

## Všeobecné podmienky SATIPO TRAVEL, s.r.o.

Cestovná zmluva sa uzatvára medzi cestovnou kanceláriou Satipo Travel, s.r.o., so sídlom Berlínska 1679/4 010 08 Žilina, zapísaná v OR SR Žilina, Odd. Sro, vložka č.: 66178/L (ďalej len Satipo Travel). Zmluvný vzťah medzi CK a zákazníkom sa riadi ustanoveniami Občianskeho zákonníka a ďalej je upravený týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami. Odoslaním správne vyplnenej prihlášky (zmluva o zájazde) zákazník potvrdzuje, že tieto Všeobecné podmienky sú mu známe, preštudoval si ich a súhlasí s nimi v celom rozsahu.

### 1. Vznik zmluvného vzťahu, zálohy a doplatky

Zmluvný vzťah medzi objednávateľom a Satipo Travel vzniká odoslaním správne vyplnenej Zmluvy o zájazde od zákazníka a potvrdením prijatia tejto Zmluvy o zájazde zo strany Satipo Travel.

Zákazník je povinný uhradiť dohodnutú zálohu - obvykle 50% z celkovej ceny zájazdu do 14 dní od záväznej prihlášky. Doplatok zájazdu uhradí zákazník v dohodnutý termín úhrady (obvykle 60 dní). Pri prihlásení menej než 60 dní pred odchodom zájazdu je cena zájazdu splatná vo výške 100% už pri rezervácii zájazdu (ak nebude dohodnuté inak).

Úhradou sa rozumie dátum zaplatenia v hotovosti alebo pripísaním čiastky na účet Satipo Travel.

Právo zákazníka k účasti na zájazde vzniká zaplatením plnej ceny zájazdu. Ak Satipo Travel neobdrží uhradenú platbu v stanovený termín, je oprávnená ponúknuť zájazd ďalším záujemcom.

Informácie k zájazdu obdrží zákazník po uhradení všetkých objednaných služieb najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu.

### 2. Cena zájazdu

Cena zájazdu je kalkulovaná pri minimálnom počte účastníkov. Minimálny počet účastníkov je pre každú cestu iný a je vždy uvedený pri konkrétnom programe na stránke [www.satipo.sk](http://www.satipo.sk).

Po dohode a odsúhlasení s prihlásenými účastníkmi je možné cestu zrealizovať aj pri menšom počte. V takom prípade sa cena upravuje smerom hore, tak ako je uvedené pri každom zájazde.

Platbu môže zákazník uhradiť prevodom na bankový účet Satipo Travel, č. účtu: VÚB Banka SK22 0200 0000 0037 1397 4351. Platbu v hotovosti je potrebné dohodnúť dopredu.

### 3. Zvýšenie ceny zájazdu

Satipo Travel je oprávnené jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu o 10% v nasledovných prípadoch:

- zvýšenie dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok
- v prípade zmeny kurzu EURA voči iným menám použitých pri výpočte ceny zájazdu

Oznámenie o zvýšení ceny musí byť zákazníkovi odoslané mailom alebo písomne najneskôr 21 dní pred odchodom zájazdu alebo služby. Zvýšenie ceny uvedeným spôsobom nie je pre zákazníka dôvodom na odstúpenia od Zmluvy o zájazde.

### 4. Práva a povinnosti zo strany zákazníka

- právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb
- právo byť oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách
- právo obdržať v stanovenej lehote bližšie informácie k zájazdu
- právo na slobodný výber cestovného poistenia
- právo na reklamáciu
- každý zákazník zodpovedá za platnosť svojich cestovných dokladov, v prípade straty svojich cestovných dokladov v priebehu zájazdu je zákazník povinný obstaráť si nové cestovné doklady na vlastné náklady
- splniť očkovaciu povinnosť do vybraných destinácií, ak je to podmienkou vstupu do danej krajiny
- každý zákazník musí mať uzatvorené minimálne poistenie liečebných nákladov v zahraničí
- riadiť sa pokynmi sprievodcu a dodržiavať stanovený program, časy odchodov a príchodov, pričom všetky náklady spojené s meškaním zavineným vlastným pričinením zákazníka si zákazník hradí sám
- počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na majetku a zdraví na úkor ostatných zákazníkov

## 5. Práva a povinnosti zo strany Satipo Travel

- Satipo Travel musí informovať zákazníka o platných predpisoch týkajúcich sa pasu, vízovej povinnosti a podmienok vstupu do vybraných destinácií
- Satipo Travel musí v zákonnej lehote oznámiť zákazníkovi zrušenie zájazdu
- ak obdrží Satipo Travel od zákazníka žiadosť o odstúpení od Zmluvy o zájazde, je povinná vrátiť peniaze zákazníkovi v lehote najviac 14 dní
- Satipo Travel má právo odstúpiť od Zmluvy o zájazde so zákazníkom, ak zákazník poruší Zmluvu o zájazde vrátane týchto Všeobecných podmienok
- Satipo Travel má právo zvýšiť cenu zájazdu, tak ako je uvedené v článku 3 týchto Všeobecných podmienok
- Satipo Travel si vyhradzuje právo ubytovať dve (prípadne viaceré) nezávislé prihlásené osoby na zájazd v jednej izbe
- Satipo Travel si vyhradzuje právo na zmenu programu, časov odchodu a príchodu, ako i zmenu trasy programu zájazdu, pokiaľ sú tieto zmeny nutné z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu politickej situácie a ďalších okolností, ktoré Satipo Travel nemôže ovplyvniť a v týchto prípadoch nepreberá Satipo Travel zodpovednosť za škody spôsobené v dôsledku uvedených zmien

## 6. Program

Satipo Travel sa zaväzuje dodržať objednaný program zájazdu. V prípade nepredvídateľných a mimoriadnych okolností si Satipo Travel vyhradzuje právo meniť program, trasu zájazdu, časť zájazdu, časový harmonogram programov zájazdu, ktorého uskutočnenie je sťažené alebo nemožné. Zmeny programu môže spôsobiť napr. zrušenie alebo meškanie letu, porucha dopravného prostriedku, dopravné obmedzenie, prírodné katastrofy, štrajky, uzatvorenie hranice a pod. V prípade, že si zmena programu nezavinená Satipo Travel (napr. zaradenie mimoriadneho preletu, skorší návrat domov) vyžaduje navýšenie dodatočných nákladov, znáša ich zákazník.

Za služby, ktoré zákazník počas zájazdu nevyužije (letecké presuny, dopravu, ubytovanie a pod.) Satipo Travel neposkytuje žiadnu kompenzáciu či náhradu.

## 7. Doprava a preprava

Satipo Travel využíva služby renomovaných leteckých spoločností a overených dopravcov.

Za zrušenie letu, alebo meškanie leteckých spoločností a z toho vyplývajúce oneskorenia počas zájazdu Satipo Travel nezodpovedá. Takisto nenesie zodpovednosť za prípadne neumožnenie nástupu do lietadla z dôvodu tzv. "overbookingu" (viac predaných miest ako počet sedadiel v lietadle) a za problémy, ktoré môžu vzniknúť pri prestupoch medzi jednotlivými letmi.

Satipo Travel nenesie zodpovednosť za prípadnú stratu batožiny, oneskorenie alebo jej poškodenie. Práva zákazníka vo vzťahu k leteckej spoločnosti so sídlom v EÚ chráni aj Európska únia v Nariadení Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 zo dňa 11.04.2004 a zoznam týchto práv je dostupný v jej informačnom systéme: [http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm).

Satipo Travel odporúča svojim zákazníkom, aby mali pri sebe v príručnej batožine všetky potrebné veci, bez ktorých by sa nedokázali zaobísť počas zájazdu (najmä lieky, nevyhnutný odev a obuv a pod.).

Niekedy sa stane, že sa dodanie batožiny oneskorí a za meškanie batožiny zákazníka, stratu či jej poškodenie zodpovedá priamo letecká spoločnosť. Zákazník je povinný dodržať hmotnostný limit batožiny, ktorý určuje letecká spoločnosť. Akékoľvek náklady spôsobené nadváhou batožiny si hradí zákazník z vlastných zdrojov.

Sprievodca Satipo Travel sa počas zájazdu vždy pokúsi zákazníkovi pomôcť pri riešení akejkoľvek nepríjemnej situácie voči leteckej spoločnosti, avšak pritom nemôže na úkor ostatných zákazníkov meniť program zájazdu a musí si plniť základné povinnosti.

V prípade, že si chce zákazník zabezpečiť vlastnú letenku, je povinný to oznámiť v prihláške, prípadne uviesť túto požiadavku do písomnej rezervácie a je povinný zabezpečiť si aj vlastnú dopravu na príslušné letiská, transfery na hotel atď., a to na vlastné náklady. V prípade akýchkoľvek zmien v programe skupiny, či zmeny hotela, meškania lietadla, straty batožiny nenesie Satipo Travel žiadnu zodpovednosť a zákazník nemá nárok na žiadnu refundáciu v prípade nevyužitia služieb.

Zákazník pri zabezpečení vlastnej dopravy podľa odseku vyššie berie a vedomie, že je povinný počínať si tak, aby nepriaznivo neovplyvňoval chod a časový plán zájazdu. V opačnom prípade je povinný nahradiť

ostatným účastníkom ich zvýšené náklady s tým spojené ako aj stratu času sprievodcu v sume 100 Eur/hodina.

V priebehu zájazdu môže vzniknúť na dopravnom prostriedku vážna porucha – stav vozidla, ktoré kvôli technickej vade bráni presunu, čiže prostriedok je nepojazdný alebo je v stave, ktorý ohrozuje bezpečnosť cestujúcich. Satipo Travel sa v takomto prípade zaväzuje v rámci možností zabezpečiť náhradnú dopravu.

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

Satipo Travel je oprávnené zrušiť zájazd do 30 dní pred jeho začiatkom pokiaľ nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov a je povinná to oznámiť zákazníkovi. Satipo Travel je povinná v tomto prípade vrátiť zákazníkovi všetky platby, ktoré zákazník uhradil za zájazd.

Satipo Travel si podľa vlastného uváženia vyhradzuje právo zrušiť zájazd pred jeho začatím z dôvodu nepredvídateľných závažných udalostí v cieľovej destinácii (napr. živelné pohromy, šírenie nákazlivých chorôb, vojnový stav ako aj iné okolnosti ohrozujúce zdravie, život a bezpečnosť zákazníkov a pod.). V takomto prípade Satipo Travel vráti všetky nevyhnutne nespotrebované, uhradené finančné prostriedky, ktoré zákazníci uhradili, ponížené o nevyhnutne vynaložené výdavky ako napríklad letenky, lístky, poplatky, poisťné, ako aj iné náklady, ktorých storno alebo vrátenie v plnej výške nemožno dosiahnuť. Satipo Travel si v takomto prípade ponechá 10% z každej zaplatenej sumy ako náhradu za stratu času. Ostatné práva a povinnosti zmluvn.ch strán zo Zmluvy o zájazde sa spravujú Občianskym zákonníkom v účinnom znení (č. 40/1964 Zb.).

Zákazník môže odstúpiť od zmluvy kedykoľvek za podmienok stanovených v tejto zmluve. Ak odstúpi zákazník od zmluvy svojvoľne, je zákazník povinný zaplatiť Satipo Travel nižšie stanovené odstupné.

### **9. Storno podmienky**

Ak nie je dôvodom odstúpenia zákazníka od zmluvy porušenie povinností Satipo Travel zo zákona alebo zmluvy, je zákazník povinný zaplatiť Satipo Travel odstupné určené v tomto článku Všeobecných podmienok.

Výška storno poplatku závisí od počtu dní zostávajúcich do začatia zájazdu alebo čerpania dohodnutých služieb a je určená nasledovne:

- 61 a viac dní pred začiatkom zájazdu 40% z celkovej ceny alebo skutočne vzniknuté náklady
- 60 dní až 46 dní pred začiatkom zájazdu 50 % z celkovej ceny zájazdov
- 45 dní až 31 dní pred začiatkom zájazdu 70 % z celkovej ceny zájazdov
- 30 dní až 16 dní pred začiatkom zájazdu 80 % z celkovej ceny zájazdov
- 15 dní a menej 100 % z celkovej ceny zájazdov

Storno poplatky sa neuplatňujú ak si objednávateľ za seba zabezpečí náhradníka.

V takomto prípade sa pôvodnému objednávateľ vráti ním zaplatená cena zájazdu znížená o náklady, ktoré Satipo Travel v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú (nevratné zálohy, nestornovateľná letenka, položky viazané na meno objednávateľa). Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu.

Ak zákazník nenastúpi na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od cestovnej zmluvy (tzv. storna), alebo pokiaľ sa zákazník nedostaví k odchodu včas, alebo sa nezúčastní zájazdu vlastnou vinou, napr. poskytnutím chybných údajov, poprípade porušením colných, pasových, devízových predpisov alebo iných zákonov, nemá nárok na vrátenie žiadnych zaplatených peňazí ani úhradu nákladov.

### **10. Porušenie cestovnej zmluvy v priebehu zájazdu**

- zákazník sa zúčastňuje zájazdu a programoch na ňom na vlastné nebezpečenstvo
- zákazník je povinný riadiť sa v priebehu trvania zájazdu pokynmi vedúceho zájazdu a pri prípadnom individuálnom programe informovať o plánovanej zmene a v takom prípade koná zákazník na vlastné riziko
- v prípade ak fyzický a psychický stav zákazníka nezodpovedá náročnosti programu alebo ak je zákazník pod vplyvom alkoholu, či iných omamných látok, má vedúci právo vylúčiť zákazníka z časti programu
- Satipo Travel nezodpovedá za majetok zákazníka v prípade poškodenia, straty či odcudzenia

- Priebeh zájazdu, ktorý má za cieľ splniť predpokladaný program, si vyžaduje mieru disciplíny jej účastníkov, kde patrí predovšetkým dodržiavanie vopred stanoveného času vyhláseného vedúcim zájazdu (v prípade, že sa zákazník nedostaví k autobusu, alebo inému dopravnému prostriedku v stanovenom čase bude mať možnosť pripojiť sa k zájazdu na vlastné náklady v najbližšej možnej zástavke)
- ak s dospelou osobou cestuje aj dieťa, je zaň plne zodpovedný doprovod a nie vedúci zájazdu.

### **11. Ubytovanie**

Kategória ubytovania je upresnená pri každom zájazde zvlášť. V krajinách mimo EÚ úroveň hotelov nemusí zodpovedať európskym štandardom. Zákazník má možnosť doplatiť si jednolôžkovú izbu. V prípade samostatne prihlásených zákazníkov, ktorých nie je možné doubytovať s iným zákazníkom, je doplatenie jednolôžkovej izby povinné.

### **12. Reklamácie**

Satipo Travel je povinné poskytnúť zákazníkovi služby, ktoré sú súčasťou zájazdu v súlade s uzatvorenou Zmluvou o zájazde. Ak poskytované služby Satipo Travel nezodpovedajú deklarovaným službám, môže zákazník uplatniť svoje právo na reklamáciu. V priebehu zájazdu je zákazník povinný nedostatky služieb reklamovať u vedúceho zájazdu. Pokiaľ nie je možné odstrániť poruchu na službe na mieste, vedúci zájazdu spíše so zákazníkom záznam, ktorý obsahuje osobné údaje zákazníka, dátum sťažnosti a predmet reklamácie. Po ukončení zájazdu môže zákazník uplatniť reklamáciu e-mailom, alebo poštou. Satipo Travel je povinné reklamáciu vybaviť najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia alebo odo dňa ukončenia zájazdu v prípade, že reklamácia bola uplatnená na zájazde a nebola vyriešená na mieste. Právo na reklamáciu zákazníkovi zanikne v prípade, ak nebolo uplatnené do 3 mesiacov od skončenia zájazdu.

V Žiline dňa 18.01. 2017