

1. OBJEDNÁVKA

1.1 Prevádzkovateľ elektronického predaja zájazdov cestovná kancelária NOE travel, s.r.o. (ďalej len NOE travel) – portál www.pute.sk (ďalej len Pute.sk) sú organizátormi zájazdov a zároveň predajcami zájazdov cestovných kancelárií na základe zmlúv o obchodnom zastúpení, zmlúv o sprostredkovaní a podobných zmlúv (ďalej len zastúpené CK). NOE travel a všetky zastúpené CK sú poistené pre prípad úpadku a pôsobia na trhu cestovného ruchu už niekoľko rokov.

1.2 Spoločnosť NOE travel, s.r.o., zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel Sro, vložka číslo 43055/R, so sídlom Klčové 2088/36, Nové Mesto nad Váhom 915 01, IČO: 50934821, prevádzkuje portál s najširšou ponukou pútnických zájazdov www.pute.sk.

1.3 Cestujúci (klient/zákazník) je 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. V prípade, že na strane cestujúceho vystupuje viac osôb, používa sa aj na nich označenie v jednotnom čísle „cestujúci“ a v tomto prípade sú všetky osoby na strane cestujúceho povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne.

1.4 Pute.sk vytvorí na základe prejavenej záujmu klienta nezáväznú rezerváciu služieb (zájazdu) v NOE travel alebo u zastúpenej CK. Pute.sk vykoná rezerváciu objednaného zájazdu v NOE travel alebo u zastúpenej CK. Rezervácia je urobená aj bez overenia zákazníka (cestujúceho), pokiaľ má objednávka všetky náležitosti. V prípade, že je rezervácia neúspešná, Pute.sk kontaktuje klienta buď telefonicky, formou sms alebo emailom. Ak je rezervácia úspešná, klient je kontaktovaný ihneď telefonicky, formou sms alebo emailom pracovníkom portálu.

1.5 Zmluvný vzťah medzi klientom (cestujúcim) a obstarávateľom, resp. organizátorom zájazdu (NOE travel alebo zastúpená CK) vznikne na základe „Zmluvy o zájazde“, súčasťou ktorej sú všeobecné zmluvné podmienky obstarávateľa (NOE travel alebo zastúpená CK) ako cena zájazdu, platobné podmienky, reklamácie, zodpovednosť za škody, storno na plnenie objednaných služieb, podmienky poistenia, práva a povinnosti zmluvných strán a pod.. Spolu so zmluvou o zájazde sa cestujúci dozvie, s ktorou CK bude zájazd realizovaný (NOE travel alebo konkrétna zastúpená CK). Cestujúci berie na vedomie, že termíny pre platbu zálohy alebo doplatku uvedené vo všeobecných zmluvných podmienkach obstarávateľa (NOE travel alebo zastúpená CK) sú pre neho záväzné. V prípade zaplatenia zálohovej platby cestujúcim sa prípadné storno zájazdu alebo služby riadi podmienkami obstarávateľa (NOE travel alebo zastúpená CK). Pri službách a zájazdoch organizovaných so zastupovanou CK vystupuje NOE travel a Pute.sk v tomto vzťahu len ako sprostredkovateľ.

1.6 Na všetky ponúkané zájazdy a služby sa vzťahujú Všeobecné zmluvné/obchodné podmienky (ďalej len VZP) cestovnej kancelárie NOE travel alebo tej zastúpenej CK, ktorej zájazd alebo služby si cestujúci záväzne objedná a uzavrie na danú službu alebo zájazd zmluvu. Pute.sk vždy poskytne cestujúcemu úplné znenie VZP cestovnej kancelárie NOE travel alebo zastúpenej CK spolu s návrhom/formulárom zmluvy.

1.7 Pute.sk si vyhradzuje právo po vytvorení objednávky na opravu prípadných nepresností, ktoré môžu vzniknúť pri ručnom prepisovaní zájazdu do databázy serveru. Pute.sk si vyhradzuje právo odmietnuť objednávky, ktoré neobsahujú všetky náležitosti alebo sú rozporuplné.

