

Všeobecné zmluvné podmienky

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie J&S Group, s.r.o. (Futbalovysen.sk, Fotbalovysen.cz, Sportovysen.sk) sú platné pre všetky zájazdy a služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou J&S Group, s.r.o., IČO: 46752633, so sídlom Sibírska 18, 911 01 Trenčín. Tieto všeobecné zmluvné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu, ktorú cestovná kancelária J&S Group, s.r.o. uzatvára s objednávateľom zájazdu.

I. ZMLUVNÉ VZŤAHY

Zmluvný vzťah medzi cestovnou kanceláriou J&S Group, s.r.o. - ďalej len CK - a objednávateľom (fyzická alebo právnická osoba) vzniká na základe: a) uzatvorenej zmluvy o obstaraní zájazdu. Potvrdením zmluvného vzťahu sa CK zaväzuje, že objednávateľovi a všetkým ďalším účastníkom zájazdu (ďalej len objednávateľ) obstará vopred ponúkanú kombináciu služieb cestovného ruchu (ďalej len zájazd). Potvrdením zmluvného vzťahu sa objednávateľ zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu za zájazd. Objednávateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť všetkých údajov, ktoré uviedol za seba a aj za ostatných účastníkov zájazdu do zmluvy o obstaraní zájazdu.

II. CENA ZÁJAZDU

Cena zájazdu je stanovená dohodou medzi objednávateľom a CK. Ceny jednotlivých zájazdov a súvisiacich služieb sú uvedené v cenníku katalógu, príp. na stránkach futbalovysen.sk, futbalovysen.cz a sportovysen.sk. V základnej cene zájazdu sú zahrnuté tie služby, ktoré sú uvedené pri jednotlivých ponukách zájazdov ako služby, ktoré cena zahŕňa. Ostatné služby sú uvedené ako povinný alebo nepovinný príplatok. CK si vyhradzuje právo jednostranne zvýšiť cenu zájazdu (nie však v priebehu 20 dní pred začiatkom zájazdu), ak dôjde k:

- zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
- zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napr. letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,
- zmene kurzu Eura použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%,

ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu, a to o sumu, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa ods. 2) písm. a) a b) oproti cene služieb alebo platieb zahrnutých v cene zájazdu, v prípade podľa ods. 2) písm. c) o sumu zodpovedajúcu percentuálnej výške zmeny kurzu. Písomné oznámenie o zvýšení ceny odošle CK objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu. Objednávateľovi tým nevzniká právo odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia zmluvných pokút.

PLATOBNÉ PODMIENKY

CK má právo na zaplatenie ceny zájazdu stanovenej v zmluve ako aj všetkých doobjednaných služieb k zájazdu pred ich poskytnutím. Nároky na zľavy uplatňuje objednávateľ pred uzatvorením zmluvy o obstaraní zájazdu. Zľavy nie je možné uplatňovať dodatočne. Objednávateľ je povinný pri podpise zmluvy uhradiť 100% ceny zájazdu a všetkých doobjednaných služieb zájazdu.

III. REZERVÁCIE

Objednávateľ môže uskutočniť rezerváciu telefonicky, alebo vyplnením a odoslaním objednávky na stránkach futbalovysen.sk, fotbalovysen.cz, sportovysen.sk. Rezervácia bude zrušená, ak nebude do 5 dní do CK doručená riadne vyplnená a podpísaná zmluva o obstaraní zájazdu a uhradená 100% cena zájazdu a všetkých doobjednaných služieb zájazdu.

