

Všeobecné obchodné podmienky alltours classic (Zima 2021/22 a Leto 2022)

Nasledovné cestovné podmienky sa stávajú súčasťou Zmluvy o paušálnom zájazde uzavretou medzi Vami (ďalej len ako klient) a nami (ďalej len ako organizátor). S výnimkou ustanovenia v bode 2.1 a) sa tieto podmienky uplatňujú aj na zmluvu o poskytnutí ubytovacej služby bez ďalších iných cestovných služieb (napr. iba-hotel, len-prázdninový-apartmán, len-prázdninový-dom). S výnimkou ustanovení v bodoch 2.1 a), 5.7, 11.2, 11.3 a 16 sa taktiež uplatňujú na zmluvu o službách leteckej prepravy bez ďalších iných cestovných služieb (len-let).

1. Uzatvorenie Zmluvy o zájazde/povinnosť spolucestujúcich

1.1. Pre všetky spôsoby uskutočnenia rezervácie (napr. v CK/CA, priamo u organizátora, telefonicky, online atď.) platí:

a) Základom ponuky je popis zájazdu, ako aj doplňujúce informácie organizátora pre daný zájazd, pokiaľ má Klient takéto informácie pri rezervácii k dispozícii.

b) Zmluvu podáva Klient aj v zastúpení všetkých ostatných účastníkov uvedených v Zmluve, pričom Klient ručí za to, že on, ako aj ostatní účastníci budú dodržiavať zmluvné povinnosti, ak na základe výslovného a osobitného prehlásenia prevzal takéto povinnosti na seba.

c) Ak sa obsah potvrdenia o zájazde odlišuje od obsahu Zmluvy Klienta, je súčasťou potvrdenia o zájazde nová Zmluva o zájazde, ku ktorej sa organizátor zaväzuje po dobu 10 dní. Zmluva o zájazde vzniká na základe tejto novej ponuky, pokiaľ organizátor v súvislosti s touto novou ponukou na zmeny poukázal, splnil si svoje predzmluvnú informačnú povinnosť a ak jej prijatie Klient voči organizátorovi potvrdí v rámci tejto záväznej lehoty výslovným prehlásením alebo zaplatením zálohy.

d) Pri rezervácii zájazdov ešte neuvedených v katalógu (predbežná rezervácia) sa obsah Zmluvy riadi budúcimi, pre daný zájazd platnými vypísanými informáciami a doplňujúcimi informáciami organizátora. Od takejto predbežnej rezervácie môže klient bezplatne odstúpiť do 10 dní po obdržaní definitívneho potvrdenia rezervácie. Ak sa tak nestane, potom je Zmluva o zájazde záväzná s obsahom definitívneho potvrdeným so strany organizátora.

e) Predzmluvné informácie organizátora o podstatných vlastnostiach cestovných služieb, o cene zájazdu a všetkých dodatočných nákladov, o platobných možnostiach, o minimálnom počte účastníkov a o poplatkoch odstupného (podľa Čl.250 § 2 Č.1,3 až 5 a podľa EGBGB) sa nestanú súčasťou Zmluvy o paušálnom zájazde len vtedy, ak to bude oboma stranami výslovne dohodnuté.

f) Ak sú cenové zľavy viazané na vek – napr. detské zľavy/oslobodenie detí do 2 rokov od platenia – je smerodajný vek dieťaťa ku dňu/termínu návratu v zmluve stanovenom. Prihlasovateľ musí vek dieťaťa nahlásiť pri rezervácii.

1.2. Pre rezervácie, ktoré sa uskutočnia písomne, ústne, telefonicky, cez SMS, e-mailom alebo faxom okrem toho platí:

a) Prihlásením sa na zájazd dáva Klient svoj záväzný súhlas organizátorovi na uzatvorenie Zmluvy o paušálnom zájazde.

b) Za vznik Zmluvy o zájazde sa považuje prijatie potvrdenia o zájazde od organizátora. Pri alebo bezodkladne po podpise Zmluvy o zájazde odovzdá organizátor Klientovi potvrdenie o zájazde v zmysle príslušných zákonných ustanovení, na trvanlivom nosiči, pokiaľ klient nemá nárok na potvrdenie v listinnej podobe o zájazde podľa Čl.250 §6 Ods.1 Str.2 EGBGB, kedy uzavretie Zmluvy prebehlo za fyzickej prítomnosti oboch strán v rovnakom čase alebo mimo obchodných priestorov.

1.3. Pri rezerváciách uskutočnených v rámci elektronického obchodného styku (napríklad cez internet alebo aplikáciu) platí pre uzatvorenie zmluvy nasledovné:

- a) Klientovi bude priebeh uzavretia rezervácie online príslušne objasnený.
- b) Klientovi sú k dispozícii príslušné možnosti korektúry, ktorých použitie bude objasnené, na vykonanie opravy jeho údajov, vymazanie alebo spätné odvolanie rezervačného formulára.
- c) Jazyky, v ktorých je možné uzavretie Zmluvy elektronickou formou, budú vyznačené.
- d) Pokiaľ organizátor uchová text Zmluvy, bude klient o tom informovaný, ako aj o možnosti neskoršieho prevzatia/nahliadnutia do textu Zmluvy.
- e) Po kliknutí na tlačidlo „záväzne rezervovať s povinnosťou platby“ resp. na tlačidlo s podobným znením, dáva Klient záväzne svoj súhlas na uzatvorenie Zmluvy o zájazde.
- f) Klientovi bude prijatie jeho rezervácie (prihlášky) bezodkladne elektronicky potvrdené (potvrdenie o prijatí).
- g) Odoslaním rezervácie (prihlášky) kliknutím na tlačidlo „záväzne rezervovať s povinnosťou platby“ nevzniká Klientovi nárok na vznik Zmluvy o zájazde.
- h) Zmluva o zájazde vzniká až vtedy, keď Klient obdrží od organizátora potvrdenie o zájazde na trvanlivom nosiči. Ak sa potvrdenie o zájazde zobrazí na monitore ihneď po kliknutí na tlačidlo „záväzne rezervovať s povinnosťou platby“, vzniká Zmluva o zájazde v momente zobrazenia tohto potvrdenia o zájazde bez toho, aby bolo potrebné predbežné oznámenie o prijatí rezervácie podľa f). V takomto prípade bude mať Klient možnosť zobrazenú Zmluvu uložiť alebo vytlačiť. Záväznosť Zmluvy o zájazde však nezávisí od skutočnosti, či Klient možnosť jej uloženia alebo tlače skutočne využije.

1.4.

Organizátor poukazuje na to, že podľa zákonných ustanovení (§§ 312 Ods.7, 312g Ods.2 Str. 1 Č.9 BGB) v prípade Zmlúv o paušálnom zájazde podľa § 651a § 651c BGB uzavretých na diaľku, neexistuje právo na spätné odvolanie (odstúpenie), ale len zákonné právo na odstúpenie od Zmluvy a vypovedanie Zmluvy, najmä právo na odstúpenie od Zmluvy podľa § 651h BGB. Právo na spätné odvolanie (odstúpenie) platí vtedy, ak zmluva o cestovných službách podľa § 651a BGB bola uzavretá mimo obchodných priestorov, s výnimkou ak ústne dohody, na základe ktorých bola zmluva uzavretá, vychádzajú z predošlého objednania cestujúceho; v takomto prípade (posledne menované) právo na spätné odvolanie (odstúpenie) neexistuje.

2. Platba

2.1.

- a) Organizátor a sprostredkovateľ zájazdu môžu požadovať alebo prijať platbu z ceny zájazdu pred jeho ukončením len vtedy, ak existuje účinné potvrdenie o poistení proti insolventnosti, s ktorým organizátor klienta vopred osobitne, jasne a zrozumiteľne oboznámil a potvrdenie o poistení s uvedením mena a kontaktných údajov poisťovateľa klientovi odovzdal.
- b) Po uzatvorení Zmluvy je ihneď splatná záloha vo výške minimálne 20 % celkovej sumy zájazdu. Náklady na cestovné poistenie uzatvorené prostredníctvom organizátora sú splatné v plnej výške spolu so zálohou, pri dodatočnom uzavretí poistenia je suma za poistenie v plnej výške splatná ihneď. Doplatková platba musí byť uhradená najneskôr 28 dní pred termínom zájazdu (smerodajný je dátum prijatia platby), za predpokladu, že právo organizátora na odstúpenie z dôvodu uvedeného v bode 9. už nemôže byť uplatnené.

c) Ak sa cestovná kancelária/agentúra klienta rozhodla pre priame inkaso prostredníctvom organizátora, potom je možné zálohu ako aj platbu zostatkovej sumy ceny zájazdu s oslobodzujúcim účinkom realizovať len priamo organizátora. Tu platia nasledovné platobné podmienky: záloha je splatná do 10 dní od obdržania potvrdenia zájazdu. Zvyšnú sumu ceny zájazdu musí klient uhradiť do 28 dní pred nástupom na zájazd. Ak medzi dňom uskutočnenia rezervácie zájazdu a dňom nástupu na zájazd je menej ako 29 dní, je cena zájazdu splatná v plnej výške ihneď. Pri rezerváciách uskutočnených 7 dní a menej dní pred odchodom je platba možná len okamžitým bankovým prevodom. Pri platbách prostredníctvom SEPA inkasa potrebuje organizátor udelenie tzv. mandátu, aby účet klienta mohol byť zaťažený príslušnými platbami zálohy resp. zvyšnej sumy. Organizátor je oprávnený v rámci platby SEPA skrátiť štandardnú lehotu oznámenia o nadchádzajúcom zúčtovaní sumy (tzv. Prenotification) zo 14 kalendárnych dní až na jeden deň pred zúčtovaním platby SEPA.

2.2.

Ak klient neuhradí zálohu a/alebo zvyšnú sumu k príslušným termínom splatnosti aj napriek tomu, že organizátor je pripravený a schopný riadne plniť poskytnutie služieb, splnil si svoju zákonnú informačnú povinnosť a neexistuje žiadne zákonné alebo zmluvné zádržné právo klienta, je organizátor oprávnený po upomienke s už stanovenou lehotou od Zmluvy o zájazde odstúpiť a požadovať od klienta odškodné t.j. poplatky v prípade odstúpenia od Zmluvy v zmysle bodu 5.2. Veta 2-5.5. Úhrada ceny zájazdu v plnej výške je predpokladom odovzdania cestovných pokynov/dokladov klientovi. Organizátor nie je povinný odovzdať klientovi cestovné pokyny/doklady skôr, ako je uhradená plná suma ceny zájazdu.

3. Zmeny služieb pred začiatkom zájazdu

3.1.

Zmeny podstatných vlastností cestovných služieb oproti dohodnutému obsahu Zmluvy o zájazde, ktoré budú nevyhnutné po uzavretí zmluvy a pred začiatkom zájazdu a nekonajú proti zásade dobrej viery, sú organizátorom povolené len vtedy, pokiaľ nie sú značné a neovplyvňujú celkový ráz rezervovaného zájazdu.

3.2.

Organizátor je povinný informovať zákazníka o zmenách služieb bezodkladne po zistení dôvodu zmeny formou trvanlivého nosiča, a to jasným, zrozumiteľným a zdôrazneným spôsobom.

3.3.

Pri zásadnej zmene podstatnej vlastnosti jednotlivých služieb, má klient právo s touto navrhovanou zmenou súhlasiť, a to v primeranej, organizátorom stanovenej lehote alebo od Zmluvy o paušálnom zájazde bezplatne odstúpiť, alebo požadovať účasť na inom náhradnom zájazde, ak organizátor zákazníkovi takýto zájazd ponúkol.

Klient má na výber, či na oznámenie o zmene od organizátora bude reagovať alebo nie. Ak klient bude reagovať na oznámenie organizátora, môže buď so zmenou zmluvy súhlasiť, požadovať účasť na inom náhradnom zájazde, ak mu organizátor takýto zájazd ponúkol, alebo bezplatne od zmluvy odstúpiť. Ak klient na oznámenie organizátora nebude v stanovenej lehote alebo vôbec reagovať, sa považuje toto za súhlas s oznámenou zmenou. Na túto skutočnosť bude klient v zmysle bodu 3.2 jasne, zrozumiteľne a so zvýrazneným spôsobom upozornený.

3.4.

Prípadné nároky na záručné plnenie zostávajú nedotknuté, najmä, ak zmenené služby majú nedostatky. Ak mal organizátor s uskutočnením zmeneného zájazdu resp. rovnocenného náhradného zájazdu nižšie náklady, bude rozdiel zákazníkovi vrátený podľa § 651m Ods. 2 BGB (Občianskeho zákonníka).

4. Prispôsobenie ceny po uzavretí Zmluvy o zájazde

Organizátor si vyhradzuje právo dohodnutú cenu zájazdu zvýšiť, ak zvýšenie ceny cesty vyplýva zo zvýšenia nákladov, ku ktorému došlo po uzavretí zmluvy:

- a) zvýšenia prepravných nákladov v súvislosti so zvýšením nákladov za pohonné látky alebo iné energie;
- b) zvýšenia daní a iných poplatkov za dohodnuté cestovné služby ako napr. turistické dane, prístavné alebo letiskové poplatky; alebo
- c) zmeny devízového kurzu platného pre daný paušálny zájazd.

O zvýšení ceny a dôvodoch zvýšenia ceny musí cestovná kancelária cestujúceho informovať jasne a zrozumiteľne na trvanlivom nosiči dát a tiež musí cestujúceho informovať o výpočte zvýšenia ceny. Dané navýšenie ceny je účinné len za splnenia týchto predpokladov a cestujúci je o tom informovaný najneskôr do 20. dňa pred dohodnutým začiatkom zájazdu. Pri poskytnutí ubytovacej služby bez inej ďalšej cestovnej služby (napr. pri rezervácii len samotného hotela, len prázdninového domu, len prázdninového apartmánu) je zvýšenie ceny pobytu po uzatvorení Zmluvy o službe cestovného ruchu prípustné len za predpokladu, že medzi uzatvorením Zmluvy a stanoveným termínom pobytu uplynú viac ako štyri mesiace, a že okolnosti, ktoré vedú k zvýšeniu nenastali pred uzatvorením Zmluvy a v čase uzatvorenia Zmluvy ich organizátor nemohol predvídať.

Ak zmluva predvída možnosť navýšenia ceny zájazdu, môže cestujúci požadovať zníženie ceny zájazdu, ak a pokiaľ sa ceny, odvody alebo devízové kurzy uvedené v Ods.1 Veta 1 Č.2 po uzavretí Zmluvy a pred začiatkom zájazdu zmenili, a toto viedlo k zníženiu nákladov pre organizátora. Ak cestujúci uhradil vyššiu ako požadovanú sumu, je organizátor povinný rozdiel v sume vrátiť. Organizátor môže z tohto vzniknutého rozdielu odpočítať skutočne vzniknuté spracovateľské poplatky. Na požiadanie cestujúceho musí organizátor dokladovať výšku spracovateľských poplatkov.

V prípade zmluvne vyhradeného navýšenia ceny v zmysle § 651f Ods.1 o viac ako 8 % celkovej ceny je zo strany organizátora ponúknutá príslušná zmena Zmluvy. V tomto prípade môže organizátor požadovať od klienta, aby tento v primeranej lehote buď

1. danú ponuku na zmenu Zmluvy prijal alebo
2. od Zmluvy odstúpil.

Klient má na výber, či na oznámenie o zmene od organizátora bude reagovať alebo nie. Ak klient bude reagovať na oznámenie organizátora, môže buď so zmenou zmluvy súhlasiť, požadovať účasť na inom náhradnom zájazde, ak mu organizátor takýto zájazd ponúkol, alebo bezplatne od zmluvy odstúpiť. Ak klient na oznámenie organizátora nebude v stanovenej lehote alebo vôbec reagovať, sa považuje toto za súhlas s oznámenou zmenou. Na túto skutočnosť bude klient v zmysle bodu 3.2 jasne, zrozumiteľne a so zvýrazneným spôsobom upozornený. Ak mal organizátor s realizáciou náhradného rovnocenného zájazdu menšie náklady, musí rozdiel v cene klientovi vrátiť v zmysle § 651 Ods.2 BGB.

5. Odstúpenie Klienta od Zmluvy pred začiatkom zájazdu / Poplatky pri odstúpení od Zmluvy o zájazde

5.1.

Zákazník môže odstúpiť od zmluvy o zájazde / službách cestovného ruchu kedykoľvek pred začatím zájazdu/služby. Zrušenie musí byť oznámené organizátorovi. Ak bol zájazd rezervovaný cez cestovnú agentúru, zrušenie možno oznámiť aj jej. Zákazníkovi sa odporúča vyhlásenie o odstúpení od zmluvy na trvanlivom nosiči.

5.2.

Ak klient pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpi, alebo na zájazd/služby nenastúpi, stráca organizátor nárok na cenu zájazdu. Namiesto toho môže organizátor požadovať primerané odškodné, pokiaľ odstúpenie nie je ním zapríčinené alebo v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nevznikli žiadne mimoriadne okolnosti, ktoré uskutočnenie paušálneho zájazdu alebo prepravy osôb na miesto určenia značne ovplyvňujú. Okolnosti sa považujú za neodvratné a mimoriadne vtedy, ak nepodliehajú kontrole organizátora, a ak by sa ich dôsledkom, aj uskutočnením všetkých možných opatrení, nedalo zabrániť.

5.3.

