

VŠEOBECNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE Trinity spol. s r.o.

Upozornenie: Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch sú záväzné pre klientov, ktorí si objednali zájazd organizovaný cestovnou kanceláriou Trinity spol. s r.o. .

Zájazdy našej cestovnej kancelárie sú ponúkané aj inými CK a cestovnými agentúrami. V prípade, ak uzavriete Zmluvu o zájazde prostredníctvom inej CK alebo cestovnej agentúry, sú pre Vás záväzné tieto všeobecné podmienky.

Cestovná kancelária Trinity spol. s r.o. so sídlom Dominikánske námestie 6, 040 01 Košice, IČO 36204498, organizuje zájazdy štandardné a forfaitové /na základe individuálnej objednávky, pre skupinovú klientelu aj pre jednotlivcov/.

1. Vznik zmluvného vzťahu

1.1. Zmluvnými stranami Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „Zmluva“) sú Cestovná kancelária Trinity spol. s r.o. (ďalej len CK) a objednávatel', fyzická alebo právnická osoba spôsobilá na právne úkony, jej splnomocnený zástupca alebo tretia osoba, v prospech ktorej bola zmluva uzavretá. Zmluvný vzťah vzniká na základe objednávateľom podpísanej písomnej Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „Zmluva“), prijatej a potvrdenej CK alebo jej splnomocneným zástupcom. Práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy sa vzťahujú aj na všetky ďalšie osoby v nej uvedené. Objednávatel' ručí za plnenie zmluvných záväzkov uvedených osôb.

1.2. Obsah Zmluvy sa určuje najmä podľa programu, dodatočných ponúk CK ako sú napr. akciové ponuky a pod. a dodatočných informácií, vrátane týchto Všeobecných podmienok a Reklamačného poriadku.

1.3. Pri forfaitových zájazdoch sa uzatvorenie zmluvy riadi konkrétnymi podmienkami uvedenými v objednávateľom potvrdenej objednávke.

1.4. Zmluvou sa CK zaväzuje, že objednávatel'ovi obstará zájazd a objednávatel' sa zaväzuje za obstaranie zájazdu riadne a včas zaplatiť cenu zájazdu v súlade s podmienkami uvedenými v Zmluve a v týchto Všeobecných podmienkach.

1.5. Povinnosť záväznej rezervácie zájazdu a objednanej služby pre objednávatel'a vzniká CK okamihom splnenia nasledovných podmienok zo strany objednávatel'a:

- podpísaním riadne vyplnenej Zmluvy a jej potvrdením CK
- vyhlásením, že objednávatel' je plne oboznámený s týmito Všeobecnými podmienkami
- vyhlásením, že s nimi súhlasí a zaplatením 50 % zálohy z ceny zájazdu.

2. Ceny zájazdov

2.1. Orientačné ceny zájazdov a ďalších služieb poskytovaných CK sú uvedené v programe. Záväzná cena zájazdu je celková cena dohodnutá medzi CK a objednávatel'om, ktorá je uvedená v Zmluve. Cena obvykle zahŕňa dopravu, na mieste pobytu transfer z letiska do hotela a späť, ubytovanie, resp. stravovanie, prípadný ďalší program počas zájazdu, služby kvalifikovaného sprievodcu, resp. delegáta CK, prípadne aj iné ďalšie služby, ak v charakteristike zájazdu nie je uvedené inak, iné služby dojednané v zmluve o zájazde alebo služby v rámci ponuky ubytovacích zariadení. Rozsah služieb zahrnutých v cene zájazdu je spresnený pri každej cenovej ponuke v letáku alebo v inej propagačnej forme. Cena doplnkových služieb je uvedená v Zmluve o zájazde. Cena zájazdu nezahŕňa zvláštne zľavy poskytované CK. Skutočne vzniknutými nákladmi sa rozumejú prevádzkové náklady CK a zmluvne dojednané, alebo právnym predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb.