1.8 Pute.sk sa zaväzuje doručiť dokumenty, ktoré sú potrebné k uzavretiu zmluvy o zájazde zákazníkovi dohodnutým spôsobom - elektronickou formou, osobne alebo poštou. Vyplnený návrh na zmluvu musí byť podpísaný cestujúcim. Nezáväznú rezerváciu, ktorú cestujúci vytvoril prostredníctvom rezervačného systému na internetovej stránke www.pute.sk je potrebné zo strany cestujúceho odvolať mailom, telefonicky alebo písomne – platí len v prípade, že zmluva o zájazde nie je ešte podpísaná.

1.9 Pute.sk neručí za chyby spôsobené ručným prepisovaním údajov do databázy. Na internetovej stránke www.pute.sk sa môžu zriedkavo vyskytnúť chybné neaktualizované ceny, napríklad v dôsledku prípadnej chyby vo vyhľadávacom systéme zájazdov. Potvrdená celková cena objednávky cestovnou kanceláriou NOE travel alebo zastúpenou cestovnou kanceláriou bude cestujúcemu poskytnutá po nezáväznej rezervácii zájazdu. Na základe toho sa môže cestujúci následne rozhodnúť, či danú cenu akceptuje a či si zájazd záväzne objedná. Vykoná tak podpísaním zmluvy alebo uhradením zálohy alebo celej ceny zájazdu.

1.10 Cestujúci si je vedomý toho, že NOE travel alebo organizujúca zastúpená CK môže využívať služby obchodných partnerov, to znamená, že napríklad služby poskytované v mieste pobytu cestujúceho budú vykonávané zamestnancom obchodného partnera NOE travel alebo organizujúcej CK, ktorým môže byť aj iný subjekt so sídlom v Slovenskej republike, alebo v zahraničí.

2. CENA A PLATBA

2.1 Cenu služieb, detaily o spôsobe a termíne platby oznámi a dohodne Pute.sk s klientom spolu s oznámením o vykonaní nezáväznej rezervácie. Úhradu zálohy alebo ceny za služby je potrebné zo strany klienta vykonať do dohodnutého termínu po podpísaní zmluvy o zájazde. Tento termín platby zálohy a celej sumy zájazdu určuje cestovná kancelária, ktorá organizuje zájazd alebo poskytuje službu.

2.2 Pri platbe zájazdov, ktoré sú objednávané skôr ako jeden kalendárny mesiac pred uskutočnením zájazdu, zaplatí cestujúci spravidla 50 percent z jeho plnej ceny a následne jeden kalendárny mesiac pred odchodom, doplatí zvyšnú sumu do plnej ceny zájazdu. Podmienky platby sú však individuálne a určuje ich cestovná kancelária, ktorá zájazd organizuje.

Pri zájazdoch organizovaných cestovnou kanceláriou NOE travel je cestujúci povinný pri objednávke zájazdu alebo služby uhradiť zálohu vo výške 50% z celkovej ceny zájazdu alebo služby do 2 kalendárnych dní od vystavenia zmluvy o zájazde, ak nebolo dohodnuté inak. Doplatok do celej výšky je cestujúci povinný uhradiť najneskôr 60 dní pred dňom nástupu na zájazd, ak nebolo dohodnuté inak.

2.3 Cestujúci uhradí cenu za zájazd alebo cenu za službu vkladom na účet NOE travel, s.r.o. – Pute.sk v pobočke VÚB banky, prípadne bankovým prevodom, ak nebolo dohodnuté inak.

Pri zájazdoch objednávaných menej ako 30 dní pred ich uskutočnením, uhradí cestujúci celú platbu jednorazovo, a to vkladom na účet NOE travel, s.r.o. – Pute.sk v pobočke VÚB banky, prípadne bankovým prevodom, ak má klient účet v rovnakej banke ako NOE travel, s.r.o. – Pute.sk.

2.4 Objednávka sa považuje za zaplatenú v momente pripísania danej finančnej čiastky na účet NOE travel, s.r.o. – Pute.sk – v prípade, že klient vyžiada potvrdenie o pripísaní platby na účet - NOE travel, s.r.o. – Pute.sk cestujúcemu vystaví dodatočný doklad.