Poplatky za odstúpenie sú závislé od ceny po odpočítaní hodnoty nákladov ušetrených organizátorom, ako aj odpočítaní zisku pri inom možnom využití daných cestovných služieb, ktoré organizátor musí na požiadanie klienta odôvodniť. Organizátor určuje nasledovné paušály odstúpeného, ktoré zohľadňujú časový rámec medzi vyhlásením o odstúpení a začiatkom zájazdu/služby, ako aj po zohľadnení nákladov ušetrených organizátorom, ako aj odpočítaní zisku pri inom možnom využití daných cestovných služieb. Výpočet týchto paušálnych poplatkov sa riadi časovým okamihom prijatia vyhlásenia o odstúpení:

a) Paušálne zájazdy / len-hotel / len-prenájom-auta

do 30. dňa pred začiatkom zájazdu	25% ceny
od 29. do 22. dňa pred začiatkom zájazdu	35% ceny
od 21. do 14. dňa pred začiatkom zájazdu	50% ceny
od 13. do 7. dňa pred začiatkom zájazdu	65% ceny
od 6. do 4. dňa pred začiatkom zájazdu	75% ceny
od 3 dní pred začiatkom čerpania služby	80% ceny služieb.

b) Prázdninové apartmány (cena za jednu ubytovaciu jednotku)

do 45 dní pred začiatkom prenájmu	25% ceny
do 35.dňa pred začiatkom prenájmu	50% ceny
od 34.dňa pred začiatkom prenájmu	80% ceny
pri nedostavení sa	90% ceny služieb.

c) Rezervácie len-let

do 30. dňa pred začiatkom čerpania služby	50% ceny
od 29. do 3. dňa pred začiatkom čerpania služby	75% ceny
od 2. dňa pred začiatkom čerpania služby	80% ceny služieb.

5.4.

Klientovi zostáva slobodné právo na dokázanie toho, či organizátorovi vznikla podstatne nižšia škoda, ako požadované vyčíslené paušálne poplatky odstúpeného.

5.5.

Organizátor si vyhradzuje právo namiesto paušálnych poplatkov vyžadovať vyššie, konkrétne odškodnenie ako paušálnu sumu v prípade, že dokáže vzniknutie výdavkov značne vyšších ako uplatniteľná paušálna suma. V takomto prípade je organizátor povinný po zohľadnení obvykle ušetrených výdavkov a obvyklého možného zisku pri inom využití jednotlivých služieb toto požadované odškodnenie vyčíslieť a podložiť.

5.6.

Ak je organizátor na základe odstúpenia od Zmluvy povinný vrátiť klientovi sumu zájazdu, musí tak učiniť bezodkladne, najneskôr však do 14 dní od doručenia vyhlásenia klienta o odstúpení od Zmluvy.

5.7.

Zákonné právo klienta podľa ustanovenia v § 651e BGB (Občianskeho zákonníka), že včasným oznámením prostredníctvom trvanlivého nosiča môže od organizátora požadovať, aby namiesto neho prevzala jeho práva a povinnosti, ktoré zo Zmluvy o zájazde vyplývajú, tretia osoba, ostáva nedotknutá. Toto oznámenie je nutné vykonať včas odovzdaním/doručením u organizátora najneskôr do 7 dní pred začiatkom zájazdu. Za cenu zájazdu a zvýšené náklady vyplývajúce zo zmeny osoby účastníka zájazdu ručia tak pôvodný, ako aj nový účastník zájazdu spoločne a nerozdielne podľa § 651 e BGB (Občianskeho zákonníka).

6. Zmeny rezervácie

6.1.

Na zmenu rezervácie po uzatvorení Zmluvy o zájazde, t.j. zmenu termínu/dňa zájazdu, cieľa zájazdu, miesta nástupu na zájazd, ubytovania alebo typu prepravy klient nemá nárok. Neplatí to v prípade, ak zmena rezervácie je potrebná, pretože organizátor poskytol cestujúcemu nedostačujúcu alebo chybnú alebo neposkytol žiadnu predzmluvnú informáciu podľa Čl. 250 § 3 EGBGB, v tomto prípade je zmena rezervácie bezplatná.

Ak v ostatnom bude na želanie klienta uskutočnená zmena rezervácie, pokiaľ je zmena možná, bude klientovi popri zmenenej cene zájazdu a všetkých zo zmeny vyplývajúcich dokázateľných dodatočných nákladov účtovaný spracovateľský poplatok za zmenu vo výške 40,-EUR/osobu. Za zmenu alebo korektúru mena, pokiaľ je takáto zmena možná, bude taktiež účtovaný poplatok vo výške 40,-EUR/osobu. V prípade zájazdov s pravidelnými (linkovými) letmi je možné zmenu rezervácie alebo zmenu mena vykonať až po odstúpení od pôvodnej cestovnej zmluvy za podmienok podľa bodu 5.3. a súčasnej novej rezervácií. Ak v rámci zmeny odpadne prepravná služba (rezervácia len hotela) alebo hotelová služba (rezervácia len letu) bude vyčíslený pomerný poplatok odstupného podľa bodu 5.3.

Zmena rezervácie bude uskutočnená na základe aktuálnej dennej ceny v deň zmeny. Pri zmene v rámci rezervovaného ubytovania (napr. zmena kategórie izby, počtu obsadenia rezervovanej izby, typu stravy alebo termínu zájazdu) bude cena za zmenenú službu vypočítaná na základe aktuálnej katalógovej ceny v deň vykonania zmeny.

6.2.

Zmeny rezervácie na želanie klienta neskôr ako 30 dní pred nástupom na zájazd môžu byť vykonané len ako odstúpenie od Zmluvy podľa podmienok v bode 5 a zároveň súčasným vytvorením novej rezervácie. Toto neplatí v prípade zmien rezervácie na želanie klienta, ktoré by spôsobili len zanedbateľné náklady.

6.3.

Zmeny zájazdu po nastúpení na zájazd sú možné len vo výnimočných prípadoch na výnimku. Musia byť spracované u zodpovedného zástupcu organizátora. Predpokladom pre zmenu dĺžky trvania zájazdu je voľné miesto na sedenie v lietadle v rámci spiatočného letu a voľné ubytovanie. Dodatočné náklady vyplývajúce zo zmeny zájazdu znáša zákazník. Poplatok za takúto zmenu v zahraničí činí 40,-EUR/osobu.

7. Nevyužitie cestovné služby

Ak klient nevyužije jednotlivé cestovné služby, na ktorých zmluvné plnenie bol organizátor pripravený a schopný ich realizácie, z dôvodov, ktoré zapríčinil cestujúci, nemá nárok na pomernú náhradu z ceny zájazdu, pokiaľ by nemal také dôvody, ktoré by ho podľa zákonných ustanovení oprávňovali na bezplatné odstúpenie alebo vypovedanie Zmluvy o paušálnom zájazde. Na požiadanie klienta sa organizátor bude snažiť o náhradu ušetrených výdavkov u poskytovateľa služby, pokiaľ nejde o úplne zanedbateľné výdavky.

8. Poistenie

Odporúča sa uzatvorenie komplexného balíka cestovného poistenia, najmä vrátane poistenia storna zájazdu (možno dojednať aj samostatne). Poistné je splatné zálohou na cenu zájazdu, v prípade následného uzatvorenia - v rámci poistných podmienok - je splatnosť ihneď. Každá poistná zmluva nadobúda účinnosť až po zaplatení poistného. V prípade poistenia storna zájazdu poistné krytie začína uzatvorením poistnej zmluvy na rezervovaný zájazd. Kompletné poistenie zahŕňa poistenie storna zájazdu, poistenie batožiny, cestovné zdravotné poistenie a havarijné poistenie. Bližšie informácie nájdete v katalógoch, na webovej stránke alebo v cestovnej kancelárii/agentúre. Vybavovanie poistných udalostí nie je v našej kompetencii.

9. Odstúpenie od Zmluvy kvôli nedosiahnutiu minimálneho počtu účastníkov zájazdu

9.1.

Ak minimálny počet účastníkov nie je dosiahnutý, je organizátor oprávnený od Zmluvy odstúpiť, ak

a. v príslušných predzmluvných informáciách vyčíslil minimálny počet účastníkov, ako aj určil časovú lehotu, v rámci ktorej bude klient pred zmluvne stanoveným nástupom na zájazd o tejto skutočnosti informovaný a

b. v potvrdení zájazdu minimálny počet účastníkov zájazdu, ako aj túto časovú lehotu odstúpenia od Zmluvy uviedol.

Odstúpenie jej potrebné oznámiť klientovi najneskôr v deň, ktorý bol stanovený v predzmluvných informáciách a v potvrdení zájazdu. Ak je organizátor o nedosiahnutí minimálneho počtu účastníkov zájazdu oboznámený skôr, je povinný bezodkladne od Zmluvy odstúpiť.

9.2.

Ak z tohto dôvodu nebude zájazd realizovaný, musí organizátor bezodkladne, najneskôr však 14 dní po vyhlásení odstúpenia vrátiť klientovi platby za cenu zájazdu.

10. Výpoveď zmluvy z dôvodov podmienených správaním klienta

Organizátor môže vypovedať Zmluvu bez stanovenia výpovednej lehoty, ak cestujúci aj po napomenutí organizátora zájazd neustále narúša a ak jeho správanie je v takom rozsahu v rozpore so Zmluvou, že okamžité zrušenie Zmluvy je opodstatnené. Toto neplatí v prípade, pokiaľ jeho správanie v rozpore so Zmluvou je zapríčinené porušením informačných povinností organizátora. Pri vypovedaní Zmluvy so strany organizátora má tento právo na ponechanie sumy za cenu zájazdu, po odpočítaní hodnoty ušetrených nákladov ako aj tých výhod, ktoré mu vzniknú využitím nevyužitých služieb iným spôsobom, vrátane dobropisovaných platieb od poskytovateľov služieb.

11. Povinná súčinnosť cestujúcich

11.1. Cestovné pokyny/doklady

Klient je povinný informovať organizátora alebo sprostredkujúcu CK/CA u ktorej zájazd rezervoval o tom, ak v stanovenej lehote organizátora neobdrží cestovné pokyny/doklady.

11.2. Nahlásenie nedostatkov/Požadovanie nápravy

Ak nie sú cestovné služby plnené v súlade so Zmluvou, môže Klient požadovať nápravu.

Pokiaľ organizátor z dôvodu zanedbania nahlásenia nedostatku klientom nemohol nápravu poskytnúť aj napriek tomu, že by z jeho strany náprava bola možná resp. by bol nápravu ochotný poskytnúť, si cestujúci v súvislosti s pretrvávajúcim nedostatkom nemôže uplatniť žiadny nárok na zníženie ceny podľa § 651m BGB (Občianskeho zákonníka), ani nárok na náhradu škody podľa § 651n BGB (Občianskeho zákonníka).

Cestujúci je povinný akékoľvek nedostatky týkajúce sa zájazdu oznámiť bezodkladne zástupcovi organizátora na mieste. Ak zástupca nie je k dispozícii, oznámi cestujúci nedostatky priamo organizátorovi – kontaktné údaje sú uvedené v cestovných dokladoch/pokynoch – alebo jeho zástupcovi na mieste, prípadne sprostredkujúcej CK/CA, u ktorej si zájazd objednal. Zástupca organizátora je poverený zabezpečiť poskytnutie nápravy, nie je však oprávnený uznávať reklamácie.

11.3. Stanovenie lehoty na vypovedanie Zmluvy

Klient/cestujúci má právo na vypovedanie Zmluvy podľa § 651i Ods.2 BGB (Občianskeho zákonníka) z dôvodu nedostatku stanovenom podľa § 651i Ods.2 BGB (Občianskeho zákonníka) len vtedy, ak je nedostatok závažný, a ak dal organizátorovi primeranú lehotu na poskytnutie nápravy. Neplatí to v prípade, ak organizátor poskytnutie nápravy odmieta alebo ak je potrebná okamžitá náprava.

12. Preprava/poškodenie/strata/omeškanie batožiny pri leteckých zájazdoch

12.1.

Zmeny letových časov alebo letovej trasy, aj krátkodobé, sú prípustné, v rámci podmienok podľa bodu 3.1. Ak sa klient v čase zmeny nachádza v cieľovej destinácii, o zmene bude informovaný prostredníctvom vyvesenia takejto informácie na informačnej tabuli alebo zverejnením v informačných knihách, ktoré sa nachádzajú v jednotlivých dovolenkových rezortoch alebo priamo informáciou od turistického sprievodcu/delegáta alebo online na internetovej stránke uvedenej na cestovných pokynoch/dokladoch. Nezávisle od tejto skutočnosti, prináleží Klientovi povinnosť informovať sa 24 hodín pred predpokladaným termínom odletu o čase spiatočného letu resp. transferu, a to buď telefonicky u zástupcu miestnej agentúry alebo prostredníctvom informačnej tabule alebo informačnej knihy alebo online na internetovej stránke uvedenej na cestovných pokynoch/dokladoch.

12.2.

V prípade, že Klient v cieľovej destinácii nevyužíva služby delegáta, ak si napríklad u organizátora rezervoval len letenku bez ďalších iných služieb, je Klient povinný najneskôr 24 hodín pred spiatočným letom, nechať si od leteckej spoločnosti potvrdiť presný čas odletu.

12.3.

Preprava batožiny sa uskutočňuje na základe podmienok príslušného leteckého prepravcu. Prehľad podmienok pre prepravu a batožinu pre jednotlivé letecké spoločnosti je možné nájsť na internetovej stránke www.alltours.de/Service-Hilfe/Beförderungsbedingungen, alebo kontaktovaním príslušnej leteckej spoločnosti.

V rámci leteckej prepravy sa prepravuje spravidla jedna batožina na jedného cestujúceho. Toto neplatí v zásade pre malé deti do dovŕšenia 2 rokov, ktoré nemajú nárok na miesto na sedenie ani batožinu. Akýkoľvek vyšší limit batožiny a príplatky za nadváhu sa riadia podmienkami jednotlivých leteckých spoločností. Lieky pre vlastnú potrebu, ako aj cenné predmety nie je vhodné prepravovať (v rámci aktuálnych platných bezpečnostných nariadení) v odovzdanej batožine, ale v príručnej batožine. Zvieratá, surfové dosky, bicykle, golfová batožina a iná veľkorozmerná batožina ako napr.

invalidný vozík nie sú súčasťou bežnej batožiny. Ich prepravu musí klient nahlásiť sám v príslušnej leteckej spoločnosti, prípadné náklady na ich prepravu, aj v cieľovej destinácii znáša klient.

Pri rezervácií viacerých hotelov nie je transfer medzi hotelmi zahrnutý v cene zájazdu.

Cestujúci je informovaný, že stratenú, poškodenú a meškajúcu batožinu v súvislosti s leteckou dopravou musí cestujúci nahlásiť zodpovednej leteckej spoločnosti ihneď na mieste prostredníctvom protokolu o škode („P.I.R.“) v súlade s predpismi o leteckej doprave. Letecké spoločnosti a cestovné kancelárie môžu odmietnuť vrátenie peňazí na základe medzinárodných dohovorov, ak formulár žiadosti nie je vyplnený. V prípade poškodenej batožiny je potrebné podať protokol o škode do 7 dní, v prípade omeškania do 21 dní po doručení. Okrem toho je potrebné stratu, poškodenie alebo nesprávne doručenie batožiny bezodkladne nahlásiť organizátorovi zájazdu, jeho zástupcovi alebo jeho kontaktnému miestu alebo cestovnej kancelárii. To nezabavuje cestujúceho povinnosti nahlásiť leteckej spoločnosti škodu podľa a) vo vyššie uvedenej lehote.

12.4.

Uzavierka registrácie pri odbavovacej priehradke (check-in) je 120 minút pred daným časom odletu.

12.5.

Priame lety neznamenajú vždy „nepretržité lety“ a môžu zahŕňať medzipristátie.

12.6.

S nárokmi vyplývajúcimi zo situácie, keď Klient nebol prepravený a/alebo v prípade zrušenia alebo meškania letu je potrebné obrátiť sa podľa Nariadenia EÚ č. 261/2004 na leteckého prepravcu (leteckú spoločnosť), a nie na organizátora.

13. Obmedzenie ručenia

13.1.

Zmluvná zodpovednosť organizátora zájazdu za škodu, ktorá nie je ublížením na zdraví a nebola spôsobená vlastným zavinením, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu. Nároky, ktoré môžu ísť nad rámec medzinárodných dohôd alebo zákonných ustanovení na nich založených, zostávajú týmto obmedzením nedotknuté.

13.2.

Organizátor neručí za výpadky služieb, ujmy na zdraví alebo za vecné škody v súvislosti so službami, ktoré boli sprostredkované výlučne ako služby iných tretích strán (napríklad sprostredkované výlety, prenajaté autá, športové podujatia, výstavy a pod.) ak sú tieto služby výslovne a zreteľne uvedené s popisom a potvrdením zájazdu ako sprostredkované služby vrátane uvedenia totožnosti a adresy zmluvného partnera, aby klienti videli, že nie sú súčasťou zájazdu organizátora a boli vybrané samostatne. Ustanovenia v §§ 651b, 651c, 651w a 651y BGB (Občianskeho zákonníka) zostávajú týmto nedotknuté. Organizátor zájazdu však zodpovedá, ak a v rozsahu, v akom bola cestujúcemu spôsobená škoda porušením informačných, informačných alebo organizačných povinností zo strany organizátora zájazdu.