2.2. Pri zľavách poskytovaných CK má objednávatel' nárok na tie z nich, ktoré sú ku dňu vzniku zmluvného vzťahu v platnosti, a ktoré si objednávatel' zájazdu k tomuto dňu preukázateľne uplatní. Kumulácia jednotlivých zliav nie je možná. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu.

2.3. CK môže zvýšiť cenu zájazdu alebo fakultatívneho programu v prípade zmeny okolností, ktoré nepriaznivo vplyvajú na konečnú cenu zájazdu alebo fakultatívneho výletu.

2.4. CK môže zvýšiť cenu zájazdu aj v prípade, že príde k zvýšeniu:

- a/ ceny za dopravu, vrátane pohonných hmôt viac ako 5%
- b/ platieb spojených s dopravou (napr. letiskové poplatky, diaľničné poplatky a pod.)
- c/ ubytovania, v priemere viac ako 5% , zavedenia pobytovej taxy v destinácii

2.5. Prípadná úprava cien zájazdov alebo fakultatívnych programov musí byť pomerná navrhnutiu cien podľa písm. a ,b, c. O úprave ceny zájazdu je CK povinná informovať zákazníka najneskôr 20 dní pred uskutočnením zájazdu. Nové ceny sa v týchto prípadoch týkajú všetkých klientov, ktorým bolo zvýšenie ceny oznámené riadne a včas v súlade s týmto ustanovením. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny zájazdu.

3. Platobné podmienky

3.1. CK má právo na zaplatenie objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávatel' je povinný cenu zájazdu pred poskytnutím CK zaplatiť.

3.2. CK je oprávnená požadovať pri podpise Zmluvy zálohu vo výške minimálne 50 % z celkovej ceny zájazdu (vrátane doplnkových služieb).

3.3. Zostávajúcu časť ceny zájazdu /rozdiel medzi cenou zájazdu a zaplattenou zálohou/ je objednávateľ povinný uhradiť CK najneskôr 30 dní pred nástupom na zájazd (ak nie je dohodnuté inak).

3.4. V prípade uzavretia zmluvy v lehote kratšej ako 30 dní pred dňom nástupu na zájazd, je objednávateľ povinný zaplatiť dohodnutú cenu v plnej výške už pri podpise Zmluvy.

3.5. V prípade omeškania objednávateľa s úplným zaplattením ceny zájazdu je CK oprávnená bez ďalšieho upozornenia odstúpiť od Zmluvy a zájazd zrušiť alebo obsadiť takto uvoľnené miesto iným objednávateľom. Objednávateľ je povinný uhradiť náklady spojené so zrušením zájazdu, resp. odstúpením od zmluvy (tzv. stornopoplatky). Právo na náhradu škody tým nie je dotknuté. V prípade, že CK od zmluvy neodstúpi ani nezruší zájazd, má právo od objednávateľa požadovať celkovú cenu zájazdu v plnom rozsahu a to bez ohľadu na skutočnosť, či poskytnuté služby čerpal alebo nie. Objednávateľ je povinný v tomto prípade požadovanú sumu CK uhradiť.

3.6. Poplatky za zmeny Zmluvy, vykonané na žiadosť objednávateľa a sankčné poplatky za odstúpenie od zmluvy sú splatné ihneď po splnení podmienok na ich uplatnenie.

3.7. Objednávateľ, vrátane ostatných účastníkov zájazdu uvedených na Zmluve, (ďalej len „účastník zájazdu“), má právo na poskytnutie služieb len v prípade úplného zaplattenia ceny zájazdu.

