpovedá za všetky svoje cestovné doklady (víza, platný cestovný pas, atď.), ktoré by si mal potvrdiť s príslušným veľvyslanectvom/konzulátom. Via France/Club Med neprijíma žiadnu zodpovednosť ak klient nemôže vycestovať, alebo mu nebude umožnený vstup do krajiny kde má zakúpený zájazd z dôvodu nedodržania požiadaviek na všetky potrebné cestovné dokumenty (doklady).

8.5. Všetky údaje a pokyny obsahujúce v katalógoch a ceníkoch o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú vždy aktuálne známym informáciám a dostupným v dobe ich tlače a CA si vyhradzuje právo na ich aktualizáciu a zmenu do doby uzatvorenia Zmluvy o zájazde s Objednávateľom. CA nezodpovedá za obsah prípadnej inzercie tretích osôb, uverejnenej v katalógoch, ceníkoch a iných materiáloch, ktoré vydáva CA a nezodpovedá za správnosť údajov uvedených v materiáloch, ktoré nevydáva.

8.5. Pre právne vzťahy, ktoré sa riadia týmito Všeobecnými podmienkami, je rozhodujúce slovenské právo, pokiaľ nie je uvedené inak. Miestna príslušnosť súdu pre všetky spory vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde a iných právnych vzťahov medzi CA a Objednávateľom, je určená podľa sídla CA, pokiaľ to všeobecne záväzné právne predpisy upravujúce konanie pred súdmi umožňujú.

V Bratislave, dňa 2. 9. 2013
VIA FRANCE, s.r.o. výhradný zástupca
CLUB MED pre Českú a Slovenskú republiku