

## Všeobecné obchodné podmienky

### Prevádzkovateľ:

MIBE Reisen s.r.o.

IČO: 51 073 587

DIČ: 2120595125

Sídlo: Juh 879/26, 951 44 Výčapy-Opatovce

Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel Sro, vl.č.44143/N

**Orgán dozoru:** Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj, PO BOX 49A, Staničná 9, 950 50 Nitra 1

### I. Úvodné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim, ktorým je cestovná agentúra MIBE Reisen s.r.o., so sídlom: Juh 879/26, 951 44 Výčapy-Opatovce, IČO: 51 073 587 (ďalej len "CA") a kupujúcim, ktorej predmetom je kúpa a predaj služieb na internetovej stránke CA.

Kontaktné údaje:

email: mibereisen@gmail.com

telefón: 0905 530 837

korešpondenčná adresa: Juh 879/26, 951 44 Výčapy-Opatovce

číslo účtu pre bezhotovostné platby: SK8909000000005136952337

CA je autorizovaným predajcom zájazdov cestovných kancelárií (ďalej iba CK), s ktorými má uzatvorenú riadnu zmluvu o predaji zájazdov. Všetky CK informovali CA, že sú riadne poistené proti úpadku CK. Zájazdy si u nás klient objednáva za rovnakú cenu a podmienok ako v danej CK.

Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu, ktorá má ďalšiu neoddeliteľnú súčasť, a to všeobecné obchodné podmienky CK organizujúcej zájazd.

CA MIBE Reisen s.r.o. v rámci svojej činnosti:

- a) ponúka a predáva zájazdy organizované cestovnými kancelárkami a uzatvára Zmluvu o obstaraní zájazdu (ďalej len „Zmluva o zájazde“ alebo „Zmluva“).
- b) organizuje, ponúka a predáva zájazdy alebo ich kombinácie organizované cestovnými kancelárkami, ktoré nezahŕňajú ubytovanie cez noc,
- c) ponúka a predáva jednodňové výlety,
- d) sprostredkúva predaj jednotlivých služieb pre inú cestovnú kanceláriu, cestovnú agentúru alebo iné právnické osoby a fyzické osoby (dopravcov, prevádzkovateľov ubytovacích zariadení, usporiadateľov kultúrnych, športových a iných spoločenských podujatí),
- e) sprostredkúva predaj zájazdov pre inú cestovnú kanceláriu,

- f) predáva veci súvisiace s cestovným ruchom, najmä vstupenky, mapy, plány, prospekty, cestovné poriadky, vytlačených sprievodcov a spomienkové predmety,
- g) poskytuje činnosť sprievodcu v cestovnom ruchu.

## **II. Objednávka**

Každý návštevník [www.mibereisen.sk](http://www.mibereisen.sk) môže poslať ľubovoľné množstvo NEZÁVÄZNÝCH objednávok.

CA si vyhradzuje právo po objednávke na úpravu prípadných nepresností, ktoré môžu vzniknúť pri ručnom prepise zájazdu do databázy [www.mibereisen.sk](http://www.mibereisen.sk).

CA si vyhradzuje právo odmietnuť objednávky, ktoré sú rozporuplné, prípadne neúplné, alebo neobsahujú správne telefónne číslo, i bez odpovede zákazníkovi.

CA nezodpovedá za prípadné rozdiely termínov, cien a ponúk. Ponuky sú posielané priamo od zazmluvených cestovných kancelárií a sú sťahované cestovným systémom, preto pri objednávke overujeme dostupnosť zájazdov, cenu a termín.

## **III. Vybavovanie objednávok**

Po prijatí NEZÁVÄZNEJ objednávky vykoná CA rezerváciu zájazdu, výletu.

V prípade, že to nie je možné - CA okamžite kontaktuje zákazníka a dohodne ďalší postup. Pri úspešnej rezervácii je zákazníkovi podľa predchádzajúcej dohody zaslaná zmluva o obstaraní zájazdu s potrebnými pokynmi na úhradu zájazdu buď faxom, emailom, poštou, a to na náklady CA.

CA informuje zákazníka do akej doby je potrebné (v prípade jeho záujmu) zaslať podpísanú zmluvu späť do CA.

Po prihlásení sa na výlet je CA povinná objednávateľa mailom alebo telefonicky o jeho prihlásení sa na zájazd, výlet informovať. Súčasne s tým CA objednávateľa oboznámi s platobnými podmienkami za výlet.

Termíny pre platbu zálohy alebo doplatku sú pre zákazníka záväzné a CA nie je zodpovedná za následky oneskorenej platby (zo strany CK môže dôjsť k stornu rezervácie alebo zájazdu). Zmluva o obstaraní zájazdu sa stáva záväznou v okamihu zaplatenia zálohy.

## **IV. Cena a platobné podmienky**

1. Cenou sa rozumie cena za zájazd, výlet službu alebo služby dohodnutá v Zmluve o zájazde, resp. v zmluve o službe. Cena je vždy uvedená v mene Euro

2. CA MIBE Reisen s.r.o. je oprávnená jednostranne zvýšiť dohodnutú cenu zájazdu len v prípade, ak došlo k:

a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,

b) zvýšeniu platieb spojených s dopravou,

c) zmene kurzu národnej meny použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 %, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.

1. Písomné oznámenie o jednostrannom zvýšení ceny zájazdu musí CA MIBE Reisen s.r.o. Objednávateľovi odoslať poštou, faxom alebo prostredníctvom elektronickej pošty najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu, inak nevznikne CA MIBE Reisen s.r.o. právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Zvýšenie ceny je splatné do 10 dní odo dňa doručenia takéhoto oznámenia Objednávateľovi.

2. Ak nie je v Zmluve o zájazde dohodnuté inak, do ceny zájazdu služieb nie je zahrnuté cestovné poistenie, letiskové, či iné súvisiace poplatky.

3. CA MIBE Reisen s.r.o. má právo na zaplatenie ceny za zájazd alebo službu pred ich poskytnutím. Objednávateľ je povinný zaplatiť cenu za zájazd, službu v čase a spôsobom dohodnutým v príslušnej písomnej zmluve najneskôr však pred ich poskytnutím zo strany CA MIBE Reisen s.r.o.. Cena za zájazd alebo službu môže byť zaplatená prostredníctvom vouchera zakúpenom na príslušnom zľavovom portáli alebo za základe platobných pokynov vopred poskytnutých od CA MIBE Reisen s.r.o.

4. CA MIBE Reisen s.r.o. je oprávnená požadovať od Objednávateľa pri podpise Zmluvy o zájazde alebo služby zaplatenie zálohy vo výške najmenej 50 % z dohodnutej ceny, pričom zvyšnú časť dohodnutej ceny za zájazd alebo službu je Objednávateľ povinný zaplatiť v čase dohodnutom v príslušnej zmluve, najneskôr však 60 dní pred dňom začatia plnenia príslušnej Zmluvy CA MIBE Reisen s.r.o.. V prípade, že Objednávateľ uzavrie s CA MIBE Reisen s.r.o. príslušnú Zmluvu v čase kratšom ako 30 dní dňom začatia plnenia príslušnej Zmluvy Cestovnou agentúrou, Objednávateľ je povinný zaplatiť celú dohodnutú cenu za zájazd alebo službu ihneď pri podpise príslušnej Zmluvy.

5. Úhrady za poskytnuté produkty a služby cestovného ruchu je možné vykonať bankovým prevodom alebo vkladom na účet CA MIBE Reisen s.r.o.. Cena sa považuje za uhradenú dňom pripísania ceny v príslušnej výške na účet CA MIBE Reisen s.r.o., pričom Objednávateľ v plnom rozsahu zodpovedá za uvedenie správneho čísla účtu, konštantného, špecifického, variabilného symbolu a prípadných poznámok určených CA MIBE Reisen s.r.o.. V prípade, že nedôjde k priradeniu takejto úhrady Objednávateľa CA MIBE Reisen s.r.o. z titulu nesprávneho uvedenia predmetných údajov Objednávateľom MIBE Reisen s.r.o. nezodpovedá za vznik prípadnej škody.

6. V prípade, ak nebude dohodnutá cena zaplatená zo strany Objednávateľa riadne a včas je CA MIBE Reisen s.r.o. oprávnená jednostranne odstúpiť od uzatvorenej Zmluvy a Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť CA MIBE Reisen s.r.o. všetky náklady, ktorej jej vznikli v súvislosti s nesplnením si povinností Objednávateľa.

## **V. Práva a povinnosti objednávateľa**

**Práva objednávateľa:**

- a) právo na riadne poskytnutie zájazdu, výletu, objednaných a zaplatených služieb
- b) právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu/výletu a objednaných služieb, ktoré sú CK známe, ako aj oboznámenie sa so zmenami, ktoré sa CK dozvedela neskôr
- c) právo vypovedať zmluvu kedykoľvek bez udania dôvodu podľa podmienok uvedených v zmluve
- d) reklamovať nedostatky výletu a trvať na vybavení reklamácie v súlade s článkom VII b) týchto Obchodných podmienok,
- e) trvať na ochrane osobných údajov podľa Zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov, ktoré CA od objednávateľa požaduje z dôvodu jeho prihlásenia sa na výlet. Týmto údajmi sú meno a priezvisko objednávateľa, adresa trvalého bydliska, číslo občianskeho preukazu, jeho telefonický kontakt, prípadne mailová adresa. V prípade žiadosti o uzatvorenie cestovného poistenia je to aj rodné číslo objednávateľa potrebné pre poisťovňu, ktorá objednávateľa poistí.
- f) minimálne 3 dni pred konaním výletu písomne oznámiť CA zmenu účastníka výletu

**Povinnosti objednávateľa:**

- a) pravdivo a úplne uviesť CA požadované údaje potrebné k jeho prihláseniu sa na výlet, v prípade žiadosti o uzatvorenie cestovného poistenia aj údaje potrebné na uzatvorenie tohto poistenia,
- b) zaplatiť celkovú cenu za všetky objednané a so zájazdom/výletom súvisiace služby
- c) dostať sa na miesto odchodu v stanovenom čase s osobnými dokladmi
- d) zodpovedať počas výletu za konanie osôb mladších ako 15 rokov, ktoré objednávateľ na výlet prihlásil.
- e) riadiť sa pokynmi CA, sprievodcu, alebo iného určeného zástupcu CA a dodržiavať stanovený program,
- f) niesť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním spôsobil
- g) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov

**VI. Práva a povinnosti CA MIBE Reisen s.r.o.**

CA MIBE Reisen s.r.o. je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde presne, jasne, pravdivo a úplne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu. CA MIBE Reisen s.r.o. nie je povinná poskytnúť účastníkovi zájazdu plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.

**Práva CA:**

- a) zrušiť výlet, v prípade ak nebude prihlásený minimálny počet záujemcov,
- b) nevrátiť platbu za výlet objednávateľovi, ktorý sa v deň konania výletu nedostavil na miesto nástupu na výlet,

c) vylúčiť z výletu objednávateľa alebo osoby v prípade, že sa počas výletu správajú neslušne, nadmerným požitím alkoholu alebo omamných látok či iným nevhodným správaním obťažujú ostatných účastníkov výletu, nedodržiavajú pokyny CA, narúšajú plynulý časový priebeh výletu či poškodzujú cudzí majetok. V takomto prípade je zástupca CA oprávnený vyvodiť voči takýmto osobám postih v podobe ich vylúčenia z výletu a ďalšej prepravy.

**Povinnosti CA:**

- a) uzatvoriť s objednávateľom zmluvu o obstaraní zájazdu,
- b) obstaráť objednávateľovi výlet tak, ako je to uvedené na internetových stránkach CA,
- c) mať až do termínu konania výletu tento výlet uvedený na internetovej stránke tak, aby sa mohol objednávateľ hocikedy oboznámiť s jeho obsahom,
- d) poskytnúť objednávateľovi 5 dní pred konaním výletu všetky potrebné informácie o výlete

**VII. Reklamácie a storno zájazdu, výletu**

**a) Reklamácia zájazdu**

Reklamáciu k zájazdu je potrebné zaslať písomne, poprípade ešte pripojiť reklamačný protokol z miesta pobytu najlepšie potvrdený delegátom CK, fotografie, atď. Všetko je nutné zaslať na e-mail [mibereisen@gmail.com](mailto:mibereisen@gmail.com) alebo doporučené na adresu CA.

CA je cestovnou agentúrou, takže podľa zákona nezodpovedá za služby poskytnuté cestovnou kanceláriou a taktiež nemá na starosti riešenie ich reklamácie.

Po obdržaní je reklamácia zaslaná usporiadateľovi zájazdu - CK, ktorá je povinná sa k nej vyjadriť zo zákona stanovenej lehote.

Za porušenie záväzkov vyplývajúcich z cestovnej zmluvy zodpovedá CK, s ktorou má zákazník uzatvorenú cestovnú zmluvu. CK zodpovedá za záväzky bez ohľadu na to, že či mali byť splnené cestovnou kanceláriou alebo inými dodávateľmi služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu.

CA nenesie žiadnu zodpovednosť a neručí za úroveň, cenu, prípadne vzniknutú škodu pri službách, ktoré nie sú dojednané v cestovnej zmluve, organizovaných inými subjektmi, ktoré si zákazník objedná na mieste u delegáta, hotela či iných organizácií. Za predmet reklamácie nemôže byť považovaný zájazd zadarmo alebo darček zadarmo.

Spotrebiteľ je informovaný o možnosti a podmienkach riešenia sporu mimosúdnou cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov.

V prípade, že program výletu nezodpovedá programu výletu uvedenému na internetových stránkach CA, má objednávateľ právo na reklamáciu výletu.

Objednávateľ podáva reklamáciu ihneď po zistení skutočnosti k reklamácií oprávňujúcej a to priamo na mieste u povereného zástupcu CA. Reklamáciu je nutné podať písomne.

Ak objednávateľ nespísal reklamáciu hneď na mieste počas konania výletu, má aj naďalej nárok na jej vybavenie, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia výletu, inak právo na reklamáciu zaniká. V takomto prípade pošle reklamáciu poštou na adresu CA.

Na všetky reklamácie podané v súlade s týmito Obchodnými podmienkami je CA po prešetrení povinná odpovedať písomnou formou a to najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie.

### **b) Reklamácia výletu**

V prípade, že program výletu nezodpovedá programu výletu uvedenému na internetových stránkach CA, má objednávateľ právo na reklamáciu výletu.

Objednávateľ podáva reklamáciu ihneď po zistení skutočnosti k reklamácií oprávňujúcej a to priamo na mieste u povereného zástupcu CA. Reklamáciu je nutné podať písomne.

Ak objednávateľ nespísal reklamáciu hneď na mieste počas konania výletu, má aj naďalej nárok na jej vybavenie, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia výletu, inak právo na reklamáciu zaniká. V takomto prípade pošle reklamáciu poštou na adresu CA.

Na všetky reklamácie podané v súlade s týmito Obchodnými podmienkami je CA po prešetrení povinná odpovedať písomnou formou a to najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie.

CA môže pred začiatkom výletu zrušiť zmluvný vzťah s objednávatelom len z dôvodu zrušenia výletu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností zo strany objednávatel'a.

Oznámenie CA o zrušení zmluvného vzťahu pošle CA objednávatel'ovi mailom alebo mu túto skutočnosť oznámi telefonicky.

CA v prípade zrušenia výletu vráti objednávatel'ovi jeho platbu za výlet v plnej výške do 5 dní od zrušenia výletu.

Objednávateľ má právo zrušiť zmluvný vzťah s CA (odhlásiť sa z výletu) kedykoľvek pred začiatkom výletu bez udania dôvodu.

Oznámenie o odhlásení sa z výletu oznámi objednávatel' CA mailom alebo telefonicky.

Ak sa objednávatel' odhlási z výletu 7 a viac dní pred termínom jeho konania, má nárok na vrátenie celého poplatku za výlet.

A sa objednávatel' odhlási z výletu do 7 dní od termínu jeho konania, nemá nárok na vrátenie platby za výlet.

Rozhodným dňom na uplatnenie stornopoplatku zo strany CA k objednávatel'ovi je termín zrušenia zmluvného vzťahu (odhlásenia sa z výletu), tzn. odoslanie mailu alebo telefonát cestovnej agentúre.

CA má právo odpočítať stornopoplatok zo zaplatenej ceny za výlet.

## **VIII. Poistenie insolventnosti**

V súlade so Zákonom č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov CA nie je povinná mať uzavretú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad úpadku.

## **IX. Osobné údaje**

Niektoré údaje (predovšetkým meno, priezvisko, bydlisko) poskytnuté klientom pri využívaní tohto serveru a služieb na [www.mibereisen.sk](http://www.mibereisen.sk), sú osobnými údajmi podľa zákona č. 428/2002 o ochrane osobných údajov. CA si dôvernosť klientových osobných údajov uvedomuje a prehlasuje, že s nimi budeme nakladať v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.

Kupujúci (zákazník) vyhlasuje, že súhlasí v zmysle ust. § 7 ods. 1 zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, aby CA spracovávala a uschovávala jeho osobné údaje, najmä tie, ktoré sú potrebné pri činnosti CA a spracovávala ich vo všetkých svojich informačných systémoch.

Kupujúci udeľuje CA tento súhlas na dobu neurčitú. Svoj súhlas môžete kedykoľvek písomne alebo e-mailom odvolať na [mibereisen@gmail.com](mailto:mibereisen@gmail.com) a klientove údaje bez zbytočného odkladu CA zlikviduje.

CA prehlasuje, že všetky klientove údaje považuje za vysoko dôverné a použije ich iba pre vlastnú potrebu v zmysle zákona č. 428/2002 o ochrane osobných údajov k zlepšeniu a spravovaniu svojich služieb, k obchodným a marketingovým účelom firmy.

Pokiaľ bude ku klientovým osobným údajom mať prístup iný subjekt, tak to bude iba v rámci spolupráce na činnostiach firmy MIBE Reisen s.r.o. za účelom zlepšovania svojich služieb a k obchodným a marketingovým účelom, pričom takýto iný subjekt nesmie údaje poskytovať inej osobe.

Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné.

Podľa zákona má klient právo kedykoľvek CA písomne požiadať o poskytnutie informácií o tom, aké osobné údaje o ňom spracovávame.

Kupujúci odoslaním objednávky vyjadruje svoj súhlas s tým, aby mu CA zasielala správy o činnosti, ponukách a akciách CA bez predchádzajúcej žiadosti kupujúceho na zaslanie takýchto správ.

## **X. Záverečné ustanovenia**

Tieto všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch CA MIBE Reisen s.r.o. sú spracované v zmysle Zákona o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov č. 281/2001 Z.z.. CA MIBE Reisen s.r.o. si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom. Tieto všeobecné zmluvné podmienky platia od 16.11. 2018.