

## **Všeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie TRIPITO s.r.o.**

Dobrá informovanosť o zmluvných podmienkach, o rozsahu a obsahu ponúkaných služieb je jedným z predpokladov spokojnosti zákazníkov. Prosíme Vás, aby ste sa podrobne oboznámili so všetkými informáciami a zmluvnými podmienkami obsiahnutými v našich ponukových materiáloch, predzmluvnom formulári štandardných informácií pre zmluvu o zájazde a týchto všeobecných zmluvných podmienkach.

### **I. Predmet všeobecných zmluvných podmienok**

1. Tripito s.r.o., IČO: 50 245 775, so sídlom Zochova 16/XIII, 811 03 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 110109/B (ďalej len „CK Tripito“) je v súlade so zákonom č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon“) cestovnou kanceláriou, ktorá kombinuje služby cestovného ruchu na účely zostavenia zájazdu, predáva zájazdy, a uzatvára zmluvy o zájazde.
2. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky (ďalej len „VZP“) platia pre všetky zájazdy a služby cestovného ruchu obstarávané CK Tripito. VZP sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, ktorú objednávateľ zájazdu uzatvára s CK Tripito. Ak by bolo niektoré z ustanovení Zmluvy v rozpore s týmito VZP, má prednosť ustanovenie zmluvy.
3. „Objednávateľ“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má záujem, alebo ktorá uzatvorila zmluvu o zájazde s CK Tripito. „Cestujúci“ je fyzická osoba, ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde.
4. Ak objednávateľ uzatvoril zmluvu o zájazde aj v prospech ďalších osôb, z tejto zmluvy majú všetci účastníci rovnaké práva a povinnosti. Cestujúci je zo zmluvy o zájazde oprávnený a povinný okamihom, keď s ňou prejaví súhlas (od tohto okamihu sa stáva subjektom zmluvy). Súhlas môže byť prejavovaný výslovne alebo iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti (napr. nastúpením na zájazd).
5. Počnúc článkom III. VZP sa používa jednotné označenie „cestujúci“ v príslušnom gramatickom tvare. Ak zo zmluvy o zájazde, týchto VZP, všeobecne záväzných právnych predpisov alebo z povahy práva alebo povinnosti nevyplýva niečo iné, cestujúcim sa rozumie osoba, ktorá zmluvu podpísala, a tiež osoby, v prospech ktorých bola zmluva o zájazde uzavretá.

### **II. Vznik zmluvného vzťahu**

1. Zmluvnými stranami zmluvy o zájazde sú CK Tripito, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje vo vlastnom mene, a to aj prostredníctvom externých autorizovaných predajcov, ktorí konajú v jej mene alebo z jej poverenia, a objednávateľ zájazdu (resp. cestujúci, v prospech ktorých sa zmluva uzatvorila).
2. Ak objednávateľ objedná v zmysle zmluvy o zájazde zájazd aj v prospech ďalších cestujúcich, podpisom zmluvy o zájazde potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnený v mene cestujúcich uzatvoriť zmluvu o zájazde v prospech týchto osôb, ktoré zároveň vyslovili súhlas s účasťou na zájazde. Objednávateľ ďalej prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie ich osobných údajov a že ich informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov podľa zmluvy o zájazde. Objednávateľ sa zároveň zaväzuje odovzdať ostatným cestujúcim kompletné informácie určené CK Tripito pre cestujúcich. Všetka komunikácia bude vedená s objednávateľom zájazdu.

3. Vo vzťahu k cestujúcim uvedeným v zmluve o zájazde, v prospech ktorých objednávateľ uzavrel zmluvu o zájazde, objednávateľ ručí za splnenie ich povinností. Ak na strane objednávateľa vystupuje viac osôb, ktoré zmluvu o zájazde podpísali, za plnenie zmluvných záväzkov zodpovedajú spoločne a nerozdielne.
4. Objednávateľ môže prejaviť záujem o poskytnutie zájazdu osobne v prevádzkarni CK Tripito, telefonicky, elektronicky alebo inou vhodnou formou. Na základe prejaveneho záujmu objednávateľa o poskytnutie zájazdu, CK Tripito poskytne objednávateľovi informácie o ním zvolenom zájazde prostredníctvom svojich propagačných materiálov a predzmluvné informácie prostredníctvom formulára štandardných informácií, ktorý bude neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde.
5. Zmluva o zájazde nadobúda platnosť na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o zájazde potvrdenej CK Tripito, a účinnou sa stáva až úhradou zálohy podľa čl. III. ods. 2.1 VZP, alebo úhradou celkovej konečnej ceny podľa čl. III ods. 2.3 VZP. Za potvrdenie CK Tripito sa považuje najmä zaslanie zálohovej faktúry objednávateľovi, prípadne iný úkon nevzbudzujúci pochybnosti o potvrdení zmluvy.
6. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde sú tieto VZP, všetky písomné doklady a informácie, ktoré objednávateľ od CK obdrží, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvu o zájazde, ponukový katalóg, pokynu k zájazdu – podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte, alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle [www.tripito.eu](http://www.tripito.eu). Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne objednávateľovi sprostredkujúca cestovná agentúra nie sú súčasťou zmluvy o zájazde, ak sú v rozpore s popisom o zájazde v písomných dokumentoch vydaných CK Tripito alebo zverejnených na webovom sídle CK Tripito.
7. Objednávateľ podpisom zmluvy o zájazde potvrdzuje, že sa oboznámil s predzmluvnými informáciami o predmete zájazdu prostredníctvom formulára štandardných informácií, s návrhom zmluvy, týmto VZP, so zásadami spracúvania jeho osobných údajov, s ich obsahom súhlasí, a v celom rozsahu ich prijíma, a to aj v mene ostatných cestujúcich, v prospech ktorých zmluvu o zájazde uzavrel.

### **III. Cena zájazdu a cena ostatných služieb nezahrnutých do ceny zájazdu Platobné podmienky**

1. Cena za zájazd a cena za ostatné služby, ktoré nie sú súčasťou ceny zájazdu, je uvedená v zmluve o zájazde. Orientačné ceny, pre ktorých určenie boli použité ceny obstarávaných služieb a poplatkov známe v dobe prípravy ponúkaných služieb, sú uvedené v aktuálnej ponuke na [www.tripito.eu](http://www.tripito.eu), pričom pri každom zájazde je uvedené, čo cena zájazdu zahŕňa. Konečná cena tvorí cenu zájazdu, cenu letenky, cenu za víza a cenu cestovného poistenia (spolu len „konečná cena“).
- 1.1 Letecká doprava do cieľovej krajiny, resp. cena letenky nie je zahrnutá v cene zájazdu. Ak cestujúci požiada CK Tripito o zabezpečenie letenky pre vybraný zájazd, CK Tripito v tomto prípade vystupuje ako sprostredkovateľ medzi cestujúcim a leteckou spoločnosťou. Podmienky storna letenky sa riadia podmienkami leteckej spoločnosti. Pre sprostredkovanie kúpy letenky v ďalšom platia ustanovenia „Osobitných podmienok pre predaj leteniek“ uvedené v týchto VZP, s výnimkou ods. 5, ktorý sa nepoužije.
- 1.1.1 V prípade, že cestujúci si chce zabezpečiť letenku pri leteckých zájazdoch sám, je povinný oznámiť to CK Tripito pri prihlásení sa na zájazd. Cestujúci, ktorý si zabezpečuje vlastnú letenku, je povinný zabezpečiť si aj vlastnú dopravu na príslušné letiská na vlastné náklady a v prípade akýchkoľvek zmien v programe, či zmeny hotela, meškania lietadla, straty batožiny, nenesie CK Tripito žiadnu zodpovednosť a cestujúci nemá nárok na žiadnu refundáciu v prípade nevyužitia služieb CK Tripito.

- 1.2 Cestovné poistenie nie je súčasťou ceny zájazdu. Cestujúci môže požiadať CK Tripito o objednanie cestovného poistenia a súčasne so zmluvou o zájazde uzatvoriť aj poistnú zmluvu, predmetom ktorej je cestovné poistenie na cestu a pobyt, vrátane možnosti poistiť sa pre prípad odstúpenia od zmluvy o zájazde z dôvodu choroby a nehody (t. j. poistenie pre prípad storna zájazdu). Poistný vzťah v takom prípade vzniká výlučne medzi príslušnou poisťovňou a cestujúcim. Cestujúci sa môže poistiť pre prípad krytia nákladov spojených s odstúpením od zmluvy zo strany cestujúceho alebo iných nákladov, ktoré cestujúcemu môžu vzniknúť najmä v prípade nehody, ochorenia alebo smrti.
2. Cestujúci je povinný zaplatiť cenu za zájazd a cenu za ostatné služby (konečnú cenu) pred začatím zájazdu. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplacením ceny v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb. Ak sa zmluvné strany nedohodli inak, cestujúci je povinný zaplatiť konečnú cenu nasledovne:
  - 2.1 zálohu vo výške 50 % z konečnej ceny (v prípade leteckých zájazdov však minimálne vo výške letenky) bezodkladne po vzniku zmluvného vzťahu na základe zálohovej faktúry,
  - 2.2 zvyšnú časť konečnej ceny v lehote určenej CK Tripito na základe zaslanej faktúry, najneskôr však 40 dní pred začatím zájazdu,
  - 2.3 ak je zmluva o zájazde uzavretá v lehote kratšej ako 40 dní pred začiatkom zájazdu, cestujúci je povinný zaplatiť konečnú cenu v plnej výške bezodkladne po vzniku zmluvného vzťahu na základe zaslanej faktúry.
3. Cena za považuje za uhradenú dňom pripísania finančných prostriedkov na bankový účet CK Tripito.
4. CK Tripito nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu alebo nečerpal služby z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK Tripito.
5. V prípade, ak cestujúci riadne a včas neuhradí zálohu podľa ods. 2.1, alebo cenu podľa ods. 2.3 tohto článku, zmluva o zájazde nenadobudne účinnosť.
6. V prípade, ak cestujúci riadne a včas neuhradí doplatok ceny podľa ods. 2.3 tohto článku, má sa za to, že okamihom márneho uplynutia lehoty na zaplatenie bola splnená rozvázovacia podmienka, a zmluva o zájazde stráca účinnosť (ex nunc), ak sa zmluvné strany nedohodli inak. Cestujúci tým stráca právo na účasť na zájazde, a prijatá záloha bude znížená o základný stornovací poplatok, ktorého výška sa určí obdobne ako výška odstúpeného podľa čl. VII. ods. 5. VZP.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že CK Tripito je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:
  - 7.1 ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenou prepravy ku dňu začatia zájazdu,
  - 7.2 výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu, alebo
  - 7.3 výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v ods. 7 tohto článku, ku ktorému došlo od uzavretia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.

9. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr do 20 dní pred začatím zájazdu. Cestujúci je povinný vzniknutý rozdiel doplatiť bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny zájazdu, v opačnom prípade je CK Tripito oprávnená postupovať podľa ods. 6 tohto článku.
10. Ak zvýšenie ceny zájazdu prekročí 8% ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. VI. VZP.

#### **IV. Práva a povinnosti cestujúceho**

1. Cestujúci má práva a povinnosti v zmysle Zákona a príslušných právnych predpisov. K základným právam cestujúceho patrí:
  - 1.1 právo na poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - 1.2 právo vyžadovať od CK Tripito informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - 1.3 právo byť v zákonom stanovených alebo dohodnutých lehotách informovaný o všetkých prípadných zmenách týkajúcich sa zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - 1.4 právo obdržať predzmluvné informácie o zájazde prostredníctvom formulára štandardných informácií, a to najmä informácie o:
    - a) základných znakov služieb cestovného ruchu (trasa cesty, dĺžka pobytu, dopravné spojenia, čas odchodu a návratu, základné znaky ubytovacieho zariadenia, spôsob stravovania, program a výlety zahrnuté do celkovej ceny zájazdu, a ďalšie),
    - b) cestovnej kancelárii,
    - c) celkovej cene zájazdu vrátane daní, všetkých nákladov a poplatkov,
    - d) platobných podmienkach,
    - e) podmienke dosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich na realizáciu zájazdu,
    - f) pasových a vízových požiadavkách v cieľovom mieste, vrátane predpokladanej lehoty na vydanie víz, ako aj o zdravotných požiadavkách v cieľovom mieste,
    - g) práve objednávateľa odstúpiť od zmluvy súčasne so zaplatením odstúpeného,
    - h) poistení pre prípad krytia nákladov spojených s odstúpením od zmluvy zo strany objednávateľa alebo iných nákladov, ktoré môžu vzniknúť cestujúcemu najmä v prípade nehody, ochorenia, smrti,
    - i) ochrane CK Tripito pre prípad úpadku,
  - 1.5 právo najneskôr sedem dní pred začatím zájazdu na trvanlivom nosiči oznámiť CK Tripito, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena je voči CK Tripito účinná, len ak jej bolo oznámenie doručené v uvedenej lehote, ibaže by sa CK Tripito a objednávateľ dohodli na kratšej lehote. Dňom doručenia oznámenia osoba uvedená v oznámení vstupuje do práv objednávateľa, pričom pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu, vrátane všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK Tripito informuje. Súhlas tretej osoby musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde,
  - 1.6 právo zrušiť svoju účasť na zájazde odstúpením od zmluvy pred začatím zájazdu za podmienok stanovených v týchto VZP a v Zákone,
  - 1.7 právo na reklamáciu nedostatočne alebo chybné poskytnutých služieb,
  - 1.8 právo na slobodný výber cestovného poistenia. CK Tripito pri cestách do zahraničia odporúča cestujúcim mať platné cestovné poistenie. Cestujúci si poistenie zabezpečuje sám alebo môže využiť služby zmluvnej poisťovne CK Tripito – Union poisťovňa, a.s. Cestujúci berie na vedomie, že CK Tripito je vo vzťahu k dotknutej poisťovni v pozícii sprostredkovateľa uzatvorenia poisťnej

zmluvy a akákoľvek následná komunikácia a to najmä v súvislosti s poisťnou udalosťou bude prebiehať výlučne medzi cestujúcim a dotknutou poisťovňou.

2. Cestujúci je okrem iných povinností podľa zmluvy o zájazde alebo všeobecne záväzných právnych predpisov povinný najmä:
  - 2.1 poskytnúť CK Tripito potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu dohodnutých služieb, najmä pravdivo a úplne uviesť požadované údaje v zmluve o zájazde, bezodkladne oznámiť a preukázať zmenu týchto údajov a predložiť doklady požadované CK Tripito (napr. žiadosť o udelenie víz, fotografie, a iné), pričom cestujúci znáša všetky náklady, ktoré vzniknú v súvislosti s akoukoľvek zmenou poskytnutých údajov (napr. zmena cestovného dokladu, a pod.),
  - 2.2 na výzvu CK Tripito preukázať súhlas cestujúcich, v prospech ktorých zmluvu o zájazde uzatvára,
  - 2.3 bez zbytočného odkladu písomne oznamovať CK Tripito stanovisko k prípadným návrhom zmien v obsahu dohodnutých služieb, ak sa považujú za podstatnú zmenu zmluvy o zájazde,
  - 2.4 pred uzavretím zmluvy o zájazde nahlásiť čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služby v SR a v zahraničí pre nich podmienené,
  - 2.5 zabezpečiť u maloletých osôb a osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje, sprevádzanie a dohľad dospelaj a spôsobilej osoby, vrátane predloženia splnomocnenia podpísaného zákonnými zástupcami,
  - 2.6 riadne a včas uhradiť cenu za zájazd a cenu za ostatné objednané služby
  - 2.7 prevziať od CK Tripito všetky doklady pre čerpanie dohodnutých služieb (napr. letenku, voucher, cestovné lístky, a pod.), skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených, a tieto doklady mať u seba na zájazde; ak cestujúci zistí nesprávnosť údajov v prevzatých dokumentoch, je povinný o tom bezodkladne informovať CK Tripito,
  - 2.8 dostaviť sa v stanovenom termíne na určené miesto odchodu,
  - 2.9 pri čerpaní služieb sa riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK Tripito, sprievodcu, alebo iného určeného zástupcu, dodržiavať stanovený program, časy a miesta odchodov, platné predpisy navštívenej krajiny, miesta pobytu a ubytovacieho objektu, a uhradiť škodu, ktorú spôsobil v ubytovacom zariadení, dopravnom prostriedku, alebo inom zariadení počas zájazdu,
  - 2.10 po celý čas zájazdu dodržiavať colné, pasové, dopravné, bezpečnostné, zdravotné, hygienické a iné právne predpisy krajín, do ktorých počas zájazdu cestuje, a mať pri sebe všetky platné cestovné doklady vyžadované pre vstup do navštívenej krajiny, najmä cestovný doklad, víza a očkovací preukaz (ak sú vyžadované), doklad o cestovnom poistení. Pri nesplnení týchto povinností je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK Tripito za neúčasť cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb,
  - 2.11 počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na majetku CK Tripito ani ku škodám na zdraví a majetku ostatných cestujúcich na zájazde, dodávateľov služieb a tretích osôb. Ak vznikne dôvodné podozrenie, že cestujúci by mohol ohroziť život alebo zdravie iných cestujúcich na zájazde alebo tretích osôb, je povinný na výzvu CK Tripito bezodkladne, najneskôr do začiatku zájazdu, predložiť lekárske potvrdenie o tom, že takéto ohrozenie nespôsobí,
  - 2.12 zdržať sa akéhokoľvek konania poškodzujúceho alebo obmedzujúceho ostatných cestujúcich na zájazde,
  - 2.13 rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy, ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, a pod. Pri nesplnení týchto povinností je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK Tripito za neúčasť cestujúceho na zájazde či za nemožnosť využitia objednaných služieb.
3. Ak v dôsledku nesplnenia alebo porušenia povinností podľa tohto článku vzniknú cestujúcemu náklady alebo škoda, nie je oprávnený požadovať ich náhradu od CK Tripito. Ak v dôsledku nesplnenia alebo porušenia povinností uvedených v tomto článku vzniknú náklady alebo škody CK Tripito, je CK Tripito oprávnená požadovať ich náhradu od cestujúceho.



4. Cestujúci, ktorý poruší povinnosti podľa ods. 2 tohto článku nemá právo na poskytnutie dohodnutých služieb, ktorých poskytnutie nie je v dôsledku takeého porušenia právne alebo inak možné. V prípade závažného porušenia povinnosti podľa ods. 2.9, 2.10, 2.11 alebo 2.12 tohto článku je CK Tripito oprávnená vylúčiť cestujúceho zo zájazdu (tzn. odstúpiť od zmluvy vo vzťahu k nevyčerpaným službám) a cestujúci nemá právo na náhradu škody.
5. K povinnostiam objednávateľa, ktorý uzatvára zmluvu v prospech ďalších cestujúcich okrem toho patrí povinnosť oboznámiť svojich cestujúcich s týmito VZP ako aj s ďalšími informáciami ktoré od CK Tripito obdrží; zabezpečiť, aby všetci jeho cestujúci plnili povinnosti vyžadujúce ich osobnú súčinnosť; a odovzdať CK Tripito menný zoznam cestujúcich v dohodnutom termíne a so všetkými požadovanými náležitosťami, a u maloletých uviesť osoby zodpovedné za dohľad a ich sprevádzanie.

## **V. Práva a povinnosti CK Tripito**

1. K základným povinnostiam CK Tripito patrí najmä:
  - 1.1 povinnosť informovať cestujúceho pred uzatvorením zmluvy o zájazde o všetkých podstatných skutočnostiach týkajúcich sa poskytovaných služieb prostredníctvom príslušného formulára štandardných informácií,
  - 1.2 povinnosť oznámiť všetky zmeny predzmluvných informácií cestujúcemu jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom,
  - 1.3 povinnosť v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu poskytnúť cestujúcemu potvrdenia, poukážky, cestovné lístky, vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, ako aj o plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení, a príchodu na cieľové miesto alebo miesta. Ak nebolo dohodnuté inak, pokyny na zájazd sa doručujú len objednávateľovi, ktorý je povinný informovať ostatných spolucestujúcich,
  - 1.4 povinnosť mať uzatvorenú poisťovnú zmluvu pre prípad úpadku, na základe ktorej vznikne cestujúcemu právo na poistné plnenie v prípadoch, ak CK Tripito z dôvodu svojho úpadku:
    - 1.4.1 nezabezpečí repatriáciu (dopravu z miesta pobytu v zahraničí do SR), ak je táto doprava súčasťou zájazdu,
    - 1.4.2 nevráti objednávateľovi zaplatenú zálohu alebo cenu zaplatenú za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil,
    - 1.4.3 nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu, ak bol zájazd poskytnutý len sčasti.

Spôsob pre oznámenie poisťovnej udalosti je uvedený v garančnom liste vystavenom poisťovateľom a cestujúcemu je k dispozícii na [www.tripito.eu](http://www.tripito.eu). Informácie o ochrane CK Tripito pre prípad úpadku sú zároveň súčasťou predzmluvných informácií. Svoj oprávnený nárok musí objednávateľ uplatniť u poisťovateľa bezodkladne, najneskôr v lehote 6 mesiacov od vzniku poisťovnej udalosti, inak jeho nárok zaniká.
2. CK Tripito nie je povinná obstarat' ani poskytnúť objednávateľovi ani osobám v prospech ktorých sa zmluva o zájazde uzavrela žiadne plnenia nad rámec tých, ktoré boli vopred dohodnuté a uhradené.

## **VI. Zmeny dohodnutých podmienok**

1. CK Tripito je oprávnená pred začatím zájazdu jednostranne zmeniť podmienky zmluvy o zájazde za predpokladu, že zmena je zanedbateľná a CK Tripito informovala cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči (napr. písomne formou listu, emailu, a pod.).
2. Ak je CK Tripito nútená pred začatím zájazdu podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v ust. § 14 ods. 2 písm. a) Zákona alebo nemôže splniť osobitné požiadavky cestujúceho, s ktorými CK Tripito súhlasila, alebo navrhne zvýšiť cenu zájazdu o viac ako 8 %, navrhne cestujúcemu zmeny zmluvy o zájazde; o navrhovaných

- zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu ho bezodkladne informuje jednoznačným a zrozumiteľným spôsobom na trvanlivom nosiči. Zároveň informuje cestujúceho o jeho práve
- 2.1 navrhované zmeny v primeranej lehote určenej CK Tripito prijať (ak v tejto lehote objednávateľ písomným súhlasom zmeny neprijme, zmluva o zájazde zanikne), alebo
  - 2.2 odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného, a zároveň
    - 2.2.1 prijať náhradný zájazd (ak bol ponúknutý) v rovnakej alebo vyššej kvalite ako pôvodný zájazd,
    - 2.2.2 neprijať náhradný zájazd a následne si uplatniť právo na vrátenie všetkých platieb, ktoré boli uskutočnené cestujúcim. CK Tripito je v tomto prípade povinná vrátiť platby najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.
3. Ak v dôsledku zmeny zmluvy o zájazde podľa predchádzajúceho odseku, alebo prijatia náhradného zájazdu, sa má poskytnúť zájazd nižšej kvality alebo s nižšími nákladmi, cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu.
4. CK Tripito si vyhradzuje právo v potrebnom rozsahu vykonať operatívne zmeny (zmeniť čas odchodu a príchodu, trasu, vecný a časový program zájazdu, a pod.) pokiaľ sú tieto zmeny nevyhnutné z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo z dôvodu mimoriadnych okolností, štrajku, dopravných problémov a porúch, ako aj ďalších okolností, ktoré CK Tripito nemá možnosť ovplyvniť a predvídať. V týchto prípadoch nepreberá CK Tripito zodpovednosť za škody spôsobené v dôsledku uvedených zmien, pričom CK Tripito je povinná:
- 4.1 zabezpečiť náhradný program a služby v porovnateľnom rozsahu a kvalite pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, alebo
  - 4.2 vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompensované služby, alebo
  - 4.3 poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo
  - 4.4 zabezpečiť iné práva podľa Zákona.
5. CK Tripito nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených cestujúcim, treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
6. Ak sa cestujúci nedostaví k odchodu dopravného prostriedku v učenom čase, bude mať možnosť pripojiť sa k zájazdu na vlastné náklady v najbližšej cieľovej zastávke podľa programu. Pokiaľ svojím správaním cestujúci závažným spôsobom ohrozí program, bezpečnosť, priebeh zájazdu, preukázateľne obťažuje ostatných cestujúcich, alebo poruší tieto VZP, platný právny poriadok SR alebo navštívienej krajiny, môže byť okamžite vylúčený zo zájazdu bez finančnej náhrady. V tomto prípade si dopravu domov zabezpečuje výlučne na vlastné náklady a zodpovednosť. Vylúčením sa rozumie uplatnenie práva CK Tripito odstúpiť od zmluvy.

## **VII. Odstúpenie od zmluvy o zájazde**

1. CK Tripito môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, ak:
  - 1.1 počet účastníkov zájazdu je nižší ako vopred stanovený minimálny počet účastníkov, a CK Tripito odstúpi od zmluvy v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však
    - 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
    - 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
    - 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni,
  - 1.2 neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK Tripito plniť zmluvu o zájazde; CK Tripito v tomto prípade oznámi odstúpenie bezodkladne pred začatím zájazdu.

2. Ak CK Tripito odstúpi od zmluvy o zájazde podľa ods. 1 tohto článku, je povinná vrátiť objednávateľovi všetky prijaté platby najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia.
3. CK Tripito môže odstúpiť od zmluvy o zájazde počas čerpania dohodnutých služieb za podmienok dohodnutých v týchto VZP. V týchto prípadoch sa zmluva zrušuje ku dňu doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy cestujúcemu. Ak CK Tripito uvedie v odstúpení neskorší deň, ku ktorému sa má zmluva zrušiť, zmluva sa zruší až k tomuto dňu.
4. Cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu bez zaplatenia odstupného, ak v cieľovom mieste zájazdu alebo jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta. Cestujúci má nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za zájazd zaplatil.
5. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy bez uvedenia dôvodu alebo z iného dôvodu iného ako podľa bodu 4. tohto článku, alebo ak dôvodom odstúpenia nie je porušenie povinnosti CK Tripito, alebo ak CK Tripito odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností cestujúceho vyplývajúcich zo zmluvy, zaväzuje sa cestujúci zaplatiť odstupné v nasledovnej výške:
  - a) 35 EUR, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 51 dní a viac pred termínom začatia zájazdu,
  - b) 50 EUR + náklady na spracovanie a administráciu podľa ods. 5.2, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 50 – 40 dní pred termínom začatia zájazdu,
  - c) 40% z konečnej ceny + náklady na spracovanie a administráciu podľa ods. 5.2, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 39 – 25 dní pred termínom začatia zájazdu,
  - c) 60% z konečnej ceny + náklady na spracovanie a administráciu podľa ods. 5.2, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 24 – 15 dní pred termínom začatia zájazdu,
  - d) 80% z konečnej ceny + náklady na spracovanie a administráciu podľa ods. 5.2, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 14 – 5 dní pred termínom začatia zájazdu,
  - e) 100% z konečnej ceny + náklady na spracovanie a administráciu podľa ods. 5.2, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 4 dní a menej pred termínom začatia zájazdu.

(Uvedené čiastky platia pre jedného cestujúceho bez rozdielu veku.)

- 5.1 Cena za zájazd nezahŕňa cenu letenky a cenu cestovného poistenia. V prípade, že dňom odstúpenia od zmluvy bola letenka a cestovné poistenie uhradené, tieto automaticky prepadajú v plnej výške podľa rozpisu v zmluve o zájazde.
- 5.2 Náklady na spracovanie a administráciu sú 35 EUR a zohľadňujú náklady CK Tripito spojené so zrušením objednaných služieb u jednotlivých poskytovateľov služieb cestovného ruchu.
- 5.3 Ak cestujúci požiadal o podstatnú zmenu zmluvy o zájazde (napr. o zmenu termínu zájazdu) a z tohto dôvodu bola medzi cestujúcim a CK Tripito uzavretá nová zmluva o zájazde, platí, že v prípade odstúpenia od takejto novej zmluvy o zájazde bude odstupné podľa ods. 5 týchto VZP navýšené o spracovateľský poplatok vo výške 80 EUR (zahŕňa vzniknuté náklady bezprostredne súvisiace so zmenami rezervácií leteniek, hotelov, služieb, storno cestovného poistenia, a iné).
- 5.4 Oznámenie o odstúpení od zmluvy vykoná cestujúci písomne a doručí ho na adresu prevádzkarne CK Tripito osobne, emailom, alebo poštou. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde CK Tripito. Pre určenie počtu dní pri výpočte odstupného sa započítava aj deň, kedy nastali účinky odstúpenia. Do počtu dní sa nezapočítava deň nástupu na zájazd, resp. začiatok čerpania služieb.
6. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej zmluvy na nové podmienky, ak takúto zmenu nie je CK Tripito schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri



odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstúpného podľa tohto článku, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

7. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve o zájazde zruší svoju účasť na zájazde a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť spolu s odstúpným aj príplatok za jednolôžkovú izbu (obdobne sa použije aj vtedy, aj pri ubytovaní, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb).
8. CK Tripito si vyhradzuje právo započítať odstúpné, prípadne svoj nárok na náhradu škody na zložení zálohu, alebo zaplatenú cenu zájazdu.
9. V prípade, že cestujúci nenastúpi na zájazd, alebo nezačne čerpať objednané služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny za nečerpané služby.

## VIII. Reklamačné konanie

1. CK Tripito zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu.
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK Tripito, alebo jej poverenému zodpovednému zástupcovi priamo na mieste.
3. CK Tripito je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, zákonom o zájazdoch, alebo zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK Tripito neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
4. Určenie lehoty podľa predchádzajúceho bodu nie je potrebné, ak CK Tripito oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
5. Ak CK Tripito nevykoná nápravu, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť
  - 5.1 rovnakej alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
  - 5.2 nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté CK Tripito, ak náhradné služby nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestujúci odmietne, alebo ich nemôže prijať z objektívnych dôvodov, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom jeho oznámenia, a CK Tripito poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom jeho oznámenia.
7. Ak CK Tripito nevykoná nápravu podľa ods. 3, ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby podľa ods. 5, cestujúci má právo:
  - 7.1 vykonať nápravu sám a požadovať od CK Tripito náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
  - 7.2 ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde, odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas.
8. Ak CK Tripito nevykoná nápravu, alebo zabezpečí cestujúcemu náhradné služby v nižšej kvalite, alebo cestujúci náhradné služby odmietne, alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať, alebo ak vykoná nápravu sám, CK Tripito (resp. poverený zástupca) v spolupráci s cestujúcim

spíše záznam o reklamáci. Záznam bude obsahovať označenie zájazdu, cestujúceho a predmet reklamácie. Záznam podpíše zástupca CK Tripito a objednávateľ, ktorý obdrží kópiu záznamu. Podpis zástupcu CK Tripito sa nepovažuje za prejavenie súhlasu s obsahom záznamu ani opodstatnenosťou vytykaných nedostatkov, ale slúži iba na overenie pravosti záznamu ako podkladu pre následnú reklamáciu.

9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa predchádzajúceho odseku.
10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa ods. 5.2, ods. 6 a ods. 7 tohto článku. Ak CK Tripito nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK Tripito v prípadoch podľa ods. 6 a ods. 7.2 tohto článku zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK Tripito uhradí náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa ods. 12 sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK Tripito o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
14. CK Tripito sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa ods. 12, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
15. CK Tripito je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených ods. 12 tohto článku, najmä poskytnutím:
  - 15.1 vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade SR,
  - 15.2 pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.
16. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK Tripito je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK Tripito poskytnutím pomoci cestujúcemu.
17. Pri riešení nárokov podľa tohto článku je cestujúci povinný poskytovať maximálnu súčinnosť.
18. Za dôvod k reklamáci nebudú považované také škody a majetkové ujmy, ktoré spadajú do poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy, prípadne tie, ktoré sú vyňaté z rozsahu poistného krytia.
19. Ak sa bez porušenia CK Tripito nenaplnili očakávania objednávateľa (napr. nemohol využiť možnosť kúpania pre studené more), nemá voči CK Tripito právo na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu ani jej časti, právo na zľavu z ceny zájazdu ani žiadne iné zodpovednostné právo.
20. Práva, ktoré cestujúcemu vznikli z dôvodov, že mu bol proti jeho vôli odmietnutý nástup do lietadla, že bol jeho let zrušený alebo má meškanie, a ktoré mu z týchto dôvodov priznáva Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady č. 261/2004 z 11.2.2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letu, cestujúci uplatní u príslušného leteckého dopravcu.

21. CK Tripito nenesie zodpovednosť za batožinu a iné veci cestujúceho. Za poškodenie, zničenie, omeškanie, alebo stratu batožiny počas prepravy zodpovedá v plnom rozsahu letecký dopravca, u ktorého je potrebné bezodkladne uplatniť práva priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo medzinárodnými zmluvami. Za poškodenie, zničenie alebo stratu batožiny počas ubytovania v plnom rozsahu zodpovedá prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia, u ktorého je potrebné bezodkladne uplatniť práva priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo medzinárodnými zmluvami.

#### Postup pri uplatnení reklamácie

22. Cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v prevádzkarni CK Tripito osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, poštou, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie. Osobami poverenými prijímať reklamácie sú na to určený pracovníci CK Tripito. O vybavení reklamácie vydá CK Tripito cestujúcemu písomný doklad. Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde. CK Tripito vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
23. Ak cestujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým CK Tripito vybavila jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že CK Tripito porušila jeho práva, má právo obrátiť sa na CK Tripito so žiadosťou o nápravu. Ak CK Tripito na žiadosť odpovie zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30 dní, cestujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR. Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy riešenia sporov, ktorá je dostupná online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

#### **IX. Náhrada škody**

1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa ods. 5.2, ods. 6 alebo ods. 7 článku VIII. VZP aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK Tripito; náhradu škody poskytne CK Tripito cestujúcemu bezodkladne.
2. CK Tripito sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené:
  - 2.1 cestujúcim,
  - 2.2 treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
  - 2.3 neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
3. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na cestovnú kanceláriu. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK Tripito.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.
5. Právo na náhradu škody alebo na primeranú zľavu podľa príslušných ustanovení týchto VZP a Zákona, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa Zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta.
6. Výška náhrady škody, ako aj ďalšie nároky cestujúceho súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb sa riadia príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

## **X. Osobitné podmienky**

1. Zahraničný objednávateľ sa prijatím týchto VZP podriaďuje právnomu poriadku SR.
2. Maloleté osoby sa môžu zúčastniť zájazdu len v sprievode osoby, ktorá v čase uzavretia zmluvy o zájazde dovŕšila 18 rokov, a to na základe úradne overeného splnomocnenia podpísaného zákonnými zástupcami maloletej osoby. Takáto osoba je počas trvania zájazdu plne zodpovedná za zvereného maloletého. Výnimočne sa maloleté osoby medzi 15. a 18. rokom veku môžu zúčastniť zájazdu aj bez sprievodu, a to na vlastnú zodpovednosť, a len na základe úradne overeného splnomocnenia podpísaného zákonnými zástupcami.
3. Cestujúci berie na vedomie, že v prípade účasti maloletej osoby podľa čl. X. ods. 2. týchto VZP je povinný disponovať potrebnými dokladmi v zmysle požiadaviek konkrétnej krajiny (napr. súhlas s vycestovaním s osvedčeným prekladom, a pod.), a tieto mať pri sebe počas zájazdu. Za následky spojené s porušením tejto povinnosti (napr. neumožnenie vstupu maloletému do krajiny) nesie výlučnú zodpovednosť cestujúci.
4. Ak to nevyklučuje povaha vecí, alebo z týchto VZP nevyplýva niečo iné, zmluvné strany si akékoľvek písomnosti zasielajú elektronickou poštou na emailové adresy, ktoré si zmluvné strany oznámili. V ostatných prípadoch sa písomnosti určené pre CK Tripito zasielajú na adresu prevádzkarne: Konventná 9,81103, Bratislava, a písomnosti určené cestujúcemu na adresu sídla, trvalého pobytu, alebo inú adresu uvedenú v zmluve o zájazde, resp. na inú adresu, ktorú cestujúci preukázateľne oznámil CK Tripito.

## **XI. Ochrana osobných údajov**

1. CK Tripito pri spracúvaní osobných údajov cestujúcich postupuje v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „GDPR“) a zákonom č. 18/2018 Z. Z. o ochrane osobných údajov.
2. Cestujúci poskytuje osobné údaje CK Tripito za účelom uzavretia a plnenia zmluvy o zájazde. V prípade neposkytnutia požadovaných osobných údajov nie je možné zabezpečiť splnenie zmluvných povinností vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde. CK Tripito spracúva osobné údaje v rozsahu v akom boli poskytnuté a zaznamenané do zmluvy o zájazde. Cestujúci je povinný svoje osobné údaje, ako aj osobné údaje ďalších cestujúcich, v prospech ktorých zmluvu o zájazde uzatvára, uvádzať správne a pravdivo, a bez zbytočného odkladu informovať CK Tripito o prípadnej zmene. Osobné údaje bude CK Tripito uchovávať po nevyhnutnú dobu v súlade s osobitnými predpismi.
3. CK poskytuje osobné údaje najmä leteckej spoločnosti, ubytovaciemu zariadeniu, iným poskytovateľom služieb a iným subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva zo zákona. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny podľa toho, kde si cestujúci zájazd kúpil. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude realizovaný v súlade s GDPR. V prípade, ak CK Tripito bude pre cestujúceho vybavovať vízovú povinnosť, cestujúci je na tento účel povinný poskytnúť kópiu cestovného dokladu. Cestujúci má právo od CK Tripito požadovať prístup k osobným údajom, ktorého sa ho týkajú, právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov, právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov, a právo na prenosnosť týchto údajov. Podrobnejšie informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú zverejnené na webovej stránke [www.tripito.eu](http://www.tripito.eu) v časti Ochrana osobných údajov.

## **XII. Záverečné ustanovenia**

1. Týmito VZP sa rušia a nahrádzajú VZP účinné od 01.01.2019. Zmluvné vzťahy, ktoré vznikli podľa predpisov účinných pred 1. januárom 2019 zostávajú v platnosti, pričom právne vzťahy vzniknuté z takýchto zmlúv sa posudzujú podľa predpisov účinných pred 1. januárom 2019.

2. Podpisom zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu o zájazde, oboznámil sa s jej obsahom, ako aj so všetkými jej súčasťami, a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto VZP a dojednaní v nich obsiahnuté akceptuje.
3. CK Tripito si vyhradzuje právo jednostranne meniť a dopĺňať tieto VZP. V prípade zmeny VZP sa zmluvný vzťah medzi CK Tripito a cestujúcim riadi VZP platnými v čase vzniku zmluvného vzťahu.
4. Tieto VZP a vzťahy z nich vyplývajúce sa spravujú právnym poriadkom SR, najmä:
  - a) pri objednávateľovi, ktorý je spotrebiteľom: zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov,
  - b) pri objednávateľovi, ktorý nie je spotrebiteľom: zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
3. Orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinností CK Tripito je Slovenská obchodná inšpekcia.
4. Tieto VZP nadobúdajú účinnosť dňom 24.09.2020.

## **OSOBITNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SAMOSTATNÝCH SLUŽIEB CESTOVNÉHO RUCHU**

1. Tieto osobitné podmienky pre poskytovanie samostatných služieb cestovných služieb (ďalej len „Osobitné podmienky“) vydané cestovnou kanceláriou Tripito s.r.o., IČO: 50 245 775, so sídlom Zochova 16/XIII, 811 03 Bratislava, zapísaný v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 110109/B (ďalej len „CK Tripito“), upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi CK Tripito ako sprostredkovateľom poskytovania služieb a osobami, ktoré sú účastníkmi týchto služieb.

### **A OSOBITNÉ PODMIENKY PRE PREDAJ LETENIEK**

1. Letenka je zmluva medzi klientom a leteckou spoločnosťou (leteckým prepravcom) o zabezpečení prepravy cestujúceho a jeho batožiny, prípadne ďalších služieb spojených s touto prepravou, a to v rozsahu uvedenom na letenke. Momentom úhrady za letenku klient súhlasí s touto zmluvou a jej podmienkami, vrátane podmienok pre storno a prípadných zmien na letenke. Aktuálne podmienky tejto zmluvy má klient k dispozícii počas objednávky a tiež sa nachádzajú na stránkach konkrétneho leteckého prepravcu. Zmluva je uzatvorená až zakúpením letenky u konkrétneho leteckého prepravcu, o čom je klient informovaný prostredníctvom elektronickej pošty.
2. CK Tripito v tomto procese vystupuje iba ako platobné miesto, a preto nezodpovedá za prípadné škody spôsobené klientovi z dôvodu neuskutočnenia prepravy zavineného leteckou spoločnosťou. Zodpovednosť nesie letecký prepravca, ktorý mal na základe zmluvy klienta prepraviť. CK Tripito nezodpovedá za meškanie leteckých spoločností. CK Tripito nenesie zodpovednosť za prípadnú stratu batožiny, oneskorenie, alebo jej poškodenie, a náhradu škody je klient povinný si uplatniť u príslušného prevádzkovateľa daného typu prepravy, v zmysle príslušných predpisov.
3. Za správnosť poskytnutých údajov zodpovedá klient - cestujúci. V prípade chybného alebo nedostatočného poskytnutia údajov môže letecká spoločnosť opravu letenky spolplatniť priamo pri odlete alebo prostredníctvom CK Tripito. Taktiež môže letecká spoločnosť odmietnuť prepraviť cestujúceho bez nároku na vrátenie ceny nevyužitých letov na letenke. V prípade, že



je sankcia uplatnená prostredníctvom CK Tripito, je CK Tripito oprávnená vymáhať túto sankciu od dotknutého cestujúceho.

4. Podmienky zmeny a storna na letenke sa riadia podmienkami stanovenými leteckou spoločnosťou.
5. Storno letenky prostredníctvom CK Tripito je možné iba na základe včas doručeného a podpísaného oznámenia cestujúcim. Pri stornovaní letenky bude klientovi zo strany CK Tripito okrem servisného poplatku za vystavenie letenky, ktorý je nerefundovateľný, účtované odstupné vo výške 15 EUR za každú letenku. Odstupné zahŕňa náklady CK Tripito spojené so spracovaním a administráciou vyžiadaného storna. V ostatnom sa storno služby riadia oficiálnymi podmienkami leteckej spoločnosti platnými pre danú letenku.
6. Letecká spoločnosť má právo na úpravy letového poriadku. CK Tripito nezodpovedá za prípadné škody, ktoré boli zapríčinené takýmito zmenami.
7. Odoslaním objednávky klient prehlasuje, že sa týmito Osobitnými podmienkami oboznámil a súhlasí s ich znením.

## **B OSOBITNÉ PODMIENKY PRE VYBAVENIE VÍZ**

1. CK Tripito sprostredkúva služby spojené s vybavením víz. V rámci poskytovania tejto služby má CK Tripito postavenie sprostredkovateľa a nenesie zodpovednosť za akékoľvek škody, ktoré klientovi vzniknú v dôsledku neudelenia víz príslušnou ambasádou.
2. Zrušenie zadanej objednávky je možné najneskôr do času, kedy budú potrebné doklady predložené určenému zastupiteľskému úradu. CK Tripito vráti klientovi poplatok účtovaný zastupiteľským úradom do 14 dní od zrušenia objednávky.
3. V prípade zrušenia objednávky podľa ods. 2 týchto podmienok je klient povinný zaplatiť CK Tripito odstupné vo výške 15 EUR.
4. Po podaní žiadosti o udelenie víz sú poplatky účtované zastupiteľským úradom nevratné, a to bez ohľadu na prípadné zamietnutie/neudelenie víz a bez ohľadu na objektívnu alebo subjektívnu nemožnosť klienta udelené víza využiť.
5. CK Tripito nezodpovedá za pravdivosť údajov poskytnutých klientom a nie je povinná správnosť a pravdivosť údajov poskytnutých klientom kontrolovať a overovať.
6. CK Tripito negarantuje udelenie víz príslušnou ambasádou.

## **C OSOBITNÉ PODMIENKY PRE PREDAJ UBYTOVANIA**

1. CK Tripito pri zabezpečovaní ubytovania koná a vystupuje výlučne ako sprostredkovateľ. Z tohto dôvodu nenesie zodpovednosť za osobnú ujmu, chorobu, škodu na majetku, inú stratu, výdavky akejkoľvek povahy, ktoré vznikli priamo alebo nepriamo z dôvodu konania hotela alebo iného dodávateľa služieb poskytujúceho alebo vykonávajúceho službu objednanú prostredníctvom CK Tripito.
2. Zmena a zrušenie objednávky sa riadia podmienkami daného ubytovacieho zariadenia. V prípade zrušenia objednávky bude klientovi zo strany CK Tripito účtované odstupné vo výške



15 EUR. Odstupné zahŕňa náklady CK Tripito spojené so spracovaním a administráciou vyžiadaného storna.

### **Spoločné a záverečné ustanovenia**

1. Tieto Osobitné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 24.09.2020.
2. Odoslaním objednávky služby cestovného ruchu klient potvrdzuje, že sa oboznámil s obsahom týchto Osobitných podmienok, Všeobecných zmluvných podmienok CK Tripito, tieto akceptuje a zaväzuje sa nimi riadiť a dodržiavať.
3. CK Tripito nie je zmluvnou stranou zmluvných vzťahov založených zmluvami uzatváranými medzi klientmi a poskytovateľmi služieb. CK Tripito nenesie žiadnu zodpovednosť za plnenie zmlúv príslušnými poskytovateľmi, ani nenesie zodpovednosť za prípadnú škodu vzniknutú klientovi na základe alebo v súvislosti so zmlouvou s poskytovateľom.
3. V ostatných veciach výslovne neupravených týmito Osobitnými podmienkami sa na právne vzťahy medzi CK Tripito a klientom použijú príslušné právne predpisy a primerane Všeobecné zmluvné podmienky CK Tripito.