4. Práva a povinnosti účastníka zájazdu

4.1. K základným právam účastníka zájazdu patrí najmä:

- a/ právo na riadne a včasné poskytnutie potvrdených služieb. Pokiaľ bez zavinenia CK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na ich náhradu,
- b/ právo na dodatočné informácie, pokiaľ neboli uvedené v programe,
- c/ právo byť oboznámený so zmenami zájazdu, rozsahom služieb a ceny zájazdu,
- d/ právo zrušiť svoju účasť v zájazde kedykoľvek pred jeho začatím, formou odstúpenia od zmluvy, za podmienok uvedených v bode 6 (stornopodmienky),
- e/ právo písomne oznámiť CK, že sa namiesto neho na zájazde zúčastní iná osoba, za podmienky, ak súčasťou oznámenia je vyhlásenie nového účastníka zájazdu, že súhlasí s podmienkami Zmluvy. Pôvodný a nový účastník zájazdu zodpovedajú spoločne a nerozdielne za včasné a riadne zaplattenie ceny zájazdu a poplatkov spojených s preknihovaním podľa článku 6 (storno podmienky),
- f/ právo na reklamáciu v súlade s článkom 7 (reklamácie)
- g/ právo na ochranu osobných údajov, ktoré poskytuje pre účely obstarania zájazdu v Zmluve a v ďalších dokumentoch, pred neoprávnenými zásahmi zo strany tretích osôb,
- h/ právo obdržať spolu so Zmluvou aj doklad o povinnom poistení cestovnej kancelárie pre prípad insolventnosti, obsahujúci označenie poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poisťnej udalosti.

4.2. K základným povinnostiam účastníka zájazdu patrí:

- a/ poskytnúť CK potrebnú súčinnosť na riadne zabezpečenie zájazdu a s tým súvisiacich služieb, najmä uvádzať pravdivé a úplné údaje v Zmluve a predložiť doklady, ktoré CK požaduje
- b/ poskytnúť vhodné kontaktné údaje za účelom poskytnutia včasných a úplných informácií súvisiacich s obstaraním zájazdu
- c/ zabezpečiť osobám mladším ako 15 rokov sprievod dospelého účastníka a taktiež zabezpečiť sprievod osobám, ktorých zdravotný stav to vyžaduje
- d/ zaplatiť celú cenu zájazdu v súlade s článkom 2. týchto podmienok v lehotách podľa pokynov CK a zaplattenie preukázať dokladom, v opačnom prípade vzniká CK právo odstúpiť od Zmluvy, a právo požadovať zaplattenie sankčných poplatkov. Právo aj na náhradu škody, ktorá vznikla CK porušením povinností účastníka zájazdu, týmto nie je dotknuté.
- e/ prevziať si od CK písomné pokyny pre účasť na zájazde najneskôr 7 dní pred odchodom, riadne sa s nimi oboznámiť a riadiť sa nimi,
- f/ dostaviť sa v stanovenom čase na stanovené miesto zrazu účastníkov zájazdu, so všetkými dokladmi požadovanými podľa pokynov,
- g/ dodržiavať pasové, colné, zdravotné a ďalšie predpisy krajiny, do ktorej sa zájazd uskutočňuje alebo cez ktorú sa vykonáva transfer. Cudzí štátni príslušníci sú povinní informovať sa ohľadne vízovej povinnosti domovského štátu na zastupiteľstvách krajín, ktorých návšteva je súčasťou zájazdu. Náklady vzniknuté porušením tohto ustanovenia znáša objednávateľ, resp. účastník zájazdu.
- h/ vopred oznámiť čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne a včasné zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Cudzí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie potrebných náležitostí, ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí potrebné,
- i/ povinnosť nahradiť škodu, ktorá vznikla zavinením účastníka zájazdu počas zájazdu v dopravnom prostriedku, alebo v ubytovacom zariadení, pri čerpaní poskytnutých služieb podľa Zmluvy alebo v priamej súvislosti s ním,
- j/ pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami poskytnutými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, dodržiavať časy a miesta odchodov, zabezpečiť všetky potrebné cestovné doklady a splniť včas a riadne podmienky potrebné pre čerpanie služieb a zabezpečenie riadneho priebehu zájazdu (pas, víza, doklady o poistení, povinné očkovanie a pod.),
- k/ dodržiavať termíny zrazov a odjazdov dopravných prostriedkov a dodržiavať vopred určený a stanovený čas odchodu, vyhlásený sprievodcom zájazdu pri jednotlivých zastaveniach a tiež dodržiavať jeho ďalšie organizačné pokyny. Ak účastník svojím správaním ohrozí program a priebeh zájazdu, obťažuje ostatných účastníkov, alebo inak poruší tieto Všeobecné podmienky pre účasť na zájazdoch, platný právny poriadok SR alebo právne predpisy navštíveného cudzieho štátu, je CK oprávnená odoprieť účastníkom

zájazdu poskytnutie služieb podľa Zmluvy, čím účastník zájazdu stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužívané služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.