14. Uplatnenie nárokov: adresát; riešenie spotrebiteľských sporov

14.1.

Nároky v zmysle §§ 651i Ods.3 Č.2, 4-7 týkajúce sa uskutočnenia zájazdu v rozpore so Zmluvou o zájazde si musí cestujúci uplatniť voči organizátorovi. Uplatnenie nárokov je možné aj u sprostredkujúcej CK/CA, u ktorej bol zájazd zakúpený. Uplatnenie nárokov sa odporúča formou trvanlivého nosiča.

14.2.

Organizátor v súvislosti so Zákonom o riešení spotrebiteľských sporov poukazuje na to, že sa toho času nezúčastňuje na dobrovoľnom postupe alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o riešení spotrebiteľských sporov. Ak sa riešenie spotrebiteľského sporu stane pre organizátora povinným po vytlačení týchto cestovných podmienok, bude o tom klient vhodnou formou informovaný. Pre všetky zmluvy o zájazde uzavreté v elektronickom obchodnom styku odporúča platformu Komisie EÚ uverejnenú na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> na riešenie spotrebiteľských sporov online (Platforma RSO).

15. Informačné povinnosti o identite vykonávajúcej leteckej spoločnosti

Vyhláška EÚ o povinnosti informovania leteckých pasažierov o identite vykonávajúcej leteckej spoločnosti zaväzuje touroperátora informovať Klienta pri rezervácii o identite vykonávajúcej(ich) leteckej(ých) spoločnosti(i) všetkých, v rámci rezervácie poskytovaných služieb leteckej prepravy. Ak nie je ešte pri rezervácii vykonávajúca letecká spoločnosť určená, je organizátor povinný Klienta informovať o tom, ktorá letecká spoločnosť bude let pravdepodobne vykonávať. Ihneď ako sa organizátor dozvie, ktorá letecká spoločnosť bude let vykonávať, musí Klienta o tom informovať. V prípade zmeny vykonávajúcej leteckej spoločnosti ako tej, ktorá bola Klientovi už oznámená, musí organizátor o tejto zmene Klienta informovať. Organizátor musí bezodkladne vykonať všetky primerané kroky na zabezpečenie toho, aby bol Klient o zmene čo najrýchlejšie informovaný.

Zoznam leteckých spoločností so zákazom vykonávania leteckej dopravy v EÚ, predtým („čierna listina“), je dostupný na tejto webovej stránke: <http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index de.htm>.

16. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

16.1.

Organizátor oboznámi klienta/cestujúceho o všeobecných pasových a vízových predpisoch, ako aj o zdravotných formalitách cieľovej krajiny, vrátane približnej lehoty získania potrebných víz ešte pred uzavretím Zmluvy, ako aj o prípadných možných zmenách uskutočnených ešte pred nástupom na zájazd.

16.2.

Klient je zodpovedný za obstaranie a nadobudnutie úradne potrebných cestovných dokladov a ich nosenie so sebou, prípadne aj za potrebné očkovanie, ako aj dodržanie colných a devízových predpisov. Náklady, ktoré vyplynú z nedodržania týchto predpisov, napríklad poplatky pri odstúpení, znáša Klient. To neplatí vtedy, ak organizátor aj napriek príslušnej povinnosti klienta neinformoval alebo ho informoval nedostatočne alebo chybné.

16.3.

Organizátor neručí za včasné udelenie a doručenie potrebných víz zo strany príslušného diplomatického zastúpenia, ak ste nás poverili obstaraním víz, okrem prípadu, ak za omeškanie zodpovedá organizátor.

17. Výber práva a miesta konania

17.1.

Na zmluvný vzťah uzavretý medzi cestujúcim a spoločnosťou Alltours Flugreisen GmbH sa vzťahuje výlučne nemecké právo. To isté platí aj pre celý právny vzťah. Ak pri žalobách klienta voči spoločnosti Alltours Flugreisen GmbH v zahraničí nemôže byť za ručenie/zodpovednosť spoločnosti Alltours

Flugreisen GmbH v zásade uplatniteľné nemecké právo, uplatní sa na právne dôsledky, najmä ohľadom spôsobu, rozsahu a výšky nárokov klienta výlučne nemecké právo.

17.2.

Cestujúci môže spoločnosť Alltours Flugreisen GmbH žalovať len v mieste jej sídla. Pre žaloby spoločnosti Alltours Flugreisen GmbH voči cestujúcemu je určujúce bydlisko cestujúceho s výnimkou prípadov, kedy je žaloba podaná voči obchodníkom alebo osobám, ktoré nemajú v tuzemsku všeobecné sídlo súdu alebo voči osobám, ktoré po uzatvorení zmluvy svoje bydlisko alebo obvyklé miesto pobytu v okamihu podania žaloby zmenili alebo ktorých bydlisko alebo obvyklé miesto pobytu nie je známe. V takýchto prípadoch je smerodajné sídlo spoločnosti Alltours Flugreisen GmbH.

17.3.

Vyššie uvedené ustanovenia výberu práva a právomoci súdov neplatia:

- ak a pokiaľ zo zmluvne nepozmeniteľných ustanovení medzinárodných dohôd, uplatniteľných na Zmluvu o zájazde medzi klientom a spoločnosťou Alltours Flugreisen GmbH vyplynie niečo iné v prospech klienta **alebo**

- ak a pokiaľ sú nepozmeniteľné ustanovenia v členskom štáte EÚ, ktorého je klient občanom, a ktoré sú uplatniteľné na Zmluvu o zájazde, pre klienta výhodnejšie ako vyššie uvedené ustanovenia alebo príslušné nemecké predpisy.

18. Ochrana údajov

Informácie o ochrane osobných údajov nájdete na internetovej stránke www.alltours.de/Datenschutz.

19. Všeobecné ustanovenia

Zverejnením nových katalógov strácajú platnosť všetky naše predchádzajúce publikácie, týkajúce sa rovnakých destinácií a termínov zájazdu. Všetky údaje o službách, programoch, termínoch a cenách zodpovedajú stavu pri zadaní do tlače v septembri 2021.

Organizátor: alltours flugreisen gmbh
Dreischeibenhau 1
40211 Düsseldorf
Telefón +49 (0211) 5427-0

Všeobecné obchodné podmienky Wolters Reisen GmbH

Vydanie platné pre nové objednávky od 17.01.2020 – TUI Dovolenkové domy

Vážení klienti,

venujte prosím pozornosť týmto obchodným podmienkam, ktoré s rezerváciou Vášho zájazdu prijímate a potvrdzujete tým, že ste sa s nimi oboznámili. Sú platné pre vašu rezerváciu zájazdu s cestovnou kanceláriou Wolters Reisen GmbH (s výnimkou sprostredkovanej ponuky značiek "atraveo" a "TUI Villas"). Wolters Reisen GmbH sa ďalej uvádza ako "Cestovná kancelária". Tieto cestovné podmienky sa nevzťahujú na individuálne sprostredkované služby (napr. vstupenky) a v pôvodnom znení sú k dispozícii na stránke www.tui-ferienhaus.de

Wolters Reisen GmbH so značkou TUI Holiday Home, nespadá pod Zákon o zájazdoch podľa platných cestovných predpisov zo dňa 01.07.2018. Wolters Reisen GmbH sa však v záujme cestujúceho rozhodla naďalej vo veľkej miere vychádzať z osvedčených špecifikácií daného zákona.

1. Uzatvorenie Zmluvy
2. Platby
3. Zľavy pre deti
4. Špeciálne informácie pre rekreačné apartmány, dovolenkové domy
5. Špeciálne požiadavky, individuálne cestovné služby, sprievodcovia
6. Zmeny týkajúce sa služieb
7. Odstúpenie zo strany cestujúceho pred nástupom na zájazd /storno poplatky
8. Preknihovanie, náhradník
9. Cestovné poistenie
10. Odstúpenie a ukončenie zo strany cestovnej kancelárie
11. Oznamovanie nedostatkov, nápravné opatrenia, zníženie ceny, vypovedanie
12. Náhrada škody
13. Riešenie spotrebiteľských sporov
14. Cestovné, vízové, devízové a zdravotné predpisy
15. Ochrana osobných údajov
16. Všeobecné

1. Uzatvorenie "Zmluvy"

1.1 Prihlásením na zájazd, vyjadrujete cestovnej kancelárii vôľu na záväzné uzatvorenie zmluvy. Podkladom ponuky cestovnej kancelárie je reklama a doplňujúce informácie o príslušnom zájazde, ak sú v čase rezervácie k dispozícii. **Zmluva** vzniká dňom prijatia vyhlásenia zo strany cestovnej kancelárie. Vyhlásenie si nevyžaduje špecifickú formu.

1.2 Klient na seba preberá zmluvné záväzky všetkých cestujúcich, pre ktorých rezerváciu vykonáva, pokiaľ tento záväzok na seba prevzal prostredníctvom samostatného vyhlásenia.

1.3 Pri uzatvorení zmluvy alebo bezprostredne po tom, obdržíte **Potvrdenie o zájazde**, ktoré obsahuje všetky dôležité informácie o cestovných službách, ktoré ste si rezervovali. Pri súčasnej prítomnosti oboch strán, najmä priamo v cestovnej kancelárii, máte nárok na Potvrdenie o zájazde v papierovej forme, inak, najmä pri elektronickom obchode, postačuje prenos na trvanlivom elektronickom dátovom nosiči. Ak sú na potvrdení nezrovnalosti, cestovná kancelária je povinná vypracovať novú ponuku v lehote 10 dní. Zmluva sa na základe tejto novej ponuky uzatvorí, ak cestovná kancelária na zmenu v novej ponuke poukáže, splní si svoju informačnú povinnosť pred uzatvorením zmluvy a vy v priemeranej lehote deklarujete súhlas s novou ponukou výslovným vyhlásením alebo platbou.

2. Platby

2.1 Pri uzatvorení zmluvy je splatná záloha vo výške 20% z celkovej ceny zájazdu. K platbe je vystavené potvrdenie.

2.2 **Zostávajúca cena** je splatná 4 týždne pred začiatkom zájazdu, v prípade, že je zrejmé, že sa zájazd uskutoční tak ako bol rezervovaný. Na predajnom mieste (napr. cestovná kancelária, online, call centrum), je k dispozícii **itinerár**, alebo je vám tento zaslaný dohodnutým spôsobom. Pri last moment zájazdoch (od 28. dňa pred začiatkom cesty) je celá cena zájazdu splatná ihneď.

2.3 Poplatky v prípade odstúpenia od zmluvy (pozri bod 7), poplatky za spracovanie a preknihovanie (pozri bod 8) sú splatné okamžite.

2.4 Platba priamo cestovnej kancelárii

2.4.1 V prípade platby SEPA inkasom, vyžaduje cestovná kancelária (prostredníctvom predajného miesta) takzvaný "mandát", ktorý umožňuje zúčtovať z Vášho účtu cenu zájazdu. Mandát je súčasťou potvrdenia.

2.4.2 Zájazd môžete zaplatiť aj kreditnou kartou. Cestovná kancelária k platbe kreditnou kartou potrebuje vašu adresu, prípadne adresu príjemcu dokumentov a súhlas so zúčtovaním sumy z vašej kreditnej karty. Pri online predaji je v niektorých prípadoch potrebné dodatočné overenie.

2.4.3 Zájazdy cestovnej kancelárie Tour Wolters Reisen GmbH (s výnimkou značiek "atraveo" a "TUI Villas") je možné uhradiť až 8 týždňov pred začiatkom zájazdu bankovým prevodom len pri rezervácii cez internet. Cestovná kancelária na to vyžaduje krstné meno a priezvisko, úplnú adresu, telefónne číslo a e-mailovú adresu objednávateľa.

2.5 Platba prostredníctvom predajného miesta

Vo výnimočných prípadoch, môže byť platba zostávajúcej ceny zájazdu uskutočnená na predajnom mieste pri preberaní itinerára.

2.6 **Zmeny dohodnutej platobnej metódy** môžu byť vykonané len do 35 dní pred začiatkom zájazdu a len pri neuhradených platbách.

2.7 Ak ste nedostali svoj **itinerár** najneskôr do 4 dní pred začiatkom zájazdu, obráťte na predajné miesto. V prípade last moment rezervácií alebo zmien

v lehote od 14 dní pred odchodom, dostanete itinerár podobne ako pri dlhodobějších rezerváciách. Vo vašom vlastnom záujme Vás žiadame, aby ste si itinerár po obdržaní dôkladne pozreli.

2.8 V prípade neúhrady platby, ak sa platba nevykoná v plnej výške a ak nezaplatíte ani po upomienke v stanovenej lehote, môže cestovná kancelária od príslušnej zmluvy odstúpiť. Cestovná kancelária môže pri odstúpení od zmluvy v zmysle predchádzajúcej vety požadovať storno poplatok v súlade s oddielmi 7.2 a 7.5 ako odškodnenie. Ak platbu neuskutočnite v stanovenej lehote, cestovná kancelária si tiež vyhradzuje právo účtovať poplatok za upomienku vo výške 1,50 € za druhú upomienku. Vaše právo dokázať, že tento náklad nebol vynaložený alebo je podstatne nižší, ostáva zachované.

2.9 Náklady na doplnkové služby, ako je napríklad obstaranie víz atď., nie sú zahrnuté v cene zájazdu, pokiaľ to nie je výslovne uvedené. Ak také náklady vzniknú, prosím, uhradte ich na predajnom mieste.

3. Zľavy pre deti

Rozhodujúcim faktorom je **vek dieťaťa na začiatku zájazdu**. Pri rezervácii zájazdu je potrebné uviesť vek každého dieťa, ktoré sa zájazdu zúčastní. Rozsah zliav pre deti je uvedený v príslušnom popise služby. V prípade uvedenia nesprávnych informácií o veku, je cestovná kancelária oprávnená účtovať cenový rozdiel a manipulačný poplatok vo výške 50 €. Váš nárok dokázať, že náklad na spracovanie nevznikol alebo vznikol v podstatne nižšej výške ostáva nedotknutý.

4. Špeciálne informácie o rekreačných apartmánoch, rekreačných domoch

Vedľajšie náklady súvisiace so spotrebou alebo Vami požadovanými doplnkovými službami, spravidla nie sú zahrnuté v cene zájazdu. Pokiaľ nie je v popise služby uvedené inak, musia byť zaplatené priamo na mieste. Apartmán/rekreačný dom môže byť obsadený len počtom dospelých a detí uvedených v popise služby a v potvrdení. Uvedené dátumy príchodu a odchodu sú záväzné. Pri odovzdaní kľúčov môže byť účtovaná primeraná suma (kaucia) ako zábezpeka za prípadnú škodu a vedľajšie náklady súvisiace so spotrebou. Vyúčtovanie a vrátenie kaucie sa uskutoční potom ako sa ubytovacia jednotka vráti na konci pobytu čistá a v dobrom stave.

5. Špeciálne požiadavky, individuálne cestovné služby, Sprievodca

5.1 Špeciálne požiadavky

5.1.1 Za spracovanie **individuálnych**, od popisu služieb sa líšiacich požiadaviek sa účtuje maximálny poplatok 50 € na cestujúceho a týždeň.

5.1.2 V prípade **preknihovania** zájazdu na požiadavku cestujúceho, si cestovná kancelária okrem účtovania dodatočných nákladov vyhradzuje právo účtovať primeraný manipulačný poplatok za osobu.

5.1.3 **Domáce zvieratá** sú povolené len v prípadoch výslovne uvedených v opise služby.

5.2 **Predĺženie cesty**

Ak chcete zostať dlhšie vo vašej dovolenkovej destinácii, prosím, kontaktujte čo najskôr svojho sprievodcu alebo miestneho zástupcu cestovnej kancelárie. Radi Vám pobyt predĺžime, ak bude k dispozícii vhodné ubytovanie a spätná doprava. Náklady na predĺženie pobytu sa musia uhradiť priamo na mieste. Vezmite prosím na vedomie tarifné podmienky spojené s vašou spätnou cestou, ako aj dobu platnosti vášho cestovného poistenia a všetky požadované víza.

5.3 **Sprievodcovia, starostlivosť**

V destinácii sa o Vás postaráme; vo väčšine letovísk máme sprievodcov alebo zástupcov miestnych spolupracujúcich cestovných kancelárií (napr. prenajímatelia dovolenkových apartmánov). Kontaktné údaje nájdete vo vašom itinerári.

V prípade sťažností, si prosím všimnite osobitné pokyny v bode 12.6.2.

6. **Zmeny týkajúce sa služieb**

6.1 **Pred uzatvorením zmluvy** môže cestovná kancelária kedykoľvek vykonať zmenu popisu služieb, o čom je povinná cestujúceho pred rezerváciou informovať.

6.2 Zmeny základných cestovných služieb v porovnaní s dohodnutým obsahom zmluvy o zájazde, ktoré je nevyhnutné vykonať **po uzatvorení zmluvy a pred začiatkom zájazdu**, sú povolené len ak nie sú významné a nemajú vplyv na celkové usporiadanie rezervovaného zájazdu. Nároky na reklamáciu zostávajú nedotknuté, najmä ak sú zmenené a doplnené služby chybné.

6.3 Cestovná kancelária je povinná informovať zákazníka na trvalom dátovom nosiči o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa služieb ihneď po tom, ako sa dozvie dôvod zmeny. V prípade potreby ponúkne zákazníkovi bezplatné preknihovanie alebo bezplatné odstúpenie od zmluvy.

