

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

**1.1.** Tyto všeobecné smluvní podmínky platí pro všechny zájezdy (dále jen „zájezd“) nabízené CK TRIPLO, kterou provozuje společnost Collorito s.r.o. se sídlem Sukova třída 1556, 530 02 Pardubice, IČ 015 285 21, email: [info@triplo.cz](mailto:info@triplo.cz), tel.: 607 572 743, zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Hradci Králové pod spisovou značkou C 33901 na základě koncese udělené živnostenským úřadem.

**1.2.** Tyto všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu a potvrzení o zájezdu.

## 2. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

**2.1.** Pořadatelem zájezdů je CK TRIPLO (dále jen „CK“).

**2.2.** Zákazníkem je klient CK, který může být fyzickou i právnickou osobou. Zákazník jedná jménem všech cestujících v rámci zájezdu.

## 3. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

**3.1.** Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě uzavření smlouvy o zájezdu, úhradou zálohy nebo celkové ceny zájezdu zákazníkem a potvrzením CK. Smluvní vztah se řídí smlouvou o zájezdu. V případě, že není smlouva o zájezdu uzavřena v textové formě, řídí se smluvní vztah potvrzením o zájezdu, které je zákazníkovi předáno při uzavření smlouvy, případně bezprostředně po jejím uzavření v textové podobě. Zákazník je povinen bezodkladně potvrdit CK přijetí tohoto potvrzení.

**3.2.** V případě vzniku smluvního vztahu prostředky komunikace na dálku je smlouva o zájezdu uzavírána potvrzením souhrnné individuální nabídky, uhrazením zálohy nebo celkové ceny zájezdu zákazníkem a potvrzením ze strany CK.

## 4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

### 4.1. Zákazník má právo

**a.** na pravdivé, srozumitelné a úplně informace o všech skutečnostech týkajících se zájezdu

**b.** na řádné poskytnutí všech sjednaných a zaplacených služeb

**c.** být seznámen se všemi změnami, které se týkají zájezdu

**d.** zrušit nebo postoupit svou účast na zájezdu

**e.** na reklamaci vad zájezdu

**f.** obdržet veškeré dokumenty týkající se zájezdu včetně dokladu o povinném smluvním pojištění CK

### 4.2. Zákazník je povinen

**a.** poskytnout CK veškerou součinnost při zajišťování a realizaci zájezdu, a to především poskytnutím úplných a pravdivých informací a skutečností o své osobě a všech cestujících

**b.** řídit se veškerými pokyny, řády a pravidly dopravců a ubytovacích zařízení

**c.** poskytnout CK nezbytné doklady související s realizací zájezdu

**d.** zajistit dospělý doprovod osob mladších 16 let a osob vyžadujících asistenci

**e.** nahlásit účast na zájezdu u cizích státních příslušníků

**f.** uhradit cenu zájezdu dle předepsaných podmínek

**g.** bez odkladu informovat o změnách a návrzích, které mohou mít vliv na realizaci zájezdu

**h.** převzít veškeré dokumenty od CK

**i.** dostavit se s dostatečným předstihem na místo srazu (odjezdu, odletu) se všemi potřebnými dokumenty

**j.** po celou dobu cesty mít při sobě všechny požadované doklady (pas, víza, prohlášení, apod.) pro vstup do příslušných zemí

**k.** řídit se doporučenými pokyny, které zákazníkovi předá CK, případně zástupce CK

**l.** zdržet se jednání, které by mohlo vést k narušení průběhu zájezdu, preventivně dbát na odstranění případných překážek zájezdu

**m.** poskytnout včasnou součinnost v případě řešení vzniklých vad zájezdu

## 5. PRÁVA A POVINNOSTI CK

**5.1.** CK má právo na odpovídající informace a činnosti vyplývající z povinností zákazníka dle odstavce 4.2.

**5.2.** CK má povinnosti zajistit práva zákazníka dle odstavce 4.1.

### CK je dále povinna

**a.** mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku a předat zákazníkovi o tomto pojištění doklad

**b.** nést odpovědnost za řádné poskytování služeb a poskytnout zákazníkovi neprodlenou pomoc v případě, že se zákazník ocitne v nesnázích rovněž v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností

## 6. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

**6.1.** Celková cena zájezdu je zákazníkovi sdělena vždy před uzavřením smlouvy o zájezdu a závisí na zvolených parametrech zájezdu. Rozpis jednotlivých plateb je dále uveden jak před uzavřením smlouvy, tak v potvrzení o zájezdu nebo smlouvě o zájezdu.