2.5 Pute.sk okrem organizovania vlastných pútnických zájazdov sprostredkúva pútnické zájazdy viacerých významných slovenských cestovných kancelárií za úplne rovnaké ceny, za ktoré predávajú tieto cestovné kancelárie. Ak však cestujúci bude objednávať zájazd priamo na portáli NOE travel www.pute.sk, výhodou pre cestujúceho je, že vďaka systému NOE travel si môže vybrať zájazd od cestovnej kancelárie, ktorá ho predáva za najnižšiu cenu. Cestujúci nájde na www.pute.sk všetky púte od viacerých významných cestovných kancelárií na jednom mieste a môže si prehľadne porovnávať cenu tej istej púte a nájsť si presne púť, ktorá mu termínovo, obsahovo a cenovo najviac vyhovuje.

2.6 Pute.sk neručí za splnenie záväzku zastúpených CK, s ktorými sprostredkoval uzavretie zmluvy. Pute.sk nezodpovedá za škody spôsobené zmenou menového kurzu, časovým nesúladom medzi bankovým prevodmi, resp. za následky oneskorených platieb. V prípade nesplnenia záväzkov NOE travel alebo zastúpených CK sa reklamácie uplatňujú podľa bodu 6. a 7.

3. ZÁVÄZKY STRÁN

NOE travel, s.r.o. – Pute.sk sa zaväzuje:

- uzavrieť zmluvu alebo sprostredkovať uzavretie zmluvy s takými kritériami služby, ktoré boli dohodnuté s klientom, boli záväzne objednané a v dohodnutej cene.
- zabezpečiť doručenie dodatočných informácií a pokynov (najmä pokynov k zájazdu) a dopravných cenín, ak nie sú odovzdávané priamo zastúpenou CK

Cestujúci sa zaväzuje:

- poskytnúť úplné a pravdivé údaje o osobe objednávateľa a účastníkoch zájazdu, ktoré sú potrebné k uzavretiu zmluvy
- bezodkladne informovať o zmenách osobných údajov objednávateľa alebo zúčastnených osôb (najmä zmenu mena a priezviska, adresy, telefonického kontaktu, čísla pasu a pod.). Za tieto zmeny si NOE travel alebo zastúpená CK môže účtovať administratívny poplatok alebo poplatok vo výške skutočne vzniknutých nákladov, napríklad poplatok leteckej spoločnosti za zmenu mena na vystavenej letenke
- zaplatiť za objednané služby dohodnutú cenu v dohodnutom čase

4. CESTOVNÉ DOKLADY

4.1 Každý cestujúci musí mať počas zájazdu vlastný platný cestovný doklad (občiansky preukaz alebo cestovný pas v závislosti od podmienok tranzitných a cieľových štátov). Deti musia vlastniť platný cestovný pas počas zájazdov do zahraničia.

4.2 Do niektorých štátov je potrebná platnosť cestovného dokladu minimálne 6 mesiacov od termínu ukončenia zájazdu. Je povinnosťou cestujúceho preveriť si pred cestou, či jeho cestovný doklad spĺňa všetky náležitosti, ktoré vyžaduje štát, do ktorého cestuje. Viac informácií k cestovným dokladom sa dozviete na www.mzv.sk.

4.3 Potrebné doklady (vouchery, letenky, a pod.) obdrží cestujúci od NOE travel - Pute.sk alebo priamo od zastúpenej CK. Závisí od termínu a krajiny, v ktorej má zaplatený pobyt. Všetky doklady sú doručené najneskôr 5-7 dní pred odjazdom s výnimkou dokladov (ako napr. letenky), ktoré môžu byť odovzdané až na letisku alebo emailom alebo s výnimkou ultra last minute zájazdov objednávaných napr. 1 deň pred odchodom, kedy sú doklady posielané bezodkladne po pripísaní platby na účet NOE travel alebo zastúpenej CK, čo môže byť napríklad aj v deň odchodu na zájazd.