4.3. Objednávateľ, resp. účastník zájazdu zodpovedá za škodu, ktorá vznikla porušením povinností uvedených v bode 4.2.

4.4. Zvláštne služby nie sú súčasťou ceny zájazdu. Tieto služby platí zákazník zvlášť (jednolôžková izba, zvláštna strava, zabezpečenie víz, zabezpečenie dopravy do miesta odletu, ubytovanie pred odletom v mieste odletu a pod.). Zákazník môže svoje požiadavky uviesť pri podaní prihlášky a tieto zaplatiť súčasne pri úhrade zálohy, alebo doplatku ceny zájazdu. Ak sa na pútnický zájazd prihlási jednotlivec, môže si priplatiť jednolôžkovú izbu. CK Vás môže doubyťovať s inou ženou, alebo mužom, podľa veku a pohlavia, ale iba ak je prihlásených na ten konkrétny zájazd viacej jednotlivcov. V opačnom prípade je tento príplatok za jednolôžkovú izbu povinný.

5. Zmeny dohodnutých služieb a ich právne následky, zrušenie zájazdu

5.1. Pre rozsah zmluvne dojednaných služieb je rozhodujúci popis služieb uvedený v Zmluve a odvodený z katalógovej ponuky. Rozšírenie alebo dohodnuté zmeny služieb nad rámec katalógovej ponuky musí byť taxatívne písomne uvedené v Zmluve alebo jej dodatku, potvrdené CK a uhradené pred ich poskytnutím.

5.2. Zmeny a odchýlky v charaktere a poskytovaní jednotlivých služieb CK od dohodnutého obsahu Zmluvy sú v určitých prípadoch prípustné. Zmeny sa môžu týkať druhu dopravy, leteckej spoločnosti, typu autobusu/lietadla, trasy a termínu, prípadne programu v priebehu zájazdu.

5.3. CK nezodpovedá za prípadné meškanie a upozorňuje na možnosť jeho vzniku z technických príčin, v dôsledku zlých poveternostných podmienok, preťaženia vzdušných koridorov, pomalej prejazdnosti na hraničných priechodoch, dopravnej situácie na cestách a pod. Nakoľko uvedené okolnosti nie je možné vopred vylúčiť, účastník zájazdu by mal pri plánovaní prípojov, dovolenky, obchodných termínov brať do úvahy možnosť výskytu komplikácií tohto druhu. CK nezodpovedá za škody, spôsobené účastníkom v dôsledku meškania, ktoré nezavinila CK alebo jej zástupca.

5.4. V prípade, že účastník zájazdu na základe vlastného rozhodnutia ukončí zájazd skôr, prípadne neskôr ako ostatní účastníci zájazdu, dopravu a ostatné náklady s tým spojené si zabezpečuje a hradí sám. Účastník nemá nárok na refundáciu v prípade nevyužitia služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu.

5.5. CK si vyhradzuje právo zrušiť zájazd v prípade, ak sa nedosiahol minimálny počet účastníkov uvedený pri jednotlivých zájazdoch. CK je oprávnená v takomto prípade zrušiť zájazd najneskôr 14 dní pred začatím zájazdu, o čom je povinná v uvedenej lehote primeraným spôsobom informovať objednávateľa, resp. ďalších účastníkov zájazdu.