**6.2.** Při uzavření smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit celkovou cenu zájezdu nebo zálohu. Výše zálohy je pohyblivá dle typu zájezdu a je zákazníkovi vždy sdělena před uzavřením smlouvy o zájezdu. Doplatak ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejdéle do 30 dnů před realizací zájezdu, není-li v potvrzení o zájezdu uvedeno jinak. V případě, že je smlouva o zájezdu uzavírána v kratším intervalu než 30 dnů před realizací zájezdu, je při uzavření smlouvy o zájezdu požadována vždy úhrada celkové částky. Za rozdělení plateb může být CK požadován poplatek.

**6.3.** Veškeré platby se považují za uhrazené připsáním na účet CK v případě bankovního převodu, uhrazením v případě platby v hotovosti a zablokováním dané částky kreditní společností v případě platby platební kartou.

**6.4.** V případě, že zákazník neuhradí předepsané částky v termínech je CK oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu.

**6.5.** CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu (max. o 8%) v následujících případech:

**a.** Zvýšení plateb spojených s dopravou (např. letištní poplatky, taxi, atd.)

**b.** Zvýšení daní a obdobných plateb

**c.** Zvýšení směnného kurzu české koruny, daní apod.

Zákazník má v takovém případě rovněž právo na snížení ceny.

Celková cena bude zvýšena o rozdíl v cenách služeb způsobený zvýšením cen dle a.-c. CK je povinna informovat zákazníka o změně celkové ceny. Zákazníkovi bude na doplatek vystavena faktura. Veškeré informace budou předány zákazníkovi v textové podobě nejdéle 20. den před zahájením zájezdu.

Obdobně má zákazník nárok rovněž na snížení ceny dle odstavce 6.5.

## 7. ZMĚNA SMLOUVY

**7.1.** CK má právo na nepodstatnou změnu smlouvy

**7.2.** Nutí-li vnější okolnosti CK změnit zásadně podmínky zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. Má-li být v souvislosti se změnou smlouvy změněna i cena zájezdu, uvede CK v návrhu i výši nové ceny. V případě, že zákazník nesouhlasí se změnou, má právo od smlouvy odstoupit. V případě, že zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě kratší než 5 dnů, má se za to, že se změnou souhlasí.

**7.3.** Za zásadní změnu podmínek zájezdu se nepovažuje změna dopravy nebo ubytování ve stejné kategorii, odpovídajících termínech, podmínkách a poskytovaných službách.

**7.4.** Zákazník je oprávněn postoupit smlouvu o zájezdu třetí osobě v případě, že splňuje podmínky zájezdu. Zákazník je

povinen oznámení o změně doručit CK alespoň 7 dní před zahájením zájezdu společně s prohlášením postupníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou a že splní veškeré podmínky účasti na zájezdu. Zákazník a postupník jsou společně a nerozdílně zavázáni k úhradě ceny za zájezd a nákladů, které s postoupením smlouvy vznikly.

**7.5.** Zákazník je oprávněn podat CK návrh na změnu smlouvy o zájezdu. V případě, že je to možné, vyhoví CK zákaznickové návrhu. Zákazník se v tom případě zavazuje uhradit veškeré náklady související s jím navrhovanou změnou.

## **8. Odstoupení od smlouvy**

**8.1.** CK může od smlouvy odstoupit pouze v případě, že zákazník porušil svoji povinnost nebo v případě, že byl zájezd zrušen z objektivních důvodů (zvýšení cen dodavatelem, vyšší moc, předem avizované podmínění zájezdu určitým počtem zákazníků). V případě, že došlo k odstoupení CK z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je zákazník povinen CK uhradit odpustné dle odstavce 9. V případě, že došlo k odstoupení z důvodu zrušení zájezdu nebo neakceptaci změn smlouvy zákazníkem dle 7.2., nabídne CK zákazníkovi náhradní zájezd odpovídající podmínkám zrušeného zájezdu. V případě, že se strany na této změně dohodnou, nemá CK právo zvýšit cenu tohoto zájezdu, pokud bude nabídnut zájezd nižší jakosti, vyplatí CK zákazníkovi rozdíl v cenách. V případě, že se strany na této změně nedohodnou, má zákazník právo na vrácení všech plateb souvisejících se zájezdem, které CK uhradil, nejdéle do 14 dnů od finální dohody stran.

**8.2.** Zákazník má dále právo na penále ve výši 10 % z cen zájezdu v případě, že CK zruší zájezd ve lhůtě kratší než dvacet dnů před jeho zahájením. CK se zproští této povinnosti v případě, že uskutečnění zájezdu bylo podmíněno dosažením určitého počtu zákazníků a byla tato informace uvedena v potvrzení o zájezdu, a v případě zásahu vyšší moci.