5. ZÁJAZDY NA VYŽIADANIE

5.1 Pri niektorých ponukách zájazdov sa môže cestujúci pokúsiť vyžiadať ďalšie voľné miesta, a to aj za predpokladu, že z ponuky zájazdov vyplýva, že žiadne miesta už nie sú voľné.

5.2 Zaujemca berie na vedomie, že pri týchto zájazdoch je zo strany usporiadateľa zájazdu nutné vyžiadať voľnú kapacitu najskôr u príslušného zahraničného partnera cestovnej kancelárie NOE travel alebo zastúpenej CK.

5.3 V takomto prípade je NOE travel, s.r.o. – Pute.sk oprávnená požadovať zálohu na cenu zájazdu vo výške až 100 % tohto zájazdu ešte pred tým, ako je rezervácia zájazdu potvrdená zo strany zahraničného partnera.

5.4 V okamžiku úhrady zálohy dochádza medzi NOE travel, s.r.o. – Pute.sk a cestujúcim k uzavretiu Zmluvy o zájazde. Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom podpísania zmluvy alebo pripísaním platby na účet NOE travel a zaniká v prípade, že nedôjde k potvrdeniu rezervácie. Pokiaľ sa voľné miesto nepotvrdí, tak Zmluva o zájazde zaniká a cestujúcemu sa vždy vracia uhradená záloha/platba v plnej výške.

6. REKLAMÁCIE

Prípadné reklamácie k zájazdu či službám odporúčame riešiť na mieste pobytu s delegátom alebo recepciou ubytovacieho zariadenia, aby mohli byť poruchy ihneď odstránené či napravené. Takisto je pre vybavenie reklamácie lepšie nechať si reklamované skutočnosti potvrdiť písomne podpisom zástupcu NOE travel alebo organizujúcej CK, alebo ubytovacieho zariadenia. Tiež býva k dispozícii cestujúcemu non-stop telefonická linka usporiadajúcej/ organizujúcej CK. Ak sa klient rozhodne reklamovať až po ukončení čerpania služieb, je potrebné reklamáciu zaslať do cestovnej kancelárie NOE travel alebo organizujúcej CK najlepšie písomne, prípadne k nej navyše ešte pripojiť reklamačný protokol z miesta pobytu najlepšie potvrdený aj delegátom organizujúcej CK, doplneným fotografiami reklamovanej skutočnosti (pokiaľ je to možné), atď. Cestovná kancelária NOE travel, s.r.o. zodpovedá iba za reklamácie a ich vybavenie týkajúce sa zájazdov a služieb, ktoré organizuje. Cestovná kancelária NOE travel, s.r.o. podľa zákona nezodpovedá za zájazdy a služby poskytnuté cestovnou kanceláriou, ktorú zastupuje, a ktorá zájazd organizuje, a takisto tým pádom nevybavuje v ich mene reklamácie. Po obdržaní reklamácie na zájazdy alebo služby, ktoré usporiadala zastúpená cestovná kancelária organizujúca zájazd, je táto reklamácia zaslaná priamo usporiadajúcej CK, ktorá je povinná sa k nej vyjadriť v zákonom stanovenej lehote. Prípadné námietky k odpovedi na reklamáciu budú zaslané zastúpenej CK, ktorá zájazd alebo službu zorganizovala. Cestovná kancelária musí reklamáciu vybaviť najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Reklamačný poriadok

Cestovná kancelária NOE travel, s.r.o. ako organizátor a zároveň autorizovaný predajca cestovných kancelárií, vydáva týmto tento reklamačný poriadok pre uplatňovanie práv cestujúcim pri zodpovednosti za chyby služieb cestovného ruchu (reklamácia):

Článok 1 - zodpovednosť CK

Za porušenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde zodpovedá cestovná kancelária, s ktorou má cestujúci uzatvorenú zmluvu o zájazde. V prípade služieb a zájazdov organizovaných cestovnou kanceláriou NOE travel, s.r.o. za porušenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde zodpovedá cestovná kancelária NOE travel, s.r.o. V prípade služieb a zájazdov organizovaných zastúpenou cestovnou kanceláriou, za porušenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde zodpovedá práve táto zastúpená cestovná kancelária, ktorá zájazd organizuje. NOE travel zodpovedá bez ohľadu na to, či záväzky mali byť splnené cestovnou kanceláriou NOE travel alebo inými dodávateľmi služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, v prípade, že ide o zájazdy organizované cestovnou kanceláriou NOE travel. Zastúpená CK zodpovedá bez ohľadu na to, či záväzky mali byť splnené zastúpenou CK alebo inými dodávateľmi služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, v prípade, že ide o zájazdy organizované zastúpenou CK. NOE travel ani zastúpená CK nenesie žiadnu zodpovednosť a neručí za úroveň, cenu, prípadne vzniknutú škodu pri službách a akciách, ktoré nie sú dojednané v zmluve o zájazde, organizovaných inými subjektmi, ktoré si cestujúci objedná na mieste u delegáta, hotela či iných organizácií. Za predmet reklamácie nemôže byť považovaný výlet zadarmo alebo darček zadarmo, atď.

Článok 2 - právna úprava

Zodpovednosť CK sa riadi ustanoveniami zmluvy o zájazde, 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

Článok 3 - lehota pre podanie reklamácie

Reklamáciu je potrebné uplatniť u organizujúcej CK, ktorá poskytla službu alebo zájazd organizovala. V prípade, že ide o poskytnuté služby alebo zájazdy organizované cestovnou kanceláriou NOE travel je potrebné uplatniť reklamáciu priamo v cestovnej kancelárii NOE travel. V prípade, že ide o zájazdy organizované cestovnou kanceláriou, ktorú NOE travel zastupuje je potrebné uplatniť reklamáciu priamo v zastúpenej cestovnej kancelárii, ktorá poskytuje službu alebo organizuje daný zájazd, na ktorý sa vzťahuje reklamácia. Reklamáciu je potrebné uplatniť v NOE travel alebo u organizujúcej CK najlepšie bez zbytočného odkladu. Cestujúci má však právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia

zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, kedy mal byť zájazd ukončený podľa zmluvy o zájazde, inak právo zaniká. Táto lehota je zachovaná taktiež vtedy, pokiaľ cestujúci urobí reklamáciu v cestovnej kancelárii NOE travel, ktorá zastupuje cestovnú kanceláriu, ktorá zorganizovala zájazd, na ktorý sa reklamácia vzťahuje. NOE travel po obdržaní reklamácie túto bez zbytočného odkladu odošle či odovzdá do organizujúcej CK k vybaveniu. O spôsobe vybavenia reklamácie bude cestujúci oboznámený zo strany NOE travel alebo organizujúcej CK v súlade s reklamačným poriadkom danej cestovnej kancelárie.

Článok 4 - spôsoby reklamácie

Klient je povinný uplatniť reklamáciu včas bez zbytočného odkladu tak, aby mohla byť zjednaná náprava, pokiaľ možno na samotnom mieste (v destinácii v priebehu zájazdu). Uplatnenie reklamácie na samotnom mieste, umožňuje odstránenie vady okamžite, zatiaľ čo s odstupom času sa sťažuje dokázateľnosť i objektívnosť posudzovania, a tým aj možnosť riadneho vybavenia reklamácie. Reklamáciu služieb je možné uplatniť v mieste poskytovania služieb u delegáta NOE travel alebo organizujúcej CK, a to písomne alebo ústne. O ústnom podaní reklamácie bude spísaný reklamačný protokol, v ktorom bude uvedené meno cestujúceho, špecifikácia zájazdu, názov ubytovania a popis reklamácie. Reklamačný protokol bude podpísaný cestujúcim a zástupcom NOE travel alebo organizujúcej CK. V prípade, že reklamácia nebude vybavená na mieste samotnom, je potrebné ju uplatniť po návrate zo zájazdu v NOE travel alebo u organizujúcej CK, a to zaslaním doporučenou poštou na adresu sídla NOE travel, prípadne na adresu sídla organizujúcej CK.

Článok 5 - obsah reklamácie

Pre ľahkú identifikáciu Vašej reklamácie, by reklamácia mala obsahovať údaje potrebné pre identifikáciu služieb, ktoré boli poskytnuté chybné alebo neboli poskytnuté vôbec. Identifikácia spočíva v tom, že cestujúci uvedie:

- a) číslo zmluvy o zájazde,
- b) dátum jej uzatvorenia,
- c) s akou cestovnou kanceláriou bola zmluva o zájazde uzatvorená,
- d) popis chybné poskytnutej služby alebo údaj o tom, ktoré služby neboli poskytnuté vôbec,
- e) čoho sa cestujúci domáha,
- f) bankové spojenie cestujúceho, pokiaľ žiada primeranú zľavu z chybné poskytnutej služby,
- g) odporúčame priložiť reklamačný protokol z miesta pobytu najlepšie potvrdený vlastníkom objektu, fotografiami, atď., a podpísaný delegátom/zástupcom cestovnej kancelárie, pokiaľ je reklamácia uplatňovaná priamo na mieste poskytovaných služieb.

Článok 6 - povinnosti cestujúceho

Cestujúci je povinný poskytovať pri vybavovaní reklamácie súčinnosť, najmä doplňovať požadované skutočnosti, podávať informácie a vysvetlenia, predkladať doklady preukazujúce aj skutkový stav.

Článok 7 - lehoty pre vybavenie reklamácie

V prípade, že je reklamácia uplatnená priamo u delegáta/zástupcu NOE travel alebo organizujúcej CK, potom je tento zástupca oprávnený o reklamacii obvykle rozhodnúť, či požiadavke klienta vyhovie. V ďalších prípadoch bude reklamácia vybavená najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa cestujúci s NOE travel alebo organizujúcou CK nedohodnú na dlhšej lehote.

Článok 8 - reklamačné poriadky

Podrobnosti reklamačného riadenia pri zájazdoch organizovaných NOE travel sa riadia týmto reklamačným poriadkom. Podrobnosti reklamačného riadenia pri zájazdoch organizovaných zastúpenou CK, ktorá poskytla službu alebo zorganizovala zájazd, sú stanovené v reklamačných poriadkoch každej zastúpenej cestovnej kancelárie, ktoré majú prednosť pred týmto reklamačným poriadkom.

Článok 9 - účinnosť reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť od 30.05.2024.

7. STORNO PODMIENKY

Cestovná kancelária, ktorá organizuje zájazd môže podľa zákona 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak:

a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však:

1. 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
2. 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
3. 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo

b) neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia cestovnej kancelárii plniť zmluvu o zájazde a cestovná kancelária oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

Pri odstúpení od zmluvy o zájazde je cestovná kancelária, ktorá organizuje zájazd, povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby, ktoré od neho alebo v jeho mene prijala na základe zmluvy o zájazde, alebo v súvislosti s ňou bezodkladne, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde, alebo odstúpenia cestovnej kancelárie od zmluvy o zájazde.

Pri službách a zájazdoch organizovaných zastúpenou cestovnou kanceláriou, ktorá poskytla službu alebo zorganizovala zájazd, sa vzťahujú na zrušenie záväznej objednávky storno poplatky tejto zastúpenej CK, v zmysle jej VZP. Zrušenie (Storno) objednávky je vždy potrebné vykonať písomnou formou s vlastnoručným podpisom, čomu môže predchádzať oznámenie elektronickými komunikačnými prostriedkami. Vrátenie uhradenej platby sa vykoná do 14 pracovných dní, po odpočítaní prípadných storno poplatkov bankovým prevodom na účet cestujúceho.

Pri službách a zájazdoch organizovaných cestovnou kanceláriou NOE travel sa vzťahujú na zrušenie záväznej objednávky tieto podmienky a storno poplatky:

- Cestujúci má právo odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu.
- Zrušenie zmluvy o zájazde je cestujúci povinný urobiť písomne s vlastnoručným podpisom. V takom prípade je však povinný uhradiť všetky náklady, ktoré v dôsledku storna vznikli.
- Pri odoslaní písomného storna zájazdu poštou je pre stanovenie storno poplatku rozhodujúci dátum odoslania, pri osobnom odovzdaní dátum uvedený na žiadosti o storno.
- Po potvrdení storna zájazdu alebo služby zo strany NOE travel cestujúcemu, cestujúci následne stráca nárok na čerpanie všetkých služieb, ktoré boli pri objednávke dohodnuté.
- Pri zrušení účasti na zájazde zo strany cestujúceho si účtuje NOE travel za každú prihlásenú osobu bez rozdielu veku nasledovné storno poplatky:

- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 30% z ceny zájazdu (objednaných služieb) a poistné, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 60 dní a viac pred termínom začatia zájazdu (čerpania služieb),
- b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50% z ceny zájazdu (objednaných služieb) a poistné, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 59 - 40 dní pred termínom začatia zájazdu (objednaných služieb),
- c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 70 % z ceny zájazdu (objednaných služieb) a poistné, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 39 - 30 dní pred termínom začatia zájazdu,
- d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 90% z ceny zájazdu (objednaných služieb) a poistné, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 29 - 20 dní pred termínom začatia zájazdu,
- e) vo výške 100% z ceny zájazdu (objednaných služieb) a poistné, ak cestujúci odstúpi od zmluvy v lehote 19 dní a menej pred termínom začatia zájazdu (objednaných služieb), a ak cestujúci zruší zájazd v deň odchodu, nedostaví sa k odchodu alebo odchod zmešká.

Cestujúci má právo oznámiť cestovnej kancelárii NOE travel, že sa zájazdu namiesto neho zúčastní iná osoba maximálne 48 hodín pred nástupom na zájazd, ak nebolo dohodnuté inak. NOE travel je oprávnená účtovať si za každú jednu zmenu cestujúceho (t.j. za každú zmenu osoby bez rozdielu veku) alebo akúkoľvek zmenu v už potvrdenej objednávke administratívny (manipulačný) poplatok vo výške minimálne 20 € alebo vo výške skutočne vzniknutých nákladov. Výška administratívneho (manipulačného

poplatku) pri službách a zájazdoch, ktoré organizuje zastúpená cestovná kancelária závisí od podmienok tejto zastúpenej cestovnej kancelárie.

8. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Cestovná kancelária NOE travel, s.r.o. zhromažďuje a spracováva poskytnuté osobné údaje od cestujúceho z dôvodu organizačného zabezpečenia zájazdu a marketingovej činnosti v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov a v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov). Súhlas so spracúvaním osobných údajov môže cestujúci kedykoľvek odvolať zaslaním písomného odvolania na adresu sídla CK. Odvolanie súhlasu je účinné dňom jeho doručenia CK. Cestujúci potvrdzuje svojim podpisom zmluvy o zájazde svoj súhlas s tým, aby CK NOE travel spracovávala jeho osobné údaje uvedené v zmluve. Cestujúci zároveň prehlasuje, že je splnomocnený podpisom zmluvy udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb uvedených v zmluve. Poskytované osobné údaje môžu byť prístupné iba zamestnancom CK NOE travel a ďalej osobám, ktoré sú oprávnené služby zabezpečované CK NOE travel ponúkať a poskytovať. Osobné údaje budú poskytnuté tretím stranám za účelom plnenia služieb dohodnutých v zmluve a to aj cezhranične.

9. ALTERNATÍVNY SPOSOB RIEŠENIA SPOROV

Každý, kto pri kúpe zájazdu alebo cestovných služieb vystupuje ako spotrebiteľ, má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum, ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu. Zoznam subjektov, ktoré sú oprávnené riešiť alternatívne vzniknutý spor, nájde spotrebiteľ na webovej stránke Ministerstva hospodárstva: <http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektovalternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov/146987s>

Vždy platia VZP cestovnej kancelárie NOE travel alebo zastúpenej CK, podľa toho, ktorá cestovná kancelária organizuje zájazd.

Tieto všeobecné zmluvné podmienky sú platné od 30.05.2024 a toto vydanie nahrádza všetky ich predošlé verzie.

DOZORNÝ ORGÁN:

Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Odbor výkonu dozoru

tel. č. 032/640 01 09, fax č. 032/640 01 08