5.6. Program nie je možné meniť podľa individuálnych požiadaviek klientov. Trinity s. r. o. je oprávnená vykonávať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb v priebehu zájazdu, pokiaľ z vážnych dôvodov nie je možné zabezpečiť pôvodne dohodnutý program. V takomto prípade je CK povinná zabezpečiť náhradný program a služby v kvalite a rozsahu na úrovni primeranej dohodnutým podmienkam. Zástupca CK je oprávnený zmeniť vzhľadom k momentálnemu fyzickému, psychickému či zdravotnému stavu klientov, nepriaznivým prírodným, politickým či bezpečnostným podmienkam plánovaný program zájazdu. V prípade, že CK zabezpečí ako náhradné plnenie služieb v inom hoteli rovnakej, alebo vyššej kategórie, sú ďalšie nároky účastníkov zájazdu voči CK vylúčené.

5.7. CK si vyhradzuje právo na zmenu vecného i časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo iných mimoriadnych udalostí. V týchto prípadoch nemá účastník zájazdu právo na poskytnutie zľavy z ceny zájazdu, ani na odstúpenie od zmluvy. Pri poznávacích zájazdoch CK upozorňujeme na obmedzenie návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v čase štátnych alebo náboženských sviatkov, alebo osláv v navštívenom štáte.

5.8. Pokiaľ sa účastník zájazdu z akéhokoľvek dôvodu nedostaví k odchodu na zájazd alebo zmešká odchod/odlet, má CK nárok na plnú úhradu ceny zájazdu.

6. Odstúpenie od zmluvy, storno poplatky

6.1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstupné, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu.

Výška odstupného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):

- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 45 EUR, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 91 dní a viac pred termínom začatia zájazdu,
- b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 30 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 90 – 61 dní pred termínom začatia zájazdu,
- c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 60 – 46 dní pred termínom začatia zájazdu,
- d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 70 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 45 – 31 dní pred termínom začatia zájazdu,

e) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 30 a menej dní pred termínom začatia zájazdu. Uhradené poistné za sprostredkovanie komplexného cestovného poistenia sa nezapočítava do základu pre výpočet odstúpného a cestujúci nemá právo na jeho vrátenie, pokiaľ sa s poisťovateľom nedohodne inak.

6.2. Odstúpenie od zmluvy je potrebné doručiť **v písomnej forme**, a to osobne na predajnom mieste alebo mailom na: info@cktrinity.sk alebo doporučenou poštovou zásielkou.

6.3. Pri určení počtu dní pre výpočet storno poplatku sa započítava i deň, keď bolo odstúpenie od zmluvy doručené CK podľa bodu 6.2. Do celkového počtu dní sa nezapočítava deň, ktorý zodpovedá prvému dňu zájazdu.

6.4. CK si vyhradzuje právo odpočítať odstúpné prípadne svoj nárok na náhradu škody od zloženej zálohy, alebo zo zaplatenej ceny zájazdu.

6.5. CK môže pred nástupom na zájazd alebo pred začatím cesty odstúpiť s okamžitou platnosťou od zmluvy v týchto prípadoch:
a/ do 14 dní (resp. 5 dní v súlade s čl. 5,3. týchto všeobecných podmienok) pred začatím zájazdu pri nesplnení podmienky minimálneho počtu osôb uvedeného v katalógu, alebo v dodatočných podmienkach. Účastník zájazdu musí byť o takejto skutočnosti informovaný bez zbytočného odkladu. CK je povinná ponúknuť účastníkovi zmenu zmluvy.

b/ v dôsledku tzv. „vyššej moci“, (t. j. z príčin, ktorým CK nemohla zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia).

c/ okamžite, z dôvodu porušenia povinností objednávateľa vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak

6.6. V priebehu zájazdu je CK oprávnená odstúpiť od zmluvy v nasledovných prípadoch:

a/ okamžite, ak účastník zájazdu svojím správaním vážne narušuje priebeh zájazdu. Dotknutému účastníkovi v takom prípade nevzniká nárok na vrátenie alikvotnej časti ceny služieb, ktoré neboli vyčerpané. Náklady spojené s odstúpením od zmluvy znáša dotknutý účastník zájazdu.

b/ v prípade prerušenia alebo predčasného ukončenia zájazdu z dôvodov „vyššej moci“. CK je povinná prijať všetky potrebné opatrenia na zabezpečenie prepravy účastníkov do SR v najbližšom možnom termíne. CK má nárok na úhradu pomernej časti poskytnutých služieb. Náklady spojené s predčasným návratom znášajú zmluvné strany rovným dielom.

6.7. V prípade neúčasti jednej z osôb, pre ktoré bolo zabezpečené ubytovanie v dvojlôžkovej izbe, je druhý účastník povinný doplatiť príplatok k cene za jednolôžkovú izbu. Účastník je povinný zaplatiť príplatok za jednolôžkovú izbu aj v prípade, že sa na zájazd prihlásil individuálne a CK nemá k dispozícii osobu na doubytovanie.

6.8. V prípade účastník zájazdu na zájazd nenastúpi alebo ak nevyužije riadne zabezpečené služby na základe vlastného rozhodnutia vôbec alebo z časti, prípadne z iného dôvodu na strane účastníka, nemá nárok na vrátenie pomernej časti ceny zájazdu, ktorá zodpovedá výške úhrady za tieto služby.

6.9. V prípade žiadosti objednávateľa o zmenu Zmluvy, ktorá spočíva v zmene termínu zájazdu alebo ubytovania a CK je spôsobilá takú zmenu zabezpečiť, sa postupuje rovnako ako pri odstúpení od Zmluvy a uzatvorení novej Zmluvy, pričom platia storno podmienky podľa ods. 6.3, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

7. Reklamácie, zodpovednosť za škodu

7.1. V prípade, ak služby dohodnuté v zmluve neboli účastníkovi zájazdu poskytnuté zo strany CK riadne a včas, vzniká účastníkovi zájazdu právo na reklamáciu. Nároky z reklamácie musí účastník zájazdu uplatniť v CK písomne bez zbytočného odkladu, najneskôr však do dvoch rokov od skončenia zájazdu, inak právo na reklamáciu zaniká.

7.2. Kategorizácia ubytovacích zariadení je v kompetencii príslušných orgánov štátov, ktoré kategóriu ubytovacieho zariadenia určujú na základe vlastných vnútroštátnych noriem a kritérií. Tieto normy a kritériá sa nemusia zhodovať s normami platnými v SR.

7.3. Účastník zájazdu je povinný Závädy v poskytovaní dojednaných služieb uplatniť u sprievodcu CK, prípadne u vedúceho prevádzky, ktorá poskytuje služby, alebo u inej zodpovednej osoby a poskytnúť súčinnosť potrebnú k tomu, aby bolo možné závalu odstrániť na mieste, v opačnom prípade neskoršia reklamácia nebude braná do úvahy.

7.4. Pokiaľ sa nedostatok v poskytovaných službách nepodarí odstrániť, spíše sprievodca CK, prípadne iný zodpovedný pracovník s účastníkom zájazdu reklamačný protokol. V prípade, že nie je možné reklamáciu vyriešiť na mieste, podpíše sprievodca účastníkovi zájazdu prevzatie reklamačného protokolu. Tento potvrdený reklamačný protokol je účastník zájazdu povinný predložiť pri reklamacii v CK. Na oneskorené a nedoložené reklamácie sa hľadí ako na neuplatnené.

7.5. Pri riešení reklamácie je účastník zájazdu povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku škody alebo aby sa rozsah škody primerane znížil.

7.6. CK nezodpovedá za služby, ktoré neboli zahrnuté v cene zájazdu a ktoré si účastník zájazdu objedná počas zájazdu u sprievodcu, u tretích osôb, v ubytovacom zariadení alebo v inej organizácii.

7.7. CK nezodpovedá za škodu, pokiaľ bola spôsobená účastníkovi zájazdu treťou osobou, ktorá nie je spojená so zabezpečením zájazdu, alebo neodvrátiteľnou udalosťou, ktorej sa nemohlo zabrániť ani pri vynaložení maximálneho úsilia, aké je možné požadovať.

7.8. Ak v priebehu autobusového zájazdu v Európe vznikne na dopravnom prostriedku neodstrániteľná záhada, CK v rámci možností až do výšky úhrady zájazdu klientom zabezpečí iný spôsob prepravy. CK nezodpovedá za meškanie letov a za následky z toho plynúce. Výška náhrady škody vrátane ďalších nárokov, súvisiacich s leteckou prepravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu a nároky objednávateľa v súvislosti s leteckou dopravou voči CK sú vylúčené. CK nezodpovedá za problémy vzniknuté v súvislosti s registráciou na let (check-in).

7.9. Predmetom reklamácie nie je škoda, resp. iná majetková či nemajetková ujma, ktorá vznikla účastníkovi zájazdu a je krytá poistným plnením na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ani taká škoda, iná majetková či nemajetková ujma, ktorá je z rozsahu poistného krytia v poistnej zmluve vyňatá.

7.10. Cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

7.11. Ak v dôsledku okolností, ktorých výskyt nie je závislý od činnosti a postupu CK, alebo okolností na strane účastníka zájazdu, účastník zájazdu úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené služby zabezpečené CK, nevzniká účastníkovi zájazdu nárok na akékoľvek plnenie zo strany CK alebo zľavu z ceny týchto služieb.

8. Povinné poistenie

CK je povinná po celý čas svojho pôsobenia mať v zmysle príslušných ustanovení zákona č.170/2018 Z. z. uzatvorenú poistnú zmluvu (táto zmluva je uzatvorená v Union poisťovňa a. s., Karadžičova 10, Bratislava 813 60) a na jej základe vzniká účastníkovi zájazdu právo na plnenie v prípadoch, keď CK v prípade svojho úpadku:

a/ neposkytne dopravu účastníkovi zájazdu z miesta pobytu v zahraničí do SR, pokiaľ je táto doprava súčasťou zájazdu

b/ nevráti účastníkovi zájazdu zaplatenú zálohu, alebo cenu zájazdu v prípade, že sa zájazd neuskutočnil

c/ nevráti účastníkovi zájazdu rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, že sa zájazd uskutočnil len sčasti.

8.1. CK je povinná odovzdať účastníkovi zájazdu súčasne so Zmluvou o obstaraní zájazdu doklad poisťovne, obsahujúci názov poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poistnej udalosti (to je súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu). Tento doklad je platný len spolu s potvrdením o úhrade ceny zájazdu/zálohy.

9. Cestovné poistenie účastníka zájazdu

V cene katalógových zájazdov nie je zahrnuté komplexné cestovné poistenie (ak nie je uvedené inak), ako napr. poistenie liečebných nákladov v zahraničí, zodpovednosť za škodu, poistenie batožiny, ani poistenie storna zájazdu. V prípade záujmu objednávateľa, resp. účastníka zájazdu však môže CK pre neho a ním určené osoby cestovné poistenie vrátane poistenia storna zájazdu sprostredkovať. Cena cestovného poistenia, ako aj presný obsah poistného krytia a podmienky cestovného poistenia sú uvedené v podkladoch poskytnutých vybranou poisťovacou spoločnosťou, ktoré účastníkovi zájazdu vydá CK. Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V konaní o vysporiadanie poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkovi zájazdu a CK nemá možnosť posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

10. Záverečné ustanovenie

Platnosť týchto podmienok sa vzťahuje na služby poskytované CK len vtedy, ak nie je CK stanovený, alebo vopred dojednaný rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou. Objednávateľ potvrdzuje podpisom Zmluvy o obstaraní zájazdu, že jemu aj ďalším účastníkom zájazdu ním uvedeným na Zmluve sú tieto Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch známe, porozumeli ich obsahu, súhlasia s nimi a v plnom rozsahu ich prijímajú. Tieto zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 01. 03. 2020.

Alternatívne riešenie sporov: CK TRINITY dáva spotrebiteľovi na vedomie, že 01.02.2016 nadobudol účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Spotrebiteľ má právo domáhať sa riešenia spotrebiteľského sporu zmierlivou formou. Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb. Spotrebiteľ musí využiť všetky zákonom dané možnosti pred tým, ako sa obráti na príslušný orgán alternatívneho riešenia sporu, napr. uplatní si svoje právo v reklamačnom konaní. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk.