

Zmluvné podmienky cestovnej kancelárie RENY TRAVEL s.r.o. platné pre pobyty zo sekcie „ZIMA“

I. Zmluvný vzťah

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:
Cestovná kancelária RENY TRAVEL s.r.o (ďalej len „CK“), ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom externých autorizovaných predajcov alebo vlastných predajných miest a objednávateľom, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba (ďalej len „objednávateľ“).
2. Zmluvný vzťah medzi CK a objednávateľom vzniká uzatvorením zmluvy o zájazde, jej potvrdením zo strany CK a zaplatením zálohy. Zmluva o zájazde platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v zmluve ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Za neploletú osobu podpisuje zmluvu jej zákonný zástupca.
3. Obsah zmlúv o zájazde sa určuje podľa cenníka, dodatočných ponúk CK, všeobecných podmienok príp. osobitných podmienok priložených k zmluve. Informácie v ponukovom katalógu a na internetových stránkach CK vychádzajú zo skutočností a faktov známych CK v čase ich prípravy.

II. Cena služieb a platobné podmienky

1. Ceny zájazdov sú uvedené v EURO (ďalej €) a sú zmluvnými cenami dohodnutými písomnou dohodou medzi CK a objednávateľom. Dohodnutá cena o zájazde je uvedená v zmluve o obstaraní zájazdu.
2. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu.
3. CK je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov (zálohy) v minimálnej výške 50% ceny všetkých objednaných služieb (okrem poistenia, ktoré musí byť objednávateľom zaplatené už pri podpísaní záväznej objednávky) pri záväznom potvrdení rezervácie. Najneskôr 30 dní pred nástupom na zájazd, resp. začatím čerpania služieb je objednávateľ povinný doplatiť zvyšnú časť ceny za objednané služby, ak nie je uvedené inak.
4. Doplatok pri objednávkach na termín vianočného, silvestrovského, resp. novoročného pobytu je splatný v momente rezervácie.
5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 resp. 60 dní pred začiatkom pobytu, resp. čerpania služieb, je objednávateľ povinný zaplatiť 100% ceny všetkých objednaných služieb.
6. Právo na riadne poskytnutie všetkých služieb vzniká objednávateľovi až po zaplatení 100% ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.
7. V prípade nezaplatenia ceny za objednané služby v stanovených lehotách je CK oprávnená bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od zmluvy a služby neposkytnúť a objednávateľ je povinný uhradiť všetky náklady, ktoré CK vznikli z dôvodu nesplnenia si zmluvných povinností objednávateľom.
8. CK je oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu v lehote do 30 dní pred začiatkom zájazdu resp. čerpaním objednaných služieb v týchto prípadoch:
 - a) zvýšenie dopravných nákladov vrátane cien pohonných hmôt;
 - b) zvýšenie poplatkov spojených s dopravou napr. tranzitných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene objednaných služieb;
 - c) zvýšenie dph.
9. CK je povinná oznámenie o zvýšení ceny zájazdu odoslať objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, resp. čerpania služieb, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu, resp. objednaných služieb. Objednávateľ je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr však v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny. V opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa bodu 7 tohto článku.

III. Zájazdy na vyžiadanie

Pri niektorých zájazdoch je nutné vyžiadať zájazd najprv u zahraničného partnera CK (hotel v zahraničí a pod.). V takomto prípade CK požaduje zálohu v minimálnej výške 50 % a v termíne kratšom ako 30 dní pred nástupom, resp. silvestrovský pobyt až 100% ešte pred rezerváciou zájazdu, ktorá pri úspešnej rezervácii je záväznou a vzťahujú sa na ňu hneď storno podmienky. V prípade neúspešnej rezervácie sa záloha vždy vracia v plnej výške, pokiaľ si zákazník nevyberie iný zájazd.

IV. Práva a povinnosti objednávateľa

1. Objednávateľ má právo:
 - a) na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb
 - b) na riadne poskytnutie informácií o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb, ktoré sú CK známe ako i oboznámenie so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela
 - c) vypovedať zmluvu kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb podľa článku VI. týchto zmluvných podmienok.
 - d) obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu resp. čerpania objednaných služieb ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK známe, pokiaľ už nie sú uvedené v zmluve o zájazde alebo katalógu, ktorý mu bol odovzdaný. Tieto informácie zasiela CK len na jednu emailovú adresu, uvedenú objednávateľom, ak nie je dohodnuté inak.
 - e) písomne oznámiť, že sa zájazdu miesto neho zúčastní iná osoba, uvedená v tomto oznámení. Toto právo môže objednávateľ uplatniť v lehote do 30 dní pred začiatkom zájazdu alebo čerpania služieb. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú a to v minimálnej výške € 10,00 za osobu.
 - f) na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa článku VII. týchto podmienok
 - g) na ochranu osobných údajov, uvádzaných v zmluve, v zmysle príslušných právnych predpisov, pričom podpisom tejto zmluvy objednávateľ súhlasí len s ich spracovaním pre interné potreby CK.
2. Povinnosti objednávateľa:
 - a) poskytnúť CK maximálnu súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie objednaných služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v zmluve o zájazde vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK. V prípade nesplnenia si tejto povinnosti je objednávateľ povinný uhradiť všetky náklady a škody, ktoré poskytnutím nesprávnych údajov CK vznikli.
 - b) zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav si to vyžaduje
 - c) nahlásiť vopred účasť cudzích štátnych príslušníkov, v opačnom prípade CK neručí za poskytnutie služieb týmto osobám. Tieto osoby sami zodpovedajú za splnenie všetkých náležitostí, ktorými je čerpanie služieb pre nich podmienené.
 - d) zaplatiť cenu zájazdu resp. objednaných služieb v súlade s článkom II. týchto podmienok.
 - e) bez zbytočného odkladu oznamovať CK svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb.
 - f) prevziať od CK všetky doklady potrebné na čerpanie služieb a skontrolovať pravdivosť údajov v nich uvedených. V prípade, že 7 dní pred začiatkom zájazdu resp. čerpania objednaných služieb objednávateľ tieto doklady a informácie neobdržal, je povinný bezodkladne o tejto skutočnosti informovať CK, aby zjedнала nápravu. V opačnom prípade to pre CK znamená, že objednávateľ všetky doklady a informácie obdržal včas a úplne.
 - g) pri čerpaní služieb sa presne riadiť prevzatými pokynmi a informáciami poskytnutými CK alebo jej zástupcami, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť si zabezpečiť potrebné cestovné doklady a iné podmienky pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení atď.)
 - h) počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo na majetku na úkor ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov služieb alebo CK
 - i) riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK

V. Zmena dohodnutých služieb

1. Pred začiatkom čerpania služieb:
 - a) v prípade, že nastanú okolnosti, ktoré znemožňujú poskytnúť služby podľa uzavretej zmluvy, je CK povinná zabezpečiť ich zmenu alebo ich zrušiť, pričom je povinná o tejto skutočnosti objednávateľa bezodkladne informovať

- b) pri zrušení zájazdu, pri zmene termínu čerpania služieb o viac ako 48 hodín alebo pri závažnej zmene programu, trasy, ubytovania, spôsobu prepravy a ceny za objednané služby, má objednávateľ právo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny alebo na prevod tejto čiastky na úhradu iných služieb, ktoré si objednávateľ u CK objednal a to bez stornopoplatkov. Za závažnú zmenu sa nepovažuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena ceny o menej ako 10%.
- c) v prípade, že objednávateľ nedoručí do 3 dní od oznámenia zmeny písomne svoje odstúpenie od zmluvy platí, že so zmenami súhlasí.
- d) CK vyhradzuje právo zrušiť služby alebo zájazd, ak nebol prihlásený minimálny počet 25 účastníkov (výhrada minimálneho počtu účastníkov pri organizovaných zájazdoch), ak nie je dohodnuté inak, pričom o tejto skutočnosti je CK povinná odoslať objednávateľovi oznámenie najneskôr 14 dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb
- e) pri dodatočnom objednaní služieb si CK účtuje paušálny poplatok € 4,00 za osobu a službu

2. Počas čerpania služieb:

- a) CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu alebo čerpania služieb, ak z vážnych objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci alebo mimoriadnych okolností, ktoré nemá CK možnosť ovplyvniť a predvídať je povinná urobiť také opatrenia aby zájazd mohol pokračovať:
 - zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite porovnateľnej a zodpovedajúcej pôvodne objednaným službám, alebo
 - poskytnúť objednávateľovi zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu, alebo
 - vrátiť objednávateľovi zaplatenú cenu za neposkytnuté alebo náhradným plnením nekompensované služby

V prípade zabezpečenia služieb minimálne rovnakej úrovne (náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej resp. vyššej kategórie, atď.) sú ďalšie nároky objednávateľa vylúčené.

- b) CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených služieb alebo programu z dôvodov podľa bodu a), meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, štrajkom a podobne.
- c) pri službách, súčasťou ktorých je doprava, je prvý a posledný deň určený na prepravu a reklamácia skrátenia dĺžky z uvedeného dôvodu sú vylúčené.

VI. Odstúpenie od zmluvy zo strany objednávateľa a stornopoplatky

1. Objávateľ má právo kedykoľvek pred začatím čerpania služieb od zmluvy odstúpiť písomným oznámením, ktoré je účinné dňom jeho doručenia CK. Pri odstúpení je objednávateľ povinný uhradiť CK nasledujúce stornopoplatky a poistné v plnej výške:
 - a) € 30,00 na osobu, resp. € 60,00 na apartmán, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote do 46 dní pred termínom začatia zájazdu resp. čerpania služieb;
 - b) 30% z ceny všetkých objednaných služieb, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 45 - 31 dní pred termínom začatia zájazdu resp. čerpania služieb;
 - c) 60% z ceny všetkých objednaných služieb, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 30 – 16 dní pred termínom začatia zájazdu resp. čerpania služieb;
 - d) 85% z ceny všetkých objednaných služieb, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 15 – 8 dní pred termínom začatia zájazdu resp. čerpania služieb;
 - e) 100% ceny všetkých objednaných služieb, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 7 a menej dní pred termínom začatia zájazdu resp. čerpania služieb.
2. Na pobyty s nástupom v termínoch od 20.12.– 06.01. sú stornopoplatky nasledujúce:
 - a) 100% ceny všetkých objednaných služieb, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy od momentu potvrdenia zmluvy do termínu začatia zájazdu resp. čerpania služieb
3. V prípade, že výpočet stornopoplatkov pri odstúpení od zmluvy sa pri rezervovanom ubytovaní líši od uvedených v bode 1. a 2., CK o tejto skutočnosti informuje objednávateľa pred uzatvorením zmluvy. Tieto podmienky sú následne záväznými pre uvedenú rezerváciu.
4. Pre určenie počtu dní pri výpočte stornopoplatkov sa započítava aj deň, kedy bolo oznámenie o odstúpení od zmluvy doručené CK. Doručenie CK je možné v pracovné dni v čase 9-18h. Pri

zaslaní odstúpenia od zmluvy elektronickou poštou je nutné spätné potvrdenie od CK o prijatí tejto správy.

5. Na subdodávateľsky zabezpečené služby ako je doprava (autokarom, letecky, trajektom) sa vzťahujú storno podmienky dopravcu.
6. Za služby, ktoré boli CK riadne zabezpečené a objednávateľ ich na základe vlastného rozhodnutia nezačne čerpať vôbec alebo len čiastočne, nemá nárok na vrátenie celej alebo časti ceny zájazdu za nečerpané služby.
7. V prípade žiadosti objednávateľa o zmenu termínu alebo ubytovania, ak je CK schopná zabezpečiť takúto výmenu, sa postupuje ako pri storne pôvodnej objednávky a zavedení novej podľa stornopodmienok tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

VII. Reklamácie a zodpovednosť za škodu

1. V prípade, že rozsah alebo kvalita poskytnutých služieb je nižšia ako bolo dohodnuté v zmluve o zájazde, vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu. Objávateľ (ďalej „reklamujúci“) je povinný uplatniť toto právo bezodkladne priamo na mieste u dodávateľa služieb alebo u zástupcu CK tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava.
2. Ak nie je možné vybaviť reklamáciu a vykonať nápravu priamo na mieste, spíše reklamujúci písomný záznam v spolupráci s dodávateľom služieb alebo zástupcom CK s označením zájazdu, mena objednávateľa a označenia nedostatkov. Písomný záznam podpíše dodávateľ služieb alebo zástupca CK. Tento potvrdený písomný záznam je reklamujúci povinný predložiť pri reklamacii. Objávateľ berie na vedomie a súhlasí, že písomný záznam nie je reklamáciou, v zmysle právnej úpravy. V prípade nedodržania tohto postupu právo na reklamáciu, uplatnené až po ukončení zájazdu alebo čerpania reklamovaných služieb zaniká.
3. Ak CK nezabezpečí riadne a včas nápravu reklamovaných služieb, môže objednávateľ uplatniť svoje práva po návrate bezodkladne, najneskôr však do 3 mesiacov od ukončenia čerpania služieb, alebo ak služby neboli čerpané vôbec, odo dňa kedy sa mali služby vyčerpať podľa zmluvy v CK, pričom reklamujúci doloží záznam podľa bodu 2 tohto článku. V takomto prípade má reklamujúci nárok na zľavu zo zaplatenej ceny služieb, zodpovedajúcu rozdielu medzi zaplatenými a skutočne poskytnutými službami.
4. Pri riešení reklamácie je reklamujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek škodám, alebo aby sa ich rozsah znížil.
5. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si objednávateľ sám objedná u tretích osôb.

VIII. Záverečné ustanovenia

1. Platnosť týchto Zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK len vtedy, ak nie je CK stanovený, či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.
2. Objávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o zájazde, že sú mu Zmluvné podmienky cestovnej kancelárie RENEY TRAVEL s.r.o známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.
3. V prípade rezervácie prostredníctvom internetových stránok CK Reney travel a formou elektronickej komunikácie sa za súhlas so zmluvnými podmienkami v zmysle bodu 2. rozumie aj akceptovanie Zmluvy o obstaraní zájazdu zaslanej objednávateľovi emailom, resp. elektronicky a úhrada zálohy na základe zaslanej Zmluvy.
4. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v internetovom a tlačnom katalógu CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe ich prípravy a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.
5. Práva a povinnosti, ktoré nie sú uvedené v „Zmluvných podmienkach cestovnej kancelárie RENEY TRAVEL s.r.o.“ sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka.

Reny Travel cestovná kancelária
V Bratislave 01.05.2015