**8.3.** Odstoupí-li zákazník od smlouvy z jiného důvodu, než je porušení povinnosti CK, zvýšení ceny nad 8%, podstatné změny zájezdu nebo nevyhnutelných a mimořádných okolností majících zásadní vliv na poskytování služeb, uhradí CK odpustné dle odstavce 9. Odstoupí-li zákazník od smlouvy z důvodu porušení povinností CK, nemá povinnost platit odpustné.

**8.4.** Veškerá odstoupení musí mít textovou formu.

## **9. Odstupné**

**9.1.** V příslušných případech uvedených v odstavci 8 je zákazník povinen uhradit CK přiměřené odpustné v následujících výších:

**a.** V případě odstoupení od smlouvy v době delší než 30 dnů před realizací zájezdu je odpustné stanoveno jako veškeré náklady vzniklé CK se zrušením zájezdu. Pokud není uvedeno v internetovém katalogu u zájezdu jinak, jsou veškeré náklady vzniklé CK se zrušením zájezdu stanoveny jako 80 % ceny zájezdu.

**b.** V případě odstoupení od smlouvy v době kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je odpustné stanoveno jako 100 % ceny zájezdu.

CK si vyhrazuje právo individuálně výši odpustného snížit.

## **10. Reklamační**

**10.1.** Reklamační se řídí reklamačním řádem, který je k dispozici v provozovně CK a na internetových stránkách triplo.cz.

**10.2.** Zákazník má povinnost vytknout vady zájezdu bez zbytečného odkladu, aby mohlo dojít k jejich okamžitému odstranění.

**10.3.** CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které tvoří součást zájezdu.

## **11. POJIŠTĚNÍ**

**11.1.** CK je pojištěna proti úpadku u Generali Pojišťovna a.s. se sídlem Bělehradská 132, 120 84 Praha 2, IČO: 61859869. Doklad o pojištění je zákazníkovi k dispozici na internetových stránkách a je přiložen ke každé smlouvě o zájezdu nebo potvrzení o zájezdu.

**11.2.** CK nabízí zákazníkovi sjednání cestovního pojištění od pojišťovny uvedené odstavci 11.1. Pojištění může být rovněž již součástí zájezdu, v takovém případě je o této skutečnosti zákazník informován před uzavřením smlouvy o zájezdu. Pojištění se řídí pojistnými podmínkami, které jsou zákazníkovi k dispozici na internetových stránkách CK.

## **12. ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ**

**12.1.** Zákazník uděluje souhlas se zasíláním obchodních sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb. a to formou emailu, SMS a telefonického kontaktu. Tento souhlas je udělován výhradně a pouze CK. Souhlas se zasíláním obchodních sdělení je možné kdykoliv odvolat na emailové adrese info@triplo.cz

## **13. OBECNÁ USTANOVENÍ**

**13.1.** Zákazník uzavírající smlouvu o zájezdu prohlašuje, že se plně seznámil se všemi podrobnostmi týkajícími se zájezdu a že obdržel od CK veškeré zákonem stanovené informace před uzavřením smlouvy o zájezdu.

**13.2.** Zákazník dále prohlašuje, že se seznámil s přepravními řády dopravců zajišťujících dopravní služby zájezdu, plně jim rozumí a bude se jimi řídit. V této souvislosti dále zákazník bere na vědomí, že jakákoliv chyba nebo nesrovnalost v jím uvedených údajích nebo nedodržení přepravních řádů dopravních společností může znamenat vyloučení z dopravy. Zákazník dále bere na vědomí a bude dbát na dodržování dostatečných časových rezerv pro bezproblémové odbavení v rámci dopravních služeb.

**13.3.** CK nezodpovídá za případné znečištění prostředí způsobené klimatickými podmínkami, případně způsobem života místních obyvatel. Veškeré údaje o vzdálenosti jsou pouze orientační a je třeba k nim s tímto přistupovat. Veškeré kategorizované údaje a úroveň nabízených služeb v hotelích je třeba reflektovat s místními a kulturními zvyklostmi a pravidly. Ve stejném duchu je potřeba přistupovat rovněž k úrovním hluku, znečištění ovzduší, hmyzem, či jinému rušivému elementu v místě pobytu.

**13.4.** Zákazník bere na vědomí, že první a poslední den zájezdu jsou určeny především k dopravě do a z cílové destinace.

## **14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

**14.1.** Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.7.2018. Veškeré informace a pokyny uvedené v těchto podmínkách odpovídají právním předpisům a známým skutečnostem v době prvního dne platnosti těchto podmínek. CK si však vyhrazuje právo na aktualizaci a změnu podmínek.