6.4 V prípade významnej zmeny jednej zo základných charakteristík cestovnej služby alebo odchýlky od osobitných požiadaviek zákazníka, ktoré sa stali obsahom "Zmluvy", je zákazník oprávnený v primeranej lehote stanovenej cestovnou kanceláriou akceptovať zmenu, môže od "Zmluvy" bezplatne odstúpiť alebo môže požadovať účasť na náhradnom zájazde ak mu bol cestovnou kanceláriou ponúknutý. Zákazník má možnosť reagovať alebo nereagovať na oznámenie cestovnej kancelárie. Vo svojej reakcii môže zákazník buď súhlasiť so zmenou zmluvy, môže požadovať účasť na náhradnom zájazde, ak mu bol ponúknutý, alebo môže od zmluvy bezplatne odstúpiť. Ak zákazník na výzvu cestovnej kancelárie nereaguje vôbec alebo nereaguje v stanovenej lehote, oznámená zmena sa považuje za prijatú.

Zákazník musí byť o tom v zmysle bodu 6.3. informovaný jasným, zrozumiteľným a výrazným spôsobom.

6.5 Nároky na reklamáciu zostávajú nedotknuté, ak sú zmenené a doplnené služby chybné. Ak cestovná kancelária vynaložila na úpravu alebo náhradu služieb nižšie náklady pri zachovaní kvality služieb, je povinná rozdiel v cene cestujúcemu kompenzovať.

7. Odstúpenie od zmluvy zo strany cestujúceho pred začiatkom zájazdu/storno poplatky

7.1 Zákazník môže kedykoľvek od zmluvy odstúpiť. Odstúpenie musí byť cestovnej kancelárii oznámené. V prípade, že bol zájazd rezervovaný prostredníctvom cestovnej agentúry, môže byť odstúpenie uskutočnené prostredníctvom nej. Zákazníkovi sa odporúča oznámiť odstúpenie od zmluvy prostredníctvom trvalého dátového nosiča.

7.2 Ak zákazník odstúpi od zmluvy pred začiatkom zájazdu alebo na zájazd nenastúpi, cestovná kancelária stráca nárok na úhradu ceny zájazdu. Namiesto toho môže cestovná kancelária požadovať primerané odškodnenie, za predpokladu, že za odstúpenie od zmluvy nie je zodpovedná alebo v destinácii a v jej bezprostrednom okolí nenastali žiadne výnimočné okolnosti. Neodvratné a výnimočné okolnosti sú také, ktoré sú mimo oblasti kontroly cestovnej kancelárie a ich následkom nebolo možné predísť ani v prípade, že boli prijaté všetky primerané preventívne opatrenia.

Storno poplatky sú paušálne uvedené v bode 7.4. Vychádzajú z ceny zájazdu, mínus hodnota nákladov ušetrených cestovnou kanceláriou, mínus hodnota nákladov ušetrených nevyužitím cestovných služieb. Nasledujúce storno poplatky tiež berú do úvahy obdobie medzi zrušením a začiatkom zájazdu. Na žiadosť zákazníka musia byť cestovnou kanceláriou odôvodnené. Okrem toho má zákazník právo dokázať, že poplatky, splatné cestovnej kancelárii, sú výrazne nižšie ako storno poplatok, ktorý si nárokuje.

7.3 Storno poplatky sa musia uhradiť aj vtedy, ak sa účastník zájazdu nedostaví na príslušné, v pokynoch na cestu uvedené, miesto odchodu alebo odletu včas alebo ak sa zájazdu nemôže zúčastniť z dôvodov, ktoré nie sú pripísateľné cestovnej kancelárii ako napr. chýbajúci cestovný pas, potrebné víza.

7.4 Pri odstúpení od zmluvy sa paušálny nárok na storno poplatok počíta **na osobu/obytná jednotka**

7.4.1 Štandardné poplatky:

A Apartmány/domy/byty, karavanové parky, zariadenia

do 46.dňa pred odchodom 25%

od 45. dňa pred odchodom 50%

od 35. dňa pred odchodom do dňa nástupu alebo v prípade nenastúpenia 80%

z ceny cesty

B v prípade vstupných lístkov, napr. muzikály, platia storno podmienky príslušného poskytovateľa, ktorého názov vám bude oznámený v čase rezervácie.

7.5. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo požadovať **vyššiu, individuálne vypočítanú kompenzáciu** namiesto vyššie uvedených jednorazových súm, ak preukáže, že vynaložila podstatne vyššie výdavky ako je platná paušálna sadzba. V tom prípade je cestovná kancelária povinná vyčísliť a zdôvodniť požadovanú náhradu so zohľadnením vynaložených výdavkov a iného využitia cestovných služieb.

7.6. Ak je cestovná kancelária povinná vykonať čiastočnú alebo úplnú refundáciu cestovnej ceny v dôsledku odstúpenia od zmluvy, musí bezodkladne vykonať čiastočnú alebo úplnú refundáciu cestovnej ceny, v lehote do 14 dní od doručenia vyhlásenia o zrušení .

7.7. Vaše právo ponúknuť náhradníka zájazdu v primeranej lehote pred začiatkom zájazdu, vyhlásením na trvalom nosiči zostáva vyššie uvedenými podmienkami nedotknuté. Takéto vyhlásenie musí byť cestovnej kancelárii doručené včas, najneskôr sedem dní pred začiatkom zájazdu.

8. Preknihovanie, náhradník

8.1 Na vašu žiadosť, ak je to možné, vykoná cestovná kancelária **preknihovanie** až do 46. dňa pred nástupom na zájazd. Preknihovaním sa rozumie zmena dátumu zájazdu, destinácie, miesta odchodu alebo ubytovania. Za to sa účtuje osobitný poplatok vo výške 50 € na osobu. Dodatočné náklady, ktoré vzniknú poskytovateľom služieb, budú účtované oddelene. Venujte preto pozornosť správne uvedeniu vášho mena podľa vášho pasu.

V prípade zmeny ubytovania (s výnimkou zmien v rámci rezervovaného ubytovania) alebo dátumu cesty sa cena za zmenu služieb prepočíta nanovo, na základe nových cien a podmienok.

V prípade zmeny v rámci rezervovaného ubytovania (napr. zmena typu izby, stravovania alebo obsadenia izby) sa cena zmenených služieb prepočíta na základe cien a podmienok platných v čase zmeny. Zmeny po uvedených lehotách, ako aj zmeny po uplynutí doby platnosti rezervácie, môžu byť vykonané až po odstúpení od zmluvy za podmienok v súlade s ustanovením 7.4. pri súčasnej novej rezervácii.

8.2 V primeranej lehote pred začiatkom zájazdu, môže cestujúci prostredníctvom trvalého nosiča vyhlásiť, že jeho práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy preberá **tretia strana**. Takéto vyhlásenie musí byť včasné, t.j. cestovná kancelária ho musí prijať najneskôr sedem dní pred začiatkom zájazdu. Cestovná kancelária môže namietiť proti účasti tretej strany namiesto cestujúceho, ak tretia strana nespĺňa zmluvné cestovné požiadavky.

Ak tretia strana nahradí registrovaného účastníka, cestovná kancelária je oprávnená účtovať paušálnu sadzbu 10 €, – za náklady na spracovanie, ktoré mu vznikli v dôsledku účasti náhradníka. Dodatočné náklady, ktoré skutočne vznikli poskytovateľom služieb, sa vypočítajú oddelene. Cestovná kancelária musí cestujúcemu zdokladovať výšku dodatočných nákladov vzniknutých v dôsledku vstupu tretej strany. Cestujúci má právo dokázať, že náklady neboli vynaložené alebo boli výrazne nižšie. Registrovaný účastník a náhradník sú spoločne a nerozdielne zodpovední za cenu zájazdu a náklady vzniknuté

vstupom náhradnej osoby.

9. Cestovné poistenie

Cestovné kancelárie odporúčajú uzavretie komplexného balíka cestovného poistenia, vrátane poistenia na pokrytie nákladov na repatriáciu v prípade nehody alebo choroby. Vezmite prosím na vedomie špeciálne ponuky uvedené v príslušných popisoch služieb. O podrobnosti o poistného krytia, sa prosím, informujte na Vašom predajnom mieste.

10. Odstúpenie a vypovedanie zo strany cestovnej kancelárie

10.1 Cestovná kancelária môže vypovedať **"Zmluvu"** bez dodržania primeranej lehoty, ak cestujúci trvale naruší uskutočnenie zájazdu, a to napriek zodpovedajúcemu upozorneniu zo strany cestovnej kancelárie. To isté platí aj v prípade, ak sa cestujúci správa takým spôsobom, že okamžité odstúpenie od zmluvy je opodstatnené. Právo cestovnej kancelárie na cenu zájazdu ostáva zachované. Prípadné dodatočné náklady na spätnú dopravu znáša sám narušiteľ. Cestovná kancelária však musí zohľadniť hodnotu vynaložených nákladov, ako aj výhody plynúce z nevyužitia služieb, vrátane prípadných náhrad od poskytovateľov služieb.

10.2 Cestovná kancelária môže odstúpiť od zmluvy pred začiatkom zájazdu, ak plneniu zmluvy bránia dôvody neodvratných a výnimočných okolností; v takom prípade vyhlási odstúpenie bezprostredne po tom, čo sa dozvie o dôvode odstúpenia. Ak cestovná kancelária odstúpi od zmluvy, stráca právo na dohodnutú cenu zájazdu.

11. Oznamovanie nedostatkov, nápravné opatrenia, zníženie, ukončenie

11.1 Ak cestovná služba nie je poskytnutá alebo nie je poskytnutá bez väd, cestujúci môže požadovať nápravu. Cestovná kancelária môže odmietnuť nápravu, ak táto nie je možná alebo by predstavovala neprimerané náklady.

11.2 Cestujúci môže požadovať zníženie ceny zájazdu, ak cestovné služby neboli poskytnuté bez väd a Cestujúci vady okamžite oznámil. Práva vyplývajúce zo zníženia cestovnej ceny sa premlčujú do šiestich mesiacov. Začiatok premlčacej lehoty sa uplatňuje podľa § 199 ods. 1 nemeckého občianskeho zákonníka.

11.3 Pokiaľ cestovná kancelária nemôže vykonať nápravu v dôsledku nenahlásenia vady, nemá cestujúci nárok na zníženie ceny ani na uplatnenie náhrady škody.

11.4 Ak je zájazd výrazne ovplyvnený nedostatkami a cestovná kancelária nevykoná nápravu v primeranej lehote, môže cestujúci "Zmluvu" vo vlastnom záujme a z dôvodu zachovania dôkazov písomnou formou vypovedať.

Určenie lehoty pre vykonanie nápravného opatrenia nie je potrebné len vtedy, ak cestovná kancelária odmietne napraviť situáciu alebo ak je nevyhnutné vykonať nápravu okamžite.

12. Náhrada škody

12.1 V prípade nedostatkov, si môže cestujúci bez straty nároku na zníženie ceny, uplatniť nárok na náhradu škody, za predpokladu, že vadu nezavinil cestujúci, bola zavinená treťou stranou, ktorá nie je poskytovateľom služieb a nie je ani iným spôsobom zapojená do poskytovania cestovných služieb, na ktoré sa vzťahuje zmluva, a nebola predvídateľná alebo neodvratiteľná, alebo bola spôsobená neodvratiteľnými a výnimočnými okolnosťami. Cestujúci môže tiež požadovať primeranú finančnú náhradu za zbytočný čas dovolenky v prípade, že zájazd bol zmarený alebo výrazne ovplyvnený.

12.2 Obmedzenie zodpovednosti

Zodpovednosť cestovnej kancelárie za škody, ktoré nie sú spojené s ublížením na zdraví, je obmedzená na **trojnásobok ceny zájazdu**, ak škoda nebola zavinená cestujúcim.

12.3 Nároky na náhradu škody

V prípade nárokov na náhradu škody voči cestovnej kancelárii vyplývajúcich z nepovoleného zaobchádzania, ktoré nie je zámerné alebo nie je spôsobené hrubou nebanlivosťou, je zodpovednosť za škodu na majetku obmedzená na sumu trojnásobku ceny zájazdu. Táto maximálna suma sa vzťahuje na cestujúceho a zájazd.

12.4 Cestovná kancelária nezodpovedá za vady na službách, osobnú ujmu a škodu na majetku v súvislosti so službami, ktoré sú poskytované len ako služby tretích strán (napr. exkurzie, športové podujatia, návštevy divadla, výstavy, dopravné služby do a z miesta nástupu na miesto určenia), ak sú tieto služby výslovne označené ako zmluvné **služby tretích strán**, a zjavne nie sú súčasťou zájazdu. Nárok na náhradu škody voči cestovnej kancelárii je v tomto prípade obmedzený alebo vylúčený v rozsahu, v akom podľa medzinárodných dohovorov alebo zákonných ustanovení založených na takýchto dohodách, ktoré sa vzťahujú na služby, ktoré má poskytovať poskytovateľ služieb, v ktorom nárok na náhradu škody voči poskytovateľovi služieb možno uplatniť len za určitých podmienok alebo obmedzení, alebo je za určitých podmienok vylúčený.

12.5 Účasť na **športových a iných prázdninových aktivitách** je na vlastnú zodpovednosť. Pred použitím je potrebné skontrolovať športové zariadenia, vybavenie a vozidlá. Cestovná kancelária zodpovedá len za nehody, ktoré zaviní. Cestovná kancelária odporúča uzatvorenie úrazového poistenia.

12.6 Povinnosť súčinnosti, sťažnosti

12.6.1 Každý cestujúci je v prípade nedostatkov v službách povinný v rámci zákonných ustanovení spolupracovať, **prípadne škodám zabrániť alebo ich minimalizovať**.

13.7.2 Ak máte dôvod na sťažnosť, oznámte to okamžite na mieste našim sprievodcom v zmysle bodu 5.3. oddiel 2 a požadujte nápravu. Ak sprievodca nie je dosiahnuteľný, obráťte sa na miestneho poskytovateľa služieb, cestovnú kanceláriu, prípadne jej miestne zastúpenie. Potrebné telefónne a faxové čísla, ako aj e-mailové adresy, nájdete vo vašom itinerári alebo v popise služby. Hostia v dovolenkových domoch a apartmánach musia okamžite požiadať o nápravu od **kontaktnej osoby** uvedenej v itinerári.

12.6.3 **Sprievodcovia nie sú oprávnení uznať žiadne nároky.**

12.7 Premlčanie

Nároky na náhradu škody zákazníka sú premlčané do šiestich mesiacov. Začiatok premlčacej doby sa uplatňuje podľa § 199 ods. 1 nemeckého občianskeho zákonníka. Záonné nároky cestovnej kancelárie na náhradu škody v dôsledku zmeny alebo poškodenia služieb poskytnutých zákazníkovi počas trvania zájazdu sa premlčia po šiestich mesiacoch po skončení zájazdu.

13. Riešenie spotrebiteľských sporov/platforma a Priradenie OS

13.1 Riešenie spotrebiteľských sporov/ platforma OS

Spoločnosť Wolters Reisen GmbH sa v súčasnosti nezúčastňuje na dobrovoľnom alternatívnom postupe riešenia sporov podľa zákona o riešení spotrebiteľských sporov. Postup a platformu pre online urovnávanie spotrebiteľských sporov (platforma OS) , ktorú poskytuje Komisia EÚ v rámci ec.europa.eu/consumers/odr/, preto nemôžu jej zákazníci využívať.

13.2 **Postúpenie** nárokov voči cestovnej kancelárii je vylúčené. Toto neplatí pre rodinných príslušníkov alebo kolegov cestujúcich v spoločne registrovanej skupine.

14. Pasové, vízové, devízové a zdravotné predpisy

14.1 Cestovná kancelária informuje zákazníka/cestujúceho o všeobecných pasových a vízových požiadavkách, ako aj o hygienických predpisoch v destinácii, vrátane približných termínov na získanie požadovaných víz pred uzavretím zmluvy a ak je to potrebné, aj o akýchkoľvek zmenách až do začiatku zájazdu.

14.2 Cestujúci je zodpovedný za dodržiavanie všetkých predpisov, ktoré sú dôležité pre realizáciu zájazdu. Všetky náklady, najmä úhradu nákladov na spätočnú cestu, ktoré vzniknú z dôvodu nedodržania týchto predpisov, znáša cestujúci, s výnimkou prípadov, keď sú spôsobené dezinformáciami alebo chýbajúcimi informáciami zo strany cestovnej kancelárie.

14.3 Cestovná kancelária nenesie zodpovednosť za včasné vydanie a prístup k potrebným vízam príslušnou diplomatickou misiou, ak ste ju na poskytnutie tejto služby poverili a ak omeškanie nie je spôsobené chybou cestovnej kancelárie. Na získanie víz od príslušných orgánov, je potrebné počítať s lehotou asi 8 týždňov.

14.4 Informujte sa prosím, či je pre Vašu cestu potrebný cestovný pas alebo postačí občiansky preukaz. Uistite sa, že platnosť Vášho pasu alebo občianskeho preukazu je postačujúca. Deti potrebujú svoje vlastné cestovné doklady.

14.5 Dodržiavanie colných a devízových predpisy sa v krajinách rôzni. Prosím, informujte sa pozorne na dodržiavanie predpisov.

15. Ochrana osobných údajov

Osobné údaje, ktoré nám poskytnete, budú spracované a používané elektronicky v rozsahu potrebnom na naplnenie zmluvy. Všetky vaše osobné údaje budú spracované v súlade s nemeckými a európskymi zákonmi o ochrane údajov.