IV. ZMENY PODMIENOK ZMLUVY

Objednávateľ môže pred začatím zájazdu oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Objednávateľ tak môže urobiť v lehote 30 dní pred začatím zájazdu a oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú. Ak je CK nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, uvedie sa v návrhu aj nová cena. Objednávateľ má právo rozhodnúť, či so zmenou súhlasí alebo od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí objednávateľ písomne oznámiť CK do 5 dní od obdržania návrhu. Ak sa v tejto lehote objednávateľ nevyjadrí, pokladá sa za to, že s navrhovanou zmenou zmluvy nesúhlasí a od zmluvy odstupuje. Pritom má objednávateľ právo žiadať, aby mu CK na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak CK môže takýto zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, CK tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vráti. V prípade, ak pred začiatkom zájazdu alebo po začatí zájazdu dôjde k zmene podstatnej podmienky Zmluvy zo strany CK bez jej zavinenia, najmä, okrem iného, ak usporiadateľ futbalového zápasu zmení termín konania zápasu, CK nie je povinná vrátiť objednávateľovi už vynaložené náklady na dopravu, ubytovanie, poistenie a iné náklady. V takomto prípade sú Zmluvné strany povinné rokovať o vzájomnej dohode a spoločne tak minimalizovať vznik ďalších nevyhnutných nákladov.

V. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

Objednávateľ má právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb a právo vyžadovať informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb. CK najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu poskytne objednávateľovi písomne ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú jej známe (ďalej len pokyny), ak nie sú obsiahnuté už v zmluve, a to najmä: - spresnenie údajov ohľadom: ďalších platieb za služby, ktorých cena nie je zahrnutá v cene zájazdu; údajov o počte a výške týchto ďalších platieb, ak sú súčasťou zájazdu; ubytovania, jeho názvu, polohy, kategórie a triedy, stupňa vybavenosti a hlavných charakteristických znakov, ak je súčasťou zájazdu; druhu, charakteristiky a kategórie dopravného prostriedku; údajov o trase cesty, ak je súčasťou zájazdu doprava; spôsobu a rozsahu stravovania, ak je súčasťou zájazdu, - podrobnosti o možnosti kontaktu na nepľnoletú osobu alebo zástupcu CK v mieste pobytu nepľnoletej osoby, ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je nepľnoletá osoba, - meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo zástupcu CK, na ktorého sa objednávateľ v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť so žiadosťou o pomoc a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie objednávateľa počas zájazdu, - všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje objednávateľ na poskytovanie obstaraných služieb (napr. letenku, poukaz pre hotel na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania). V prípade, že 7 dní pred začatím zájazdu objednávateľ ešte pokyny nemá, je povinný bezodkladne o tom CK informovať, aby bola zabezpečená náprava. Ak objednávateľ posledných 7 dní pred odchodom sám neoznámí, že neobdržal pokyny, CK má za to, že objednávateľ

pokyny obdržal včas a úplné. Ak je zmluva uzatvorená v čase kratšom ako 7 dní pred začatím zájazdu, CK svoju povinnosť (poskytnutie pokynov) splní pri uzatváraní zmluvy. CK je oprávnená uskutočniť počas zájazdu operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb vynútené okolnosťami alebo ak zistí, že nebude môcť zabezpečiť program a služby podľa zmluvy. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, je CK povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny. Ak objednávateľ obdrží od CK v rámci obstarania zájazdu celoročnú permanentku (season ticket) na futbalový zápas, je povinný ju bezodkladne po skončení futbalového zápasu vrátiť CK. V prípade straty, poškodenia alebo nevrátenia celoročnej permanentky (season ticket) je objednávateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 500 eur.

VI. ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY, ZMLUVNÉ POKUTY

Objednávateľ má právo pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy (stornovať účasť na zájazde). Vtedy je povinný uhradiť CK zmluvné pokuty dohodnuté touto zmluvou a CK vráti objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy. Ak objednávateľ odstúpi od zmluvy o zájazde a dôvodom jeho odstúpenia nie je porušenie povinností obstarávateľa, vzniká objednávateľovi povinnosť uhradiť CK pokutu vo výške určenej nasledujúcim spôsobom:

- za zrušenie zájazdu 30 dní a menej pred nástupom na zájazd - 100 % z ceny zájazdu,
- za zrušenie zájazdu 90 dní a menej pred nástupom na zájazd - 75 % z ceny zájazdu,
- za zrušenie zájazdu 91 a viac dní pred nástupom na zájazd - 50 % z ceny zájazdu.

Vstupenku/členskú klubovú kartu/permanentku nemožno vykúpiť späť, vrátiť či vymeniť. Obstarávateľ nezodpovedá za usporiadateľa ani za zmeny zápasu/podujatia a nie je povinný o tejto zmene objednávateľa informovať. Ak sa objednávateľ nedostaví na zájazd alebo zmešká odchod dopravného prostriedku alebo počas zájazdu nečerpá niektoré z dohodnutých a zaplatených služieb, nemá nárok na finančnú ani inú kompenzáciu za nečerpané služby. V prípade porušenia právnych predpisov (napr. pasových, colných a pod.) znáša objednávateľ všetky následky navlastné náklady. CK môže odstúpiť od zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začatím. Vtedy môže objednávateľovi ponúknuť iný zájazd v podobnej kvalite. Ak takýto zájazd ponúknuť nemôže, bezodkladne vráti objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala. Ak CK zruší zájazd v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začatia, objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.

VII. REKLAMÁCIE

CK zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy. Objednávateľ uplatní právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne a to u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. O uplatnení tohto práva je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom CK. Písomné reklamácie podané priamo v CK J&S Group s.r.o. budú vybavované ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní, v odôvodnených prípadoch (najmä ak sa vyžaduje zhodnotenie a zistenie skutočností služby) do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie. Ak nesplní CK povinnosti vyplývajúce zo zmluvy alebo zo zákona riadne a včas, musí objednávateľ uplatniť svoje právo písomne v CK bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká. Na uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam spísaný pri reklamáci. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK (vis maior) alebo okolnosti na strane objednávateľa, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a CK zabezpečené služby, nevzniká objednávateľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb ani nárok na kompenzáciu v akomkoľvek rozsahu. CK nenesie zodpovednosť za krátkodobu zníženú kvalitu služieb, výpadky medzinárodnej alebo národnej siete Internet a tiež škody spôsobené vyššou mocou (vis maior). Vyššou mocou (vis maior) sú myslené najmä prírodné katastrofy, živelné pohromy, štrajky, dopravné nehody, nepredvídateľné poruchy na dopravných prostriedkoch, ako i iné.

VIII. POISTENIE

Objednávateľ zájazdu môže mať poistenie zahrnuté v cene zájazdu. CK poskytne objednávateľovi informácie o komplexnom cestovnom poistení (poistenie liečebných nákladov v zahraničí, úrazové poistenie, poistenie batožiny, zodpovednosti za škodu, doplnkové asistenčné služby a poistenie storno poplatkov). Poistný vzťah vzniká medzi objednávateľom a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k objednávateľovi a CK neprísluší posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu. V cene všetkých zájazdov je zahrnuté poistenie pre prípad insolventnosti. Toto zákonné poistenie je zárukou istoty a bezpečnosti Vami vynaložených finančných prostriedkov na dovolenku. CK má poistených klientov v cestovnej poisťovni UNION – poistná zmluva č. 24-6364. Viď certifikát k poistnej zmluve.

IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch CK sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu. Objednávateľ súhlasí s tým, aby CK spracovávala jeho osobné údaje, uvedené v zmluve o obstaraní zájazdu za účelom zabezpečenia služieb cestovného ruchu a pre akvizičnú činnosť. Doba platnosti súhlasu je stanovená osobitným zákonom, ktorý ustanovuje lehotu registrácie zmlúv. Odvolanie súhlasu je stanovené v rámci zákonných podmienok. Objednávateľ zároveň prehlasuje, že je splnomocnený udeliť súhlas aj naspracovanie osobných údajov všetkých osôb uvedených v zmluve. Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu, že s uvedenými všeobecnými zmluvnými podmienkami súhlasí a prijíma ich v plnom rozsahu. Orgán dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín, odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa. Vzťahy medzi objednávateľom a CK, ktoré nie sú upravené zmluvou o obstaraní zájazdu sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a ostatnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

X. SÚHLAS ZÁKAZNÍKA SO SPRACOVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV

CK sa zaväzuje dodržiavať nižšie uvedené pravidlá zaobchádzania s údajmi o objednávateľov a návštevníkoch.