16. Všeobecné

Neúčinnosť individuálnych ustanovení "Zmluvy" nevedie k neúčinnosti celej zmluvy. To isté platí aj pre tieto všeobecné obchodné podmienky.

Tieto všeobecné obchodné podmienky a inštrukcie sa vzťahujú na cestovnú kanceláriu
Wolters Reisen GmbH
P.O. Box 11 51
28801 Stuhr
Obchodný register: Walsrode HRB

stav: január 2020

Všeobecné obchodné podmienky (VOP)

Nasledujúce zmluvné podmienky sú, pokiaľ bolo účinne dohodnuté, obsahom Zmluvy o paušálnom zájazde medzi Vami (ďalej len ako „klient“) a nami (ďalej len ako „touroperátor“). Nahrádzajú a dopĺňajú zákonné ustanovenia §§ 651a – y BGB a články 250 a 252 EGBGB (úvodný zákon k BGB). Naša ochrana presahuje požiadavky práva o paušálnych zájazdoch. Ak si rezervujete iba jednu cestovnú službu (napr. ubytovanie v hoteli, prenájom auta) a táto nie je alebo nebude súčasťou paušálneho zájazdu, napríklad sprostredkovateľ zájazdu ju skombinuje so službami iných poskytovateľov, poskytneme Vám okrem práva vyplývajúceho zo zákona dobrovoľne aj ochranu práva o paušálnych zájazdoch (§§ 651a - BGB a články 250 a 252 EGBP). Na zmluvy o individuálnych cestovných službách sa primerane vzťahujú nasledujúce cestovné podmienky. Osobitosti, ktoré sa týkajú výhradne rezervácie jednotlivých cestovných služieb, sú výslovne regulované alebo jasne označené. Uvedené predpisy sa nevzťahujú na jednotlivé letecké prepravné služby. Odchýlky v príslušných vypísaných cestovných ponukách, ako aj individuálne dohody majú prednosť pred týmito cestovnými podmienkami.

1. Uzatvorenie Zmluvy o zájazde/povinnosť spolucestujúcich

1.1. Pre všetky spôsoby uskutočnenia rezervácie (napr. v CK/CA, priamo u touroperátora, telefonicky, online atď.) platí:

a) Základom ponuky je popis zájazdu, ako aj doplňujúce informácie touroperátora pre daný zájazd, pokiaľ má Klient takéto informácie pri rezervácii k dispozícii.

b) Prihlášku podáva Klient aj v zastúpení všetkých ostatných účastníkov uvedených v prihláške, pričom Klient ručí za to, že on, ako aj ostatní účastníci budú dodržiavať zmluvné povinnosti, ak na základe výslovného a osobitného prehlásenia prevzal takéto povinnosti na seba.

c) Ak sa obsah potvrdenia o zájazde odlišuje od obsahu prihlášky Klienta, je súčasťou potvrdenia o zájazde nová Zmluva o zájazde, ku ktorej sa touroperátor zaväzuje po dobu 10 dní. Zmluva o zájazde vzniká na základe tejto novej ponuky, pokiaľ touroperátor v súvislosti s touto novou ponukou na zmeny poukázal, splnil si svoje predzmluvnú informačnú povinnosť a ak jej prijatie Klient voči touroperátorovi potvrdí v rámci tejto záväznej lehoty výslovným prehlásením alebo zaplatením zálohy.

d) Pri rezervácii zájazdov ešte neuvedených v katalógu (predbežná rezervácia) sa obsah Zmluvy riadi budúcimi, pre daný zájazd platnými vypísanými informáciami a doplňujúcimi informáciami touroperátora. Od takejto predbežnej rezervácie môže klient bezplatne odstúpiť do 10 dní po obdržaní definitívneho potvrdenia rezervácie. Ak sa tak nestane,

potom je Zmluva o zájazde záväzná s obsahom definitívne potvrdeným so strany touroperátora.

e) Predzmluvné informácie touroperátora o podstatných vlastnostiach cestovných služieb, o cene zájazdu a všetkých dodatočných nákladov, o platobných možnostiach, o minimálnom počte účastníkov a o poplatkoch odstúpného (podľa Čl.250 § 2 Č.1,3 až 5 a podľa EGBGB) sa nestanú súčasťou Zmluvy o paušálnom zájazde len vtedy, ak to bude oboma stranami výslovne dohodnuté.

1.2. Pre rezervácie, ktoré sa uskutočnia písomne, ústne, telefonicky, cez SMS, e-mailom alebo faxom okrem toho platí:

a) Prihlásením sa na zájazd dáva Klient svoj záväzný súhlas touroperátorovi na uzatvorenie Zmluvy o paušálnom zájazde.

b) Za vznik Zmluvy o zájazde sa považuje prijatie potvrdenia o zájazde od touroperátora. Pri alebo bezodkladne po podpise Zmluvy o zájazde odovzdá touroperátor Klientovi potvrdenie o zájazde v zmysle príslušných zákonných ustanovení, formou trvanlivého nosiča (ktorý umožní klientovi uchovať dané prehlásenie v neporušenom stave alebo ho uložiť počas primeraného časového obdobia tak, aby mu bol prístupný napr. na papieri alebo v emaily), pokiaľ klient nemá nárok na potvrdenie o zájazde podľa Čl.250 § 6 Ods.1 Str.2 EGBGB, kedy uzatvorenie Zmluvy prebehlo za fyzickej prítomnosti oboch strán v rovnakom čase alebo mimo obchodných priestorov.

1.3.

Pri rezerváciách uskutočnených v rámci elektronického obchodného styku (napríklad cez internet alebo aplikáciu) platí pre uzatvorenie zmluvy nasledovné:

a) Klientovi bude priebeh uzavretia rezervácie online príslušne objasnený.

b) Klientovi sú k dispozícii príslušné možnosti korektúry, ktorých použitie bude objasnené, na vykonanie opravy jeho údajov, vymazanie alebo spätné odvolanie rezervačného formulára.

c) Jazyky, v ktorých je možné uzatvorenie Zmluvy elektronickou formou, budú vyznačené.

d) Pokiaľ touroperátor uchová text Zmluvy, bude klient o tom informovaný, ako aj o možnosti neskoršieho prevzatia/nahliadnutia do textu Zmluvy.

e) Po kliknutí na tlačidlo „záväzne rezervovať s povinnosťou platby“ resp. na tlačidlo s podobným znením, dáva Klient záväzne svoj súhlas na uzatvorenie Zmluvy o zájazde.

f) Klientovi bude prijatie jeho rezervácie (prihlášky) bezodkladne elektronicky potvrdené (potvrdenie o prijatí).

g) Odoslaním rezervácie (prihlášky) kliknutím na tlačidlo „záväzne rezervovať s povinnosťou platby“ nevzniká Klientovi nárok na vznik Zmluvy o zájazde.

h) Zmluva o zájazde vzniká až vtedy, keď Klient obdrží od touroperátora potvrdenie o zájazde na trvanlivom nosiči. Ak sa potvrdenie o zájazde zobrazí na monitore ihneď po kliknutí na tlačidlo „záväzne rezervovať s povinnosťou platby“, vzniká Zmluva o zájazde v momente zobrazenia tohto potvrdenia o zájazde bez toho, aby bolo potrebné predbežné oznámenie o prijatí rezervácie podľa f). V takomto prípade bude mať Klient možnosť zobrazenú Zmluvu uložiť alebo vytlačiť. Záväznosť Zmluvy o zájazde však nezávisí od skutočnosti, či Klient možnosť jej uloženia alebo tlače skutočne využije.

1.4. Touroperátor poukazuje na to, že podľa zákonných ustanovení (§§ 312 Ods.7, 312g Ods.2 Str. 1 Č.9 BGB) v prípade Zmlúv o paušálnom zájazde podľa § 651a § 651c BGB uzavretých na diaľku, neexistuje právo na spätné odvolanie (odstúpenie), ale len zákonné právo na odstúpenie od Zmluvy a vypovedanie Zmluvy, najmä právo na odstúpenie od Zmluvy podľa § 651h BGB. Právo na spätné odvolanie (odstúpenie) platí vtedy, ak zmluva o cestovných službách podľa § 651a BGB bola uzavretá mimo obchodných priestorov, s výnimkou ak ústne dohody, na základe ktorých bola zmluva uzavretá, vychádzajú z predošlého objednania cestujúceho; v takomto prípade (posledne menované) právo na spätné odvolanie (odstúpenie) neexistuje.

2. Platba

2.1. Platbu sumy zájazdu pred jeho ukončením môžu touroperátory a sprostredkovatelia zájazdu požadovať a prijať len vtedy, ak existuje zmluva o poistení klientskych peňazí, a ak klientovi bol odovzdaný garančný list s uvedením adresy a kontaktných údajov poisťovateľa, a to jasným, zrozumiteľným a zdôrazneným spôsobom. Po uzavretí Zmluvy je splatná záloha vo výške 25% sumy zájazdu. Pri osobitne označených top- ponukách, vybraných, krátkodobých resp. akciových špeciálnych a osobitných ponukách, ako aj pri ponukách značky OLIMAR Outlet je splatná záloha vo výške 40% celkovej ceny zájazdu. Zvyšná suma zájazdu je splatná 30 dní pred začiatkom zájazdu, pokiaľ bol odovzdaný garančný list a pokiaľ právo na odstúpenie touroperátora od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 7. nemôže byť uplatnené.

2.2. Pri rezerváciách uskutočnených menej ako 30 dní pred predpokladaným začiatkom zájazdu, ako aj pri rezerváciách Nur-Flug (len let) alebo skladačkových letenkách za aktuálne denné ceny, je suma zájazdu v plnej výške splatná ihneď pri rezervácii.

2.3. Suma za cestovné poistenie je splatná v plnej výške súčasne so zálohou.

2.4. Poplatky v prípade stornovania, ako aj za zmenu rezervácie a spracovateľské poplatky sú splatné ihneď.

2.5. Ak klient nezaplatí zálohu a/alebo zostatok sumy podľa dohodnutých termínov splatnosti, hoci touroperátor je schopný riadne poskytovať zmluvné služby a splnil si zákonné informačné povinnosti a neexistuje žiadne zákonné ani zmluvné zádržné právo klienta, touroperátor je oprávnený po upomienke s určením lehoty odstúpiť od Zmluvy a účtovať klientovi poplatky odstúpeného podľa bodov 4.2. veta 2 až 4.5.

2.6 Spôsob platby môže byť nasledovný:

- a) prevodom na účet touroperátora, uvedenom v potvrdení rezervácie
- b) kreditnou kartou (MasterCard alebo VISA): záloha a zvyšná suma budú odpísané z Vášho účtu k daným termínom splatnosti
- c) prostredníctvom platby SEPA: pre tento účel potrebuje touroperátor od klienta (prípadne prostredníctvom CK/CA) IBAN a BIC a tzv. mandát, ktorý umožňuje inkaso bežného účtu klienta s čiastkou, ktorá sa má zaplatiť (záloha a zostatková platba) inkasom. Mandát je súčasťou potvrdenia o rezervácii. Záloha a zostatková platba budú odpísané z účtu klienta vo vyššie uvedených termínoch splatnosti.
- d) platbou v CK/CA: vo výnimočných prípadoch je možné zálohovú a zostatkovú platbu uskutočniť v hotovosti v CK/CA oproti vydaniu cestovných dokladov/pokynov.

2.7. Zmeny dohodnutého spôsobu úhrady je možné uskutočniť len do 35 dní pred začiatkom zájazdu.

2.8. V prípade chýbajúcej alebo oneskorenej platby (omeškanie platby) je touroperátor oprávnený účtovať úroky z omeškania minimálne v zákonne stanovenej výške, ako aj spracovateľský poplatok na uplatnenie škody spôsobenej omeškaním vo výške 30 EUR; uplatnenie ďalších škôd spôsobených omeškaním zostáva vyhradené. V prípade splácania (t.j. úhrada dlžnej sumy bude zo strany touroperátora úplne alebo čiastočne zaúčtovaná z kreditnej alebo debetnej karty klienta alebo bude inak uplatnená), bude touroperátor účtovať paušálny poplatok za spätné zaúčtovanie vo výške 30 EUR za rezerváciu, ak klient nepreukáže, že touroperátorovi nevznikla žiadna alebo nepatrná škoda.

2.9. Touroperátor je naďalej oprávnený vypovedať Zmluvu, ak dohodnutá výška zálohy nebude uhradená v plnej výške ani v omeškaní alebo suma zájazdu nebude uhradená v plnej výške ku dňu nástupu na zájazd. Touroperátor môže požadovať ako náhradu poplatky odstúpného (podľa bodu 4.3) - za predpokladu, že v tomto čase neexistuje výrazný nedostatok zájazdu.

3. Zmena služby pred začiatkom zájazdu

3.1. Zmeny podstatných vlastností cestovných služieb oproti dohodnutému obsahu Zmluvy o zájazde, ktoré budú nevyhnutné po uzavretí zmluvy a pred začiatkom zájazdu a nekonajú proti zásade dobrej viery, sú touroperátorom povolené len vtedy, pokiaľ nie sú značné a neovplyvňujú celkový ráz rezervovaného zájazdu. Prípadné nároky na záručné plnenie zostávajú nedotknuté, najmä, ak zmenené služby majú nedostatky.

3.2. Touroperátor je povinný informovať zákazníka o zmenách služieb bezodkladne po zistení dôvodu zmeny formou trvanlivého nosiča, a to jasným, zrozumiteľným a zdôrazneným spôsobom.

3.3. Pri značnej zmene podstatnej vlastnosti jednotlivých služieb, má klient právo s touto navrhovanou zmenou súhlasiť, a to v primeranej, touroperátorom stanovenej lehote alebo od Zmluvy o paušálnom zájazde bezplatne odstúpiť alebo požadovať účasť na inom náhradnom zájazde, ak touroperátor klientovi takýto zájazd ponúkol. Klient má na výber, či

na oznámenie o zmene od touroperátora bude reagovať alebo nie. Ak klient bude reagovať na oznámenie touroperátora, môže

- buď so zmenou zmluvy súhlasiť
- alebo bezplatne od zmluvy odstúpiť
- alebo požadovať účasť na inom náhradnom zájazde, ak mu touroperátor takýto zájazd ponúkol.

Ak klient na oznámenie touroperátora nebude v stanovenej lehote alebo vôbec reagovať, sa považuje toto za súhlas s oznámenou zmenou. Na túto skutočnosť bude klient v zmysle bodu 3.2. jasne, zrozumiteľne a so zvýrazneným spôsobom upozornený.

3.4. Prípadné nároky na záručné plnenie zostávajú nedotknuté, najmä, ak zmenené služby majú nedostatky. Ak mal touroperátor s uskutočnením zmeneného zájazdu resp. rovnocenného náhradného zájazdu nižšie náklady, bude rozdiel zákazníkovi vrátený podľa § 651m Ods. 2 BGB (Občianskeho zákonníka).

4. Odstúpenie Klienta od Zmluvy pred začiatkom zájazdu / Poplatky pri odstúpení od Zmluvy o zájazde

4.1. Klient môže kedykoľvek pred začiatkom pobytu/zájazdu od Zmluvy o zájazde odstúpiť. Odporúča sa, aby odstúpenie oznámil písomne formou trvanlivého nosiča. Rozhodujúce je prijatie oznámenia o odstúpení od Zmluvy u touroperátora alebo sprostredkujúcej cestovnej kancelárie/agentúry.

4.2. Ak klient pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpi, alebo na zájazd nenastúpi, stráca touroperátor nárok na cenu zájazdu. Namiesto toho môže touroperátor požadovať primerané odškodné, pokiaľ odstúpenie nie je ním zapríčinené alebo v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nevznikli žiadne mimoriadne okolnosti, ktoré uskutočnenie paušálneho zájazdu alebo prepravy osôb na miesto určenia značne ovplyvňujú. Okolnosti sa považujú za neodvratné a mimoriadne vtedy, ak nepodliehajú kontrole touroperátora, a ak by sa ich dôsledkom, aj uskutočnením všetkých možných opatrení, nedalo zabrániť.

4.3. Poplatky za odstúpenie sú závislé od ceny zájazdu po odpočítaní hodnoty nákladov ušetrených touroperátorom, ako aj odpočítaní zisku pri inom možnom využití daných cestovných služieb, ktoré touroperátor musí na požiadanie klienta odôvodniť. Touroperátor určuje nasledovné paušály odstúpeného, ktoré zohľadňujú časový rámec medzi vyhlásením o odstúpení a začiatkom zájazdu, ako aj po zohľadnení nákladov ušetrených touroperátorom, ako aj odpočítaní zisku pri inom možnom využití daných cestovných služieb. Výpočet týchto paušálnych poplatkov sa riadi časovým okamihom prijatia vyhlásenia o odstúpení:

a) Štandardné poplatky:

do 30.dňa pred nástupom na zájazd	25%
od 29. do 22. dňa pred nástupom na zájazd	30%
od 21. do 15. dňa pred nástupom na zájazd	40%
od 14. do 7. dňa pred nástupom na zájazd	60%
od 6. do 4. dňa pred nástupom na zájazd	75%
od 3. dňa nástupu na zájazd alebo pri nedostavení sa na osobu a danú sumu zájazdu.	80%

b) Výnimky zo štandardných úprav:

A Prenájom áut

do 1. dňa pred nástupom na zájazd	30 EUR
odo dňa nástupu na zájazd	80%

za jeden prenájom.

B Prázdninové byty/apartmány/vily

do 45.dňa pred nástupom na zájazd	25%
od 44. do 35. dňa pred nástupom na zájazd	50%
od 34. do 1. dňa pred nástupom na zájazd	80%
v deň nástupu na zájazd	90%

C Len-let alebo skladačkové lety

- s letmi s fixnými cenami (s výnimkou linkových letov): poplatky ako v bode a); v deň nástupu na zájazd však 100%;
- s letmi za ceny aktuálne k danému dňu a cenu tarify skorej rezervácie: 100% ceny zájazdu;
- s linkovými letmi: pred vystavením letenky (cca. 35 dní pred nástupom na zájazd) 30,-EUR za osobu, po vystavení letenky minimálne 250,-EUR za osobu (lety na Kapverdské ostrovy 350,-EUR za osobu), v prípade No-Show (nedostavenie sa) až do výšky 100% ceny zájazdu.

D Pri osobitne označených top- ponukách, vybraných, krátkodobých resp. akciových špeciálnych a osobitných ponukách, ako aj pri ponukách značky OLIMAR Outlet platia nasledovné poplatky odstupného:

do 30.dňa pred nástupom na zájazd	40%
od 29. do 22. dňa pred nástupom na zájazd	55%
od 21. do 15. dňa pred nástupom na zájazd	65%
od 14. do 8. dňa pred nástupom na zájazd	75%
od 7. do 1. dňa pred nástupom na zájazd	85%
odo dňa nástupu na zájazd	95%

na osobu/ubytovaciu jednotku danej sumy zájazdu, minimálne však 30,-EUR.

E Ceny alebo ponuky hotelov označené ako „non refundable“ (ner refundovateľné): 100% z ceny zájazdu.

F Jednotlivo rezervované golfové služby (green fee)

Do 22. dňa pred nástupom na zájazd	30,-EUR/osobu
Od 21. dňa pred nástupom na zájazd	100%

4.4 V prípade, že klient si v skladačkovom systéme zostavil spolu viaceré služby (napr. Len-let a hotel), budú poplatky odstupného vypočítané jednotlivo a finálne zosumarizované.

4.5 Akékoľvek odchýlky v jednotlivých ponukách si prosím všimnite. Hlavne v prípade skupinových zájazdov platia osobitné podmienky.

4.6 Poplatky odstúpeného platia aj v prípade, ak sa účastník zájazdu nedostaví na miesto odletu alebo miesto odchodu, uvedených v cestovných pokynoch, alebo ak na zájazd nemôže nastúpiť z dôvodu chýbajúcich cestovných dokladov, napríklad cestovného pasu alebo potrebných víz.

4.7. Klientovi zostáva slobodné právo na dokázanie toho, či touroperátorovi vznikla podstatne nižšia škoda, ako požadované vyčíslené paušálne poplatky odstúpeného.

4.8. Touroperátor si vyhradzuje právo namiesto paušálnych poplatkov požadovať vyššie, konkrétne odškodnenie ako paušálnu sumu v prípade, že dokáže vzniknutie výdavkov značne vyšších ako uplatniteľná paušálna suma. V takomto prípade je touroperátor povinný po zohľadnení obvykle ušetrených výdavkov a obvyklého možného zisku pri inom využití jednotlivých služieb toto požadované odškodnenie vyčíslieť a podložiť.

4.9. Ak je touroperátor na základe odstúpenia od Zmluvy povinný vrátiť klientovi sumu zájazdu, musí tak učiniť bezodkladne, najneskôr však do 14 dní od doručenia vyhlásenia klienta o odstúpení od Zmluvy.

4.10. Zákonné právo klienta podľa ustanovenia v § 651e BGB (Občianskeho zákonníka), že včasným oznámením prostredníctvom trvanlivého nosiča môže od touroperátora požadovať, aby namiesto neho prevzala jeho práva a povinnosti, ktoré zo Zmluvy o zájazde vyplývajú, tretia osoba, ostáva nedotknuté. Toto oznámenie je nutné vykonať včas odovzdaním/doručením u touroperátora najneskôr do 7 dní pred začiatkom zájazdu. Za cenu zájazdu a zvýšené náklady vyplývajúce zo zmeny osoby účastníka zájazdu ručia tak pôvodný, ako aj nový účastník zájazdu spoločne a nerozdielne podľa § 651 e BGB (Občianskeho zákonníka).

5. Zmena rezervácie

5.1. Na zmenu rezervácie po uzatvorení Zmluvy o zájazde, t.j. zmenu termínu/dňa zájazdu, cieľa zájazdu, miesta nástupu na zájazd, ubytovania alebo typu prepravy klient nemá nárok. Neplatí to v prípade, ak zmena rezervácie je potrebná, pretože touroperátor poskytol cestujúcemu nedostačujúcu alebo chybnú alebo neposkytol žiadnu predzmluvnú informáciu podľa Čl. 250 § 3 EGBGB, v tomto prípade je zmena rezervácie bezplatná. Ak v ostatnom bude na želanie klienta uskutočnená zmena rezervácie, bude klientovi popri zmenenej cene zájazdu a všetkých zo zmeny vyplývajúcich dokázateľných dodatočných nákladov účtovaný nasledovný spracovateľský poplatok:

30 EUR na osobu za menšie zmeny, ako napríklad zmena mena, pred uplynutím lehôt stanovených v bode 4.3. Výnimky: zmeny mena pri linkových letoch sú spravidla možné len na vyžiadanie; Po vystavení letenky účtujeme v každom prípade poplatok 150 EUR. Zmeny mien pri zájazdoch s letmi za ceny aktuálne k danému dňu a pri ponukách hotelov označených ako „non refundable“ (ner refundovateľné) nie sú možné.

5.2. Zmeny rezervácie na želanie klienta po uplynutí stanovenej lehoty pred nástupom na zájazd môžu byť vykonané len ako odstúpenie od Zmluvy o paušálnom zájazde podľa

podmienok v bode 4 a zároveň súčasným vytvorením novej rezervácie. Toto neplatí v prípade zmien rezervácie na želanie klienta, ktoré by spôsobili len zanedbateľné náklady.

6. Nevyužité cestovné služby

Ak klient nevyužije jednotlivé cestovné služby, na ktorých zmluvné plnenie bol touroperátor pripravený a schopný ich realizácie, z dôvodov, ktoré zapríčinil cestujúci, nemá nárok na pomernú náhradu z ceny zájazdu, pokiaľ by nemal také dôvody, ktoré by ho podľa zákonných ustanovení oprávňovali na bezplatné odstúpenie alebo vypovedanie Zmluvy o paušálnom zájazde. Na požiadanie klienta sa touroperátor bude snažiť o náhradu ušetrených výdavkov u poskytovateľa služby, pokiaľ nejde o úplne zanedbateľné výdavky.

7. Odstúpenie od Zmluvy kvôli nedosiahnutiu minimálneho počtu účastníkov zájazdu

7.1. Ak minimálny počet účastníkov, ktorý je výslovne vypísaný a uvedený aj na potvrdení/Zmluve o zájazde nie je dosiahnutý, je touroperátor oprávnený od Zmluvy odstúpiť, ak

a. v príslušných predzmluvných informáciách vyčíslil minimálny počet účastníkov, ako aj určil časovú lehotu, v rámci ktorej bude klient pred zmluvne stanoveným nástupom na zájazd o tejto skutočnosti informovaný a

b. v potvrdení zájazdu minimálny počet účastníkov zájazdu, ako aj túto časovú lehotu odstúpenia od Zmluvy uviedol. Odstúpenie jej potrebné oznámiť klientovi najneskôr v deň, ktorý bol stanovený v predzmluvných informáciách a v potvrdení zájazdu. Ak je touroperátor o nedosiahnutí minimálneho počtu účastníkov zájazdu oboznámený skôr, je povinný bezodkladne od Zmluvy odstúpiť.

7.2. Ak z tohto dôvodu nebude zájazd realizovaný, musí touroperátor bezodkladne, najneskôr však 14 dní po vyhlásení odstúpenia vrátiť klientovi platby za cenu zájazdu.

8. Vypoved' Zmluvy z dôvodov podmienených správaním klienta

Touroperátor môže vypovedať Zmluvu bez stanovenia výpovednej lehoty, ak cestujúci aj po napomenutí touroperátora zájazd neustále narúša a ak jeho správanie je v takom rozsahu v rozpore so Zmluvou, že okamžité zrušenie Zmluvy je opodstatnené. Toto neplatí v prípade, pokiaľ jeho správanie v rozpore so Zmluvou je zapríčinené porušením informačných povinností touroperátora. Pri vypovedaní Zmluvy so strany touroperátora má tento právo na ponechanie sumy za cenu zájazdu, po odpočítaní hodnoty ušetrených nákladov ako aj tých výhod, ktoré mu vzniknú využitím nevyužitých služieb iným spôsobom, vrátane dobropisovaných platieb od poskytovateľov služieb.

9. Odstúpenie od Zmluvy o zájazde z dôvodu nevyhnutných, výnimočných okolností

V tomto ohľade - vo výňatkoch - odkazujeme na zákonné ustanovenia BGB (Občianskeho zákonníka), ktorých znenie je nasledovné:

„§ 651h Odstúpenie pred začiatkom zájazdu

(1) Pred začiatkom zájazdu môže cestujúci kedykoľvek od Zmluvy odstúpiť. Ak cestujúci od

Zmluvy odstúpi, stráca touroperátor nárok na dohodnutú cenu zájazdu. Touroperátor však môže požadovať primerané odškodné [...]

(3) S odchýlkou od odseku 1 veta 3 nemôže touroperátor požadovať náhradu, ak na mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastali neodvratné, výnimočné okolnosti, ktoré realizáciu zájazdu alebo prepravy osôb na miesto určenia značne ovplyvňujú

Okolnosti sa považujú za neodvratné a výnimočné v zmysle tohto podtitulu, ak nie sú pod kontrolou strany, ktorá sa na ne spolieha, a ich dôsledkom by sa nedalo zabrániť ani v prípade, ak by sa prijali všetky primerané opatrenia.

(4) Touroperátor môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť od Zmluvy v nasledovných prípadoch:

1.[...]

2. Touroperátorovi zabraňujú v plnení Zmluvy neodvratné, výnimočné okolnosti, v takomto prípade musí odstúpenie vyhlásiť bezodkladne po zistení dôvodu.

Ak touroperátor od Zmluvy odstúpi, stráca touroperátor nárok na dohodnutú cenu zájazdu.

(5) Ak je touroperátor v dôsledku odstúpenia povinný vrátiť sumu ceny zájazdu, musí tak urobiť bezodkladne, v každom prípade však najneskôr do 14 dní od odstúpenia.“

10. Povinná súčinnosť cestujúcich

10.1. Cestovné pokyny/doklady

Klient je povinný informovať touroperátora alebo sprostredkujúcu CK/CA u ktorej zájazd rezervoval o tom, ak v stanovenej lehote touroperátora neobdrží cestovné pokyny/doklady.

10.2. Nahlásenie nedostatkov/Požadovanie nápravy

Ak nie sú cestovné služby plnené v súlade so Zmluvou, môže Klient požadovať nápravu. Pokiaľ touroperátor z dôvodu zanedbania nahlásenia nedostatku klientom nemohol nápravu poskytnúť aj napriek tomu, že by z jeho strany náprava bola možná resp. by bol nápravu ochotný poskytnúť, si cestujúci v súvislosti s pretrvávajúcim nedostatkom nemôže uplatniť žiadny nárok na zníženie ceny podľa § 651m BGB (Občianskeho zákonníka), ani nárok na náhradu škody podľa § 651n BGB (Občianskeho zákonníka). Cestujúci je povinný akékoľvek nedostatky týkajúce sa zájazdu oznámiť bezodkladne zástupcovi touroperátora na mieste. Ak zástupca nie je k dispozícii, oznámi cestujúci nedostatky priamo touroperátorovi – kontaktné údaje sú uvedené v cestovných dokladoch/pokynoch – alebo jeho zástupcovi na mieste, prípadne sprostredkujúcej CK/CA, u ktorej si zájazd objednal. Zástupca touroperátora je poverený zabezpečiť poskytnutie nápravy, nie je však oprávnený uznávať žiadne nároky.

10.3. Stanovenie lehoty na vypovedanie Zmluvy

Klient/cestujúci má právo na vypovedanie Zmluvy podľa § 651i Ods.2 BGB (Občianskeho zákonníka) z dôvodu nedostatku stanovenom podľa § 651i Ods.2 BGB (Občianskeho zákonníka) len vtedy, ak je nedostatok závažný, a ak dal touroperátorovi primeranú lehotu na poskytnutie nápravy. Neplatí to v prípade, ak touroperátor poskytnutie nápravy odmieta alebo ak je potrebná okamžitá náprava.

10.4. Poškodenie batožiny a omeškanie batožina v leteckej doprave; osobitné pravidlá a lehoty na požadovanie nápravy

Preprava batožiny sa uskutočňuje na základe podmienok príslušného leteckého prepravcu. Poškodenie batožiny, jej stratu alebo omeškanie musí Klient bezodkladne po ich zistení oznámiť prevádzkujúcemu leteckému prepravcovi (leteckej spoločnosti), pri poškodení a strate batožiny najneskôr do 7 dní od zistenia poškodenia, pri omeškaní batožiny najneskôr do 21 dní po jej doručení. Oznámenie je predpokladom ručenia prevádzkujúceho leteckého prepravcu (leteckej spoločnosti). Ak klient bez výhrady prevezme svoju batožinu, odôvodňuje tým vyvrátiteľnú domnienku, že batožina bola dodaná bez poškodenia. Preto sa odporúča oznámenie o poškodení alebo strate batožiny podať priamo na cieľovom letisku príslušnému personálu danej leteckej spoločnosti prostredníctvom formuláru PIR (property irregularity report), v opačnom prípade letecké spoločnosti odmietajú akceptovať náhradu za poškodenie. Pri poškodení alebo strate batožiny je potrebné k oznámeniu o vzniknutej škode priložiť ústrižok z letenky (palubného lístka), ako aj z potvrdenia o registrovaní batožiny.

11. Obmedzenie ručenia

11.1. Zmluvné ručenie touroperátora za škody, ktoré sa nevzťahujú na ohrozenie života, ublíženie na tele alebo na zdraví, a ktoré neboli spôsobené vlastným zavinením, je obmedzené na trojnásobok ceny zájazdu. Obmedzenie sa netýka prípadných nárokov presahujúcich túto sumu podľa medzinárodných dohovorov alebo ich ustanovení, ktoré ostávajú od tohto obmedzenia nedotknuté.

11.2. Touroperátor neručí za nedostatky v poskytovaní služieb, za škody na osobách alebo za vecné škody v súvislosti so službami, ktoré boli sprostredkované výlučne ako služby iných poskytovateľov alebo za služby, ktoré si Klient rezervoval v destinácii u delegáta alebo u poskytovateľa služby (napríklad výlety, prenajaté autá, výstavy a pod.) a za realizáciou ktorých jednoznačne stojí daný poskytovateľ služby alebo tretia osoba alebo iná uvedená firma ako zodpovedný vykonávateľ služby. Ustanovenia v §§ 651b, 651c, 651w a 651y BGB (Občianskeho zákonníka) zostávajú týmto nedotknuté. Toto neplatí, ak príčinou vzniku škody Klienta bolo porušenie oznamovacej, objasňovacej a organizačnej povinnosti zo strany touroperátora.

12. Uplatnenie nárokov: adresát; riešenie spotrebiteľských sporov

12.1. Nároky v zmysle §§ 651i Ods.3 Č.2, 4-7 týkajúce sa uskutočnenia zájazdu v rozpore so Zmluvou o zájazde si musí cestujúci uplatniť voči touroperátorovi. Uplatnenie nárokov je možné aj u sprostredkujúcej CK/CA, u ktorej bol zájazd zakúpený. Uplatnenie nárokov sa odporúča formou trvanlivého nosiča.

12.2. Touroperátor v súvislosti so Zákom o riešení spotrebiteľských sporov poukazuje na to, že sa toho času nezúčastňuje na dobrovoľnom postupe alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o riešení spotrebiteľských sporov. Pre všetky zmluvy o zájazde uzavreté v elektronickom obchodnom styku odporúča platformu Komisie EÚ uverejnenú na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> na riešenie spotrebiteľských sporov online (Platforma RSO).

13. Premlčanie pri rezervácii jednotlivých cestovných služieb

Akékoľvek nároky na náhradu škody voči touroperátorovi budú premlčané v prípade rezervácie jednotlivých cestovných služieb podľa zákonnej premlčacej doby podľa §§ 195, 199 BGB (občiankeho zákonníka).

Nároky na náhradu škody voči klientovi z dôvodu zmeny alebo zhoršenia stavu položiek prenájmu (napr. prenájom auta, prázdninového bytu) budú premlčané v prípade rezervácie jednotlivých cestovných služieb po šiestich mesiacoch. Táto lehota začína dňom ukončenia zájazdu v zmysle Zmluvy.