Rešpektujeme Vaše súkromie. Aby sme Vám mohli ponúknuť hodnotné služby, potrebujeme poznať niektoré Vaše údaje. Údaje o Vás chránime pred zneužitím a zaručujeme Vám, že nikdy neposkytneme tretiemu subjektu Vaše kontaktné informácie a údaje o Vašich objednávkach. K týmto údajom má prístup výlučne poskytovateľ a jeho zmluvný sprostredkovateľ v zmysle príslušných ustanovení Zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorým sa implementuje Nariadenie EÚ č. 2016/679 o ochrane osobných údajov a Smernica EÚ č. 2016/680 o ochrane osobných údajov pre políciu a orgány činné v trestnom konaní., prijaté Európskym parlamentom a Radou. (General Data Protection Regulation – GDPR).

Používaním webov futbalovysen.sk, fotbalovysen.cz, sportovysen.sk objednávateľ alebo návštevník vyhlasuje, že súhlasí, aby predávajúci spracoval a uschovával jeho osobné údaje, najmä tie, ktoré sú uvedené nižšie a/alebo ktoré sú potrebné pri činnosti predávajúceho a spracovával ich vo všetkých svojich informačných systémoch podľa požiadaviek Zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorým sa implementuje Nariadenie EÚ č. 2016/679 o ochrane osobných údajov a Smernica EÚ č. 2016/680 o ochrane osobných údajov pre políciu a orgány činné v

trestnom konaní., prijaté Európskym parlamentom a Radou. (General Data Protection Regulation – GDPR).

CK sa zaväzuje, že bude s osobnými údajmi objednávateľa zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi SR. Objednávateľ udeľuje predávajúcemu tento súhlas na dobu neurčitú. Súhlas so spracovaním osobných údajov môže kupujúci odvolať kedykoľvek písomnou formou. Údaje, ktoré poskytne objednávateľ, sú nevyhnutné pre spracovanie a vybavenie objednávky, vystavenie faktúry a ďalšie úkony podľa obchodných podmienok. Ak objednávateľ potrebné údaje neposkytne, poskytovateľ má právo objednávku zrušiť. Pri objednávke sa objednávateľ zaväzuje poskytnúť pravdivé informácie. Udanie nepravdivých informácií je v rozpore so všeobecnými obchodnými podmienkami.

Zmluvné strany sa dohodli, že ak je objednávateľ fyzickou osobou, je povinný oznámiť predávajúcemu:

Meno, priezvisko, dátum narodenia, rodné číslo, telefónne číslo, emailovú adresu, číslo cestovného dokladu, dátum založenia, expirácie a miesto vydania cestovného dokladu, národnosť, miesto narodenia, štát narodenia, adresu.

Objednávateľ odoslaním žiadosti o zasielanie noviniek e-mailom vyjadruje svoj súhlas s tým, aby mu poskytovateľ zasielal správy o činnosti, ponukách a akciách poskytovateľa bez predchádzajúcej žiadosti objednávateľa na zaslanie takýchto správ a to na dobu neurčitú.

XI. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

Klient má právo v súlade so zákonom č. 391/2015 Z.z. (ďalej ako „Zákon“) obrátiť sa na CK so žiadosťou o nápravu ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým CK vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že CK porušila jeho práva. Klient môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak CK na jeho žiadosť o nápravu odpovedala zamietavo alebo vôbec nereagoval do 30 dní od jeho odoslania. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže klient využiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 1 Zákona. Návrh je možné podať na ktorýkoľvek orgán alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorých zoznam s odkazom je uvedený na webovej stránke CK pričom právo voľby má klient. Podrobný obsah návrhu je uvedený v § 2 Zákona. Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je bezodplatné. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke MH SR – <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitejskych-sporov/146987s>.