14. Informačné povinnosti o identite vykonávajúcej leteckej spoločnosti

Vyhláška EU o povinnosti informovania leteckých pasažierov o identite vykonávajúcej leteckej spoločnosti zaväzuje touroperátora informovať Klienta pri rezervácii o identite vykonávajúcej(ich) leteckej(ých) spoločnosti(í) všetkých, v rámci rezervácie poskytovaných služieb leteckej prepravy. Ak nie je ešte pri rezervácii vykonávajúca letecká spoločnosť určená, je touroperátor povinný Klienta informovať o tom, ktorá letecká spoločnosť bude let pravdepodobne vykonávať. Ihneď ako sa touroperátor dozvie, ktorá letecká spoločnosť bude let vykonávať, musí Klienta o tom informovať. V prípade zmeny vykonávajúcej leteckej spoločnosti ako tej, ktorá bola Klientovi už oznámená, musí touroperátor o tejto zmene Klienta informovať. Touroperátor musí bezodkladne vykonať všetky primerané kroky na zabezpečenie toho, aby bol Klient o zmene čo najrýchlejšie informovaný. Odkazujeme na číslo 9. týchto VCaOP. Tzv. „Black List“ je k dispozícii na internetovej stránke <http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index.de.htm>.

15. Ustanovenia týkajúce sa pasových, vízových a zdravotných predpisov

15.1. Touroperátor oboznámi klienta/cestujúceho o všeobecných pasových a vízových predpisoch, ako aj o zdravotno-polícijných formalitách krajiny určenia, vrátane približnej lehoty získania potrebných víz ešte pred uzavretím Zmluvy, ako aj o prípadných možných zmenách uskutočnených ešte pred nástupom na zájazd.

15.2. Klient je taktiež zodpovedný za obstaranie a nadobudnutie úradne potrebných cestovných dokladov a ich nosenie so sebou, prípadne aj za potrebné očkovanie, ako aj dodržanie colných a devízových predpisov. Náklady, ktoré vyplynú z nedodržavania týchto predpisov, napríklad poplatky pri odstúpení, znáša Klient. To neplatí vtedy, ak touroperátor aj napriek príslušnej povinnosti klienta neinformoval alebo ho informoval nedostatočne alebo chybné.

15.3. Touroperátor neručí za včasné udelenie a doručenie potrebných víz zo strany príslušného diplomatického zastúpenia, ak ste nás poverili obstaraním víz, okrem prípadu, ak za omeškanie zodpovedá touroperátor.

16. Neúčinnosť jednotlivých ustanovení

Neúčinnosť jednotlivých ustanovení nemá za následok neúčinnosť celej Zmluvy o zájazde.

17. Poistenia

S výnimkou zákonného poistenia v prípade platobnej neschopnosti, nie sú v zájazde touroperátora zahrnuté žiadne iné druhy cestovného poistenia, ani poistenie v prípade odstúpenia. Touroperátor odporúča uzatvorenie poistenia v prípade odstúpenia, prípadne ďalšie rozšírené poistenie; všimnite si zodpovedajúce ponuky. Poistné zmluvy nadobudnú účinnosť až po zaplatení poistného.

18. Výber práva

18.1. Na zmluvný vzťah uzavretý medzi klientom a touroperátorom sa vzťahuje výlučne nemecké právo. To isté platí aj pre celý právny vzťah. Ak pri žalobách klienta voči spoločnosti v zahraničí nemôže byť za ručenie/zodpovednosť spoločnosti v zásade uplatniteľné nemecké právo, uplatní sa na právne dôsledky, najmä ohľadom spôsobu, rozsahu a výšky nárokov klienta výlučne nemecké právo.

19. Právomoc sudov

19.1 Pre všetky právne spory medzi klientom a touroperátorom platí ako Jurisdikcia Kolín nad Rýnom. Toto sa vzťahuje aj na uplatnenie pohľadávok v upomienkovom konaní. Právo klienta podať žalobu na touroperátora na akomkoľvek inom mieste určenia jurisdikcie zostáva nedotknuté.

19.2. Pre žaloby touroperátora voči klientovi je určujúce bydlisko klienta s výnimkou prípadov, kedy je žaloba podaná voči klientom resp. zmluvným partnerom Zmluvy o zájazde, obchodníkom alebo právnickým osobám verejného alebo súkromného práva, alebo osobám, ktoré nemajú v tuzemsku všeobecné sídlo súdu alebo voči osobám, ktoré po uzatvorení zmluvy svoje bydlisko alebo obvyklé miesto pobytu v okamihu podania žaloby zmenili alebo ktorých bydlisko alebo obvyklé miesto pobytu nie je známe. V takýchto prípadoch je pre jurisdikciu smerodajné sídlo touroperátora.

19.3. Vyššie uvedené ustanovenia výberu práva a právomoci súdov neplatia,

a) ak a pokiaľ zo zmluvne nepozmeniteľných ustanovení medzinárodných dohôd, uplatniteľných na Zmluvu o zájazde medzi klientom a spoločnosťou Alltours Flugreisen GmbH vyplynie niečo iné v prospech klienta **alebo**

b) ak a pokiaľ sú nepozmeniteľné ustanovenia v členskom štáte EÚ, ktorého je klient občanom, a ktoré sú uplatniteľné na Zmluvu o zájazde, pre klienta výhodnejšie ako vyššie uvedené ustanovenia alebo príslušné nemecké predpisy.

20. Tlačové chyby

Zjavné chyby tlače a výpočtu oprávňujú touroperátora na napadnutie Zmluvy o zájazde. Všetky informácie zodpovedajú stavu: október 2019.

21. Touroperátor

OLIMAR

značka touroperátora **lth - link to hotel AG**

Bürglistrasse 8, CH-8002 Zürich, Švajčiarsko

Handelsregistereintragung: CH – 020.3.026.492-1 (Handelsregisteramt, Kanton Zürich/Schweiz)

Položka obchodného registra: CH - 020.3.026.492-1 (Obchodný register, Kantón Zürich/Švajčiarsko)

Ak je v popise ponuky vybraných špeciálnych zájazdov (v oblasti poznávacích/okružných a tematických zájazdov) uvedený iný touroperátor ako OLIMAR, platia cestovné a platobné podmienky daného touroperátora.

CESTOVNÉ A PLATOBNÉ PODMIENKY

pre organizované zájazdy a individuálne turistické služby

Rezervácia jednej alebo viacerých cestovných služieb spoločnosti BigXtra Touristik GmbH (ďalej len „BigXtra“) prebieha od 15. 1. 2019 na základe nasledujúcich cestovných a platobných podmienok pre organizované zájazdy a individuálne turistické služby. Vzťahujú sa teda na

- **zmluvy o organizovaných zájazdoch** (najmä tie s označením „XBig“),
- **zmluvy o čisto nocľážnych a ubytovacích službách** v hoteloch, dovolenkových apartmánach a dovolenkových domoch (najmä „iba hotel“),
- **zmluvy o čisto dopravných službách**

ako sú predovšetkým letové služby (najmä „iba let“

ako charterový let, pravidelný let) alebo transferové služby bez ďalších cestovných služieb a

- **zmluvy o iných individuálnych turistických službách**, ako sú najmä vstupenky a skipasy.

Ak sa individuálne predpisy týchto cestovných a platobných podmienok vzťahujú iba na organizované zájazdy alebo iba na individuálne turistické služby, budete o tom informovaní na príslušnom mieste.

1. Uzatvorenie zmluvy

(1) Pri písomnej, elektronickej, ústnej alebo telefonickej rezervácii (cestovná registrácia) ponúka cestujúci spoločnosti BigXtra záväznú zmluvu o požadovanej cestovnej službe (službách) na 1 týždeň v súlade s cestovnou reklamou (reklamami) určujúcimi cestovné služby. Cestovná agentúra Vám často zašle potvrdenie o prijatí cestovnej registrácie.

Zmluva o cestovnej službe (službách) nadobúda platnosť po prijatí cestovného potvrdenia/faktúry od spoločnosti BigXtra, ktorú žiadateľ o cestu dostane vo forme papierového dokladu alebo vo formáte PDF na svoju poštovú alebo e-mailovú adresu. Cestovné agentúry a tretie strany nie sú oprávnené deklarovateľ cestovné potvrdenie v mene spoločnosti BigXtra.

(2) Ak sa obsah cestovného potvrdenia líši od obsahu registrácie, je to nová ponuka od spoločnosti BigXtra. Zmluva sa uzatvára na základe tejto novej ponuky, ak ju cestujúci výslovne alebo presvedčivo prijme

– napríklad zaplatením zálohy za cenu cesty alebo nastúpením na cestu.

(3) Pri rezervácii cestujúci súhlasí so zdanením marže v súlade s § 25 zákona o dani z obratu. Dohody, ktoré sa od tohto odchyľia, si vyžadujú písomné potvrdenie od spoločnosti BigXtra.

2. Transportné obmedzenia

pre tehotné cestujúce a deti na okružných plavbách:

Uvedomte si, že z bezpečnostných dôvodov a z dôvodu obmedzenej lekárskej starostlivosti na lodi sa uplatňujú nasledujúce transportné obmedzenia: Tehotné cestujúce, ktoré sú v čase nalodenia do 21. týždňa tehotenstva, musia preukázať zdravotnú spôsobilosť na cestovanie. Od 22. týždňa tehotenstva bude preprava zamietnutá.

Deti, ktoré v čase nalodenia ešte nedovršíli tri mesiace, sa nebudú prepravovať.

Na všetkých trasách s tromi alebo viacerými po sebe nasledujúcimi dňami na mori musia mať deti v čase nalodenia minimálny vek dvanásť mesiacov. Upozorňujeme na obvyklé obmedzenia týkajúce sa leteckej dopravy.

3. Poistenie pre prípad úpadku pri organizovaných zájazdoch/platba zájazdov a individuálnych služieb/odstúpenie od zmluvy v prípade oneskorenej platby

(1) Pri rezervácii zájazdu dostanete spolu s potvrdením o rezervácii/faktúrou aj potvrdenie o poistení pre prípad úpadku (doklad o poistení od poisťovateľa peňazí zákazníka Swiss Re International SE, pobočka v Nemecku, Arabellastraße 30, D - 81925 Mníchov) na všetky platby, ktoré máte vykonať v rámci rezervovaného organizovaného zájazdu.

(2) Platby za rezervovaný organizovaný zájazd

alebo za individuálne služby sa uskutočňujú takto:

a) Po prijatí potvrdenia o rezervácii/faktúre je splatná záloha vo výške 20 % z celkovej ceny alebo, v prípade zájazdov s označením XBig, 35 % z celkovej ceny. Spoločnosť BigXtra si vyhradzuje právo požadovať vyššie zálohy na určité cestovné služby, ktoré Vám budú oznámené pred rezerváciou.

Poistné za cestovné poistenie rezervované prostredníctvom BigXtra (pozri bod 17) je splatné v plnej výške spolu so zálohou.

Zostávajúca suma musí byť zaplatená bez ďalšieho vyzvania 30 dní pred začiatkom cesty. V prípade zmlúv uzatvorených menej ako 30 dní pred začiatkom cesty je celková cena splatná okamžite. Situácia je iná, ak si spoločnosť BigXtra v opise služby vyhradila právo na odstúpenie od zmluvy v súlade s bodom 6 (minimálny počet účastníkov). V takom prípade je zostávajúca platba splatná až vtedy, keď uplynula lehota uvedená v predzmluvných informáciách a na potvrdení rezervácie/faktúre na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy a právo na odstúpenie od zmluvy nebolo uplatnené.

b) Platby sa musia uskutočňovať priamo spoločnosti BigXtra na uvedený účet, pokiaľ cestovná agentúra nemá na potvrdení rezervácie/faktúre uvedené právo inkasovať. V prípade priamej platby spoločnosti BigXtra je pre včasnosť platby rozhodujúce prijatie platby spoločnosťou BigXtra. Pri všetkých platbách by sa malo, pokiaľ je to možné, uvádzať číslo transakcie zapísané na potvrdení rezervácie/faktúre.

(3) V prípade oneskorenej alebo neúplnej zálohovej alebo konečnej platby si spoločnosť BigXtra vyhradzuje právo po upomienke s lehotou odstúpiť od zmluvy a požadovať náhradu škody v súlade so sadzbami odškodnenia podľa bodu 9 ods. 2. Odlišné sadzby odškodnenia platia, pokiaľ boli uvedené v popise služby alebo Vám boli oznámené pred rezerváciou a sú uvedené v potvrdení o rezervácii/faktúre.

4. Základné charakteristiky/zmena služby/vedľajšie dohody

(1) Základné charakteristiky cestovných služieb vyplývajú z predzmluvných informácií uverejnených spoločnosťou BigXtra, popisu služby (napr. Katalóg, reklama, prezentácia na vlastnej webovej stránke organizátora na internete), ako aj zo s tým súvisiacich informácií v potvrdení rezervácie/faktúre od BigXtra. Popisy služieb v katalógoch alebo na webových stránkach poskytovateľov služieb, ako sú hotely, nie sú pre spoločnosť BigXtra záväzné.

(2) Spoločnosť BigXtra si vyhradzuje právo po uzavretí zmluvy zmeniť všetky základné charakteristiky cestovných služieb, ktoré nemajú vplyv na cenu cesty a ktoré sa odchyľujú od dohodnutého obsahu zmluvy, ak sa tak stane nevyhnutným po uzavretí zmluvy a ak zmenu spoločnosť BigXtra neprináša proti dobrej viere. Spoločnosť BigXtra vykoná takúto zmenu v službách, iba ak sú tieto zmeny zanedbateľné a neovplyvnia celkové usporiadanie cestovných služieb. Spoločnosť BigXtra Vás bude o týchto zmenách informovať bezprostredne po ich zistení pred začiatkom cesty na trvalom nosiči údajov.

(3) V prípade podstatnej zmeny základných charakteristík cestovných služieb (bod 4 ods. 2), máte právo v primeranej lehote stanovenej spoločnosťou FTI odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia odškodnenia alebo požadovať účasť na inej ceste, ktorá je prinajmenšom rovnocenná, pokiaľ Vám spoločnosť BigXtra zo svojej ponuky dokáže ponúknuť zodpovedajúcu cestu bez ďalších poplatkov.

Ak v stanovenej lehote spoločnosti BigXtra neodpoviete, oznámená zmena sa považuje za prijatú.

(4) Cestovné agentúry nie sú oprávnené samy potvrdzovať vedľajšie dohody. Ak nie je na potvrdení rezervácie/faktúre od spoločnosti BigXtra uvedené výslovné potvrdenie, žiadosti o registráciu rezervácie sa považujú len za nezáväznú žiadosť, za poskytnutie ktorých nie je možné prevziať záruku.

5. Dopravné služby

Cestovné časy rezervovaných letových dní oznámené v potvrdení rezervácie/na faktúre podliehajú výhrade na zmenu služby v súlade s bodom 4 ods. 2, a to v prípade organizovaných zájazdov a iba letových služieb.

6. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

BigXtra bude informovať cestujúcich, ktorí si rezervovali organizované zájazdy, o všeobecných pasových a vízových požiadavkách, ako aj o zdravotných formalitách v cieľovej krajine vrátane približných lehôt na získanie víz, ktoré môžu byť požadované pred uzavretím zmluvy.

Cestujúci sú zodpovední za získanie a nosenie so sebou úradne požadovaných cestovných dokladov, za všetky potrebné očkovania a za dodržiavanie colných a devízových predpisov. Nevýhody vyplývajúce z nedodržania týchto predpisov, napr. úhrada storno poplatkov je na Vaše náklady/na náklady cestujúcich. To neplatí, ak BigXtra poskytla nedostatočné alebo nesprávne informácie.

Spoločnosť BigXtra nezodpovedá za včasné vydanie a prístup k potrebným vízam príslušnej diplomatickej misie, ak ste Vy/cestujúci dali pokyn spoločnosti BigXtra na ich poskytnutie, pokiaľ spoločnosť BigXtra neporušila svoje vlastné povinnosti.

7. Minimálny počet účastníkov/odstúpenie od zmluvy z dôvodu nedosiahnutia

Pokiaľ BigXtra určila minimálny počet účastníkov a časovú lehotu (lehota na odstúpenie od zmluvy 30 dní), do ktorej musí zákazník dostať vyhlásenie pred zmluvne dohodnutým začiatkom cesty, a to v príslušných predzmluvných informáciách a na potvrdení rezervácie/faktúre, BigXtra si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy, pretože nebol dosiahnutý minimálny počet účastníkov.

Ak sa cestovná služba z tohto dôvodu neposkytne, spoločnosť BigXtra okamžite uhradí Vami zaplatené sumy za cestu.

Spoločnosť BigXtra si vyhradzuje právo odstúpiť od určitých cestovných služieb v inej lehote. O daných službách Vás bude informovať pred rezerváciou.

8. Prechod zmluvy na náhradnú osobu v prípade organizovaných zájazdov

Cestujúci má v rámci organizovaného zájazdu zákonné právo oznámiť spoločnosti BigXtra požiadavku na trvalom nosiči, že práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o organizovanom zájazde prevzala tretia strana. Takéto oznámenie je vždy aktuálne, ak je doručené BigXtra 7 dní pred začiatkom cesty. BigXtra môže proti zmene namietat, ak tretia strana nespĺňa zmluvné cestovné požiadavky. Ak tretia strana uzavrie zmluvu o organizovanom zájazde, je aj s pôvodným cestujúcim spoločne a nerozdielne zodpovedná za cenu cesty a dodatočné náklady spoločnosti BigXtra (napr. zo strany poskytovateľa služieb), ktoré vzniknú kvôli zapojeniu tretej strany (napr. z dôvodu potreby rezervovať inú cestovnú triedu leteniek, náklady na vydávanie cestovných lístkov). Za zapísanie náhradnej osoby si spoločnosť BigXtra účtuje poplatok za spracovanie vo výške 30 EUR.

9. Odstúpenie od zmluvy pred začiatkom cesty/odškodnenie cestujúcim/zmena rezervácie/oprava mena/zverenie cestovných dokladov

(1) Máte právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom cesty. Odstúpenie musí byť oznámené spoločnosti BigXtra. Ak bola cestovná služba zarezervovaná prostredníctvom cestovnej agentúry, odstúpenie možno oznámiť aj tejto cestovnej agentúre.

V prípade odstúpenia od zmluvy má BigXtra nárok na primerané odškodnenie za predpokladu, že BigXtra nezodpovedá za odstúpenie od zmluvy alebo pokiaľ nenastanú výnimočné okolnosti v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti, ktoré významne narušia vykonanie cesty alebo prepravu osôb do miesta určenia; okolnosti sú nevyhnutné a výnimočné, ak nie sú pod kontrolou BigXtra a ich dôsledkom by sa nedalo vyhnúť, keby sa prijali všetky primerané opatrenia.

V prípade organizovaných zájazdov je pre výpočet odškodnenia rozhodujúci čas, kedy sa začína prvá zmluvná služba organizovaného zájazdu. Tento okamih sa vzťahuje aj na všetky ostatné služby na tomto zájazde ako dátum nástupu na cestu. V prípade individuálnych turistických služieb je pre výpočet odškodnenia rozhodujúci čas začiatku každej zmluvnej individuálnej služby. V prípade viacerých individuálnych cestovných služieb musia byť storno poplatky vypočítané individuálne a potom pripočítané.

(2) BigXtra využíva možnosť paušálneho započítania svojich nárokov na odškodnenie, berúc do úvahy časový interval medzi odstúpením a plánovaným začiatkom cesty, zvyčajné a očakávané úspory nákladov a očakávaný zisk z iného použitia. Pokiaľ nie je v predzmluvných informáciách uvedené inak a pokiaľ nie je uvedené inak v potvrdení o rezervácii/faktúre, na paušálnu sadzbu sa vzťahujú nasledovné lehoty a sadzby odškodnenia.

Iba letenky, letenka na pravidelný let, výlety loďou (bez plavby po Níle), XBig (balík):

do 60- dňa pred začiatkom cesty	35 %,
do 30. dňa pred začiatkom cesty	40 %,
do 15. dňa pred začiatkom cesty	70 %,
do 7. dňa pred začiatkom cesty	85 %,
do 1. dňa pred začiatkom cesty	90 %,
v deň začiatku cesty	95 % celkovej ceny.

Nasledujúce sa vzťahuje na všetky cestovné služby (zájazdy/individuálne služby),

ktoré nie sú zahrnuté v predchádzajúcej časti:

do 30 dní pred začiatkom cesty	25 %,
do 22. dňa pred začiatkom cesty	30 %,

do 15. dňa pred začiatkom cesty	40 %
do 10. dňa pred začiatkom cesty	55 %
do 7. dňa pred začiatkom cesty	75 %
do 3. dňa pred začiatkom cesty	80 %
do 1. dňa pred začiatkom cesty	85 %
v deň začiatku cesty	95 % celkovej ceny.

(3) V zásade máte možnosť dokázať, že spoločnosti BigXtra nevznikla žiadna alebo menšia škoda. V týchto prípadoch sa odškodnenie počíta od prípadu k prípadu.

(4) Ak sa na zájazd nenastúpi alebo ak sa nevyužijú individuálne cestovné služby, ktoré BigXtra bola ochotná a schopná poskytnúť v súlade so zmluvou, zostáva zachované právo na zaplatenie celej ceny cesty.

V tomto prípade sa však spoločnosť BigXtra bude všeobecne snažiť získať ušetrené náklady za nevyužitie služby. Ak sa tieto ušetrené náklady vrátia spoločnosti BigXtra, uhradí ich aj Vám.

(5) Zmeny rezervácie v zmysle následných zmien rezervovaných cestovných služieb nie sú vo všeobecnosti možné. Cestujúci má naďalej právo odstúpiť pred začiatkom cesty. To neplatí, ak je zmena rezervácie nutná, pretože spoločnosť BigXtra Vám neposkytla žiadne, nedostatočné alebo nesprávne predzmluvné informácie. V takom prípade je zmena rezervácie možná zadarmo.

(6) Za každú následnú opravu alebo doplnenie mena bude účtovaný poplatok za spracovanie vo výške 30 EUR na osobu, ktorý je spôsobený nesprávnymi informáciami poskytnutými žiadateľom/cestujúcim alebo následnými zmenami mena cestujúceho. Cestujúci má právo preukázať, že spoločnosti BigXtra nevznikli žiadne alebo výrazne nižšie náklady. Akékoľvek ďalšie náklady, ktoré vzniknú pri oprave/doplnení mena (napr. opätovné vydanie leteniek na pravidelný let), sa prenesú na cestujúceho.

(7) Ak lehota medzi rezerváciou alebo prijatím platby a odletom nie je dostatočná na zabezpečenie včasného prístupu k cestovným dokladom pre cestujúcich poštou a ak je to potrebné na vykonanie cesty, spoločnosť BigXtra má právo uložiť letenky alebo iné cestovné doklady na vybraných letiskách. Spracovateľský poplatok vypočítaný spoločnosťou BigXtra vo výške 15 EUR za lístok alebo cestovný doklad musí zaplatiť cestujúci. Cestujúci má právo preukázať, že spoločnosti BigXtra nevznikli žiadne alebo výrazne nižšie náklady.

10. Povinnosti cestujúceho týkajúce sa spolupráce

(1) Cestujúci je povinný skontrolovať informácie a údaje uvedené v potvrdení cesty – najmä

správnosť osobných údajov – ihneď po prijatí a okamžite oznámiť spoločnosti BigXtra akékoľvek odchýlky od cestovnej rezervácie alebo nepresnosti.

(2) Cestujúci je povinný skontrolovať cestovné doklady prijaté po úplnom zaplatení približne 2 týždne pred začiatkom cesty, aby sa ubezpečil, že sú kompletne a v súlade s potvrdením cesty. Ak na rozdiel od očakávaní cestovné doklady, ako sú letenky alebo hotelové poukážky, nie sú k dispozícii alebo sú neúplné alebo aspoň 1 týždeň pred odchodom, alebo ak sa cestovné doklady líšia od potvrdenia cesty, musí sa cestujúci bezodkladne obrátiť na spoločnosť BigXtra.

(3) Ak si cestujúci sám alebo prostredníctvom cestovnej agentúry objedná dodatočnú následnú prepravu, musí vziať do úvahy aj skutočnosť, že pri samotnej preprave môže vždy dôjsť k oneskoreniam z rôznych dôvodov. Ak je to potrebné, musí sa cestujúci pri rezervácii následnej dopravy najprv informovať o tom, či už sú známe presné časy. Pri rezervácii následnej prepravy musí cestujúci vziať do úvahy aj dostatočné časové intervaly pre prípadné oneskorenia pri preprave. Pri rezervácii následnej prepravy sa vo všeobecnosti odporúča zvoliť tarifu, ktorá umožňuje lacnú zmenu rezervácie.

(4) Pokiaľ sú na letenke uvedené odlišné časy letu, tieto časy letu majú prednosť pred potvrdením cesty.

(5) Pri leteckej doprave musia byť cestujúci na letisku najmenej 2 hodiny pred plánovaným odletom. Ak cestujúci príde na letisko vlakom (napr. Rail and Fly), je povinný pri výbere vlakového spojenia zohľadniť akékoľvek oneskorenia pri preprave vlakom.

(6) Cestujúci musí získať od príslušnej agentúry na základe cestovných dokladov informácie o konkrétnom čase spätočného letu najneskôr 24 hodín, ale najskôr 48 hodín pred plánovaným spätočným letom.

11. Totožnosť prevádzkujúcej leteckej spoločnosti

V súlade s nariadením EÚ č. 2111/05, BigXtra týmto upozorňuje na povinnosť organizátora informovať Vás o totožnosti prevádzkujúcej leteckej spoločnosti pre všetky dopravné služby na odletovom a spätočnom lete pred uzavretím zmluvy za predpokladu, že letecká spoločnosť je známa už pred uzavretím zmluvy. V tejto súvislosti odkazujeme na informácie o využívaných leteckých spoločnostiach v príslušnom popise služieb. Ak letecká spoločnosť ešte nebola určená, pred podpisom zmluvy Vás informujeme o leteckej spoločnosti, od ktorej sa očakáva, že bude let prevádzkovať. Po identifikácii leteckej spoločnosti zaistíme, aby ste informácie o nej dostali čo najskôr. Platí to aj pre všetky zmeny leteckých spoločností, ktoré prevádzkujú let.

12. Oznamovanie chýb a ich odstránenie/ukončenie

(1) Ak sa cestovná služba neposkytne bez chýb, Vy ako cestujúci môžete požiadať cestovnú kanceláriu BigXtra o pomoc. V tejto súvislosti ste povinní okamžite zaslať svoje oznámenie o chybách

kontaktnéj osobe poskytnutej s cestovnými dokladmi, aby bolo možné prijať nápravné opatrenia. Ak kontaktná osoba nie je o chybe informovaná, môže to viesť k tomu, že nebudete môcť uplatniť nároky voči spoločnosti BigXtra (zníženie, kompenzácia) za tieto chyby.

(2) Ak je cestovná služba z dôvodu chyby na ceste značne narušená, cestujúci môže vypovedať zmluvu za predpokladu, že spoločnosť BigXtra umožnila prejsť primeranú lehotu stanovenú cestujúcim bez nápravných opatrení. Konečný termín nie je potrebné stanoviť, ak je náprava nemožná, ak ju BigXtra odmietne alebo ak je potrebné okamžité nápravné opatrenie.

(3) Bez ohľadu na okamžité oznámenie chyby na mieste musia byť všetky nároky na zníženie/náhradu škody voči spoločnosti BigXtra uplatnené. Tento nárok môžete oznámiť aj prostredníctvom svojej cestovnej agentúry. Odporúča sa písomná forma.

13. Postup riešenia sporov pred rozhodcovskou radou pre spotrebiteľov

BigXtra nie je povinná zúčastňovať sa na konaní o urovnávaní sporov pred rozhodcovskou radou pre spotrebiteľov a ani sa na konaniach o urovnávaní sporov pred rozhodcovskou radou pre spotrebiteľov nezúčastňuje.

14. Obmedzenie zodpovednosti

Zmluvná zodpovednosť spoločnosti BigXtra za škodu, ktorá nespôsobuje ujmu na zdraví a ktorá nebola zavinená, je obmedzená na trojnásobok ceny za cestu. Akékoľvek ďalšie nároky založené na platných medzinárodných dohodách, nariadeniach alebo na ich základe zostávajú obmedzením zodpovednosti nedotknuté.

15. Oznámenie o obmedzení zodpovednosti v medzinárodnej leteckej doprave

Zodpovednosť za medzinárodnú leteckú dopravu podlieha ustanoveniam Varšavského dohovoru alebo Montrealského dohovoru v prípade úmrtia alebo zranenia cestujúcich, meškania cestujúcich a/alebo batožiny, ako aj zničenia, straty alebo poškodenia batožiny.

16. Oznámenie o zodpovednosti osobných dopravcov v námornej preprave v prípade nehody

Zodpovednosť dopravcu za prepravu cestujúcich po mori podlieha v prípade smrti alebo zranenia cestujúcich, straty alebo poškodenia batožiny, straty alebo poškodenia cenností a pri cestujúcich so zníženou pohyblivosťou v prípade straty alebo poškodenia pomôcok na mobilitu alebo iného špeciálneho vybavenia nariadeniu Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 392/2009 z 23. 4. 2009 o zodpovednosti osobných dopravcov za nehody v preprave po mori.

17. Cestovné poistenia

Pokiaľ nie je výslovne uvedené inak, cestovné poistenie nie je zahrnuté v cene cesty. Odporúčame Vám uzavrieť poistenie nákladov s odstúpením od cestovnej zmluvy, povinné cestovné ručenie, zdravotné a úrazové poistenie.

Pokiaľ spoločnosť BigXtra alebo Vaša cestovná agentúra ponúkajú cestovné poistenie, ide iba o sprostredkovateľskú službu. Poistná zmluva sa uzatvára výlučne medzi Vami a určenou cestovnou poisťovňou. Nároky z týchto poistných zmlúv je možné uplatniť iba priamo voči poisťovateľovi. Poistné nie je súčasťou ceny cesty a je splatné okamžite po uzavretí poistenia. Od poistnej zmluvy nemožno odstúpiť.

18. Ochrana osobných údajov

Osobné údaje, ktoré sprístupníte cestovnej kancelárii BigXtra, sa spracujú a použijú elektronicky, pokiaľ je to potrebné na vytvorenie, vykonanie alebo ukončenie cestovnej zmluvy a služby zákazníkom. Pri zbere, spracovávaní a používaní osobných údajov spoločnosť BigXtra dodržiava ustanovenia GDPR.

19. Zmluvný partner:

BigXtra Touristik GmbH

Adresa: Landsberger Straße 88,

80339 Mníchov, Nemecko

Telefón: +49 (0)89 71045 - 3137

E-mail: service@bigxtra.de Okresný súd v Mníchove, HRB 139717

Verzia: 31. 12. 2018



Cestovné a platobné podmienky

pre organizované zájazdy a samostatné turistické služby pri rezerváciách v cestovných agentúrach

Rezervácia jednej alebo viacerých cestovných služieb spoločnosti 5vorFlug GmbH (ďalej len „5vorFlug“) prebieha na základe nasledujúcich cestovných a platobných podmienok pre organizované zájazdy a individuálne turistické služby. Vzťahujú sa teda na

- ❖ **zmluvy o organizovaných zájazdoch** (vrátane tých, ktoré sú označené „X5vF“),
- ❖ **zmluvy o samostatných službách cestovného ruchu**, pod ktorými rozumieme:
 - **zmluvy o prenocovaní a ubytovacích službách** v hoteloch, dovolenkových apartmánach a dovolenkových domoch (najmä „iba hotel“),
 - **zmluvy o čisto dopravných službách**, ako sú predovšetkým letové služby (najmä „iba let“ ako charterový alebo pravidelný linkový let), alebo transferové služby bez ďalších cestovných služieb a
 - **zmluvy o iných individuálnych turistických službách**, ako sú najmä vstupenky a skipasy,

s nasledovnými rozdielmi:

Nasledujúce ustanovenia cestovných a platobných podmienok sa vzťahujú výlučne na zájazdy (nie na samostatné turistické služby):

2.(1) Ochrana proti platobnej neschopnosti

5. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

7. Prevod zmluvy n náhradníka

7 (1) a) Odstúpenie pred odchodom / kompenzácia

Nasledujúci bod sa vzťahuje výlučne na zájazdy a samostatné služby cestovného ruchu vo forme zmlúv na čisto letecké služby (nie na samostatné služby cestovného ruchu vo forme zmlúv o ubytovacích službách a iných individuálnych službách cestovného ruchu):

5. Prepravné služby

Ak sa individuálne predpisy týchto cestovných a platobných podmienok vzťahujú iba na organizované zájazdy alebo iba na individuálne turistické služby, budete o tom informovaní na príslušnom mieste.

1. Uzatvorenie zmluvy

(1) Svojou rezerváciou (cestovná registrácia) ponúkate spoločnosti 5vorFlug záväzné uzavretie zmluvy o požadovaných cestovných službách. Možné spôsoby rezervácie (napr. písomne, telefonicky, online atď.) sú najmä rezervácie prostredníctvom cestovných agentúr, napr. cestovné kancelárie, online cestovné portály a mobilní predajcovia cestovných služieb alebo priamo prostredníctvom 5vorFlug. Od cestovnej agentúry často najprv dostanete potvrdenie, že dostali Vašu cestovnú registráciu.

(2) Po prijatí potvrdenia o rezervácii/faktúry od 5vorFlug cestovných služieb, ktoré požadujete (na Vami zadanú adresu alebo e-mailovú adresu) alebo u Vašej cestovnej agentúry, sa uzavrie zmluva medzi Vami a 5vorFlug.

(3) S rezerváciou vyslovujete Váš súhlas so zdaňovaním marže podľa §25 UStG. Odchylné dohody musia byť potvrdené písomne spoločnosťou 5vorFlug.

2. Ochrana proti insolventnosti výlučne pre zájazdy / všeobecné platobné podmienky pre zájazdy a individuálne služby / cestovné pokyny / odstúpenie od zmluvy v prípade oneskorenej platby

(1) Pri rezervácii zájazdu dostanete spolu s potvrdením o rezervácii/faktúrou aj potvrdenie o poistení pre prípad úpadku (doklad o poistení od poisťovateľa peňazí zákazníka Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH (DRSF), Sächsische Straße 1, D-10707 Berlin) na všetky platby, ktoré máte vykonať v rámci rezervovaného zájazdu.

(2) Platby za rezervované služby sa uskutočňujú takto:

a) Platby za vami rezervované zájazdy, za predpokladu, že je k dispozícii bezpečnostný certifikát uvedený v bode (1), alebo za rezervované individuálne turistické služby sú splatné po prijatí potvrdenia rezervácie/faktúry v plnej výške najneskôr 42 dní pred začiatkom zájazdu.

Poistné na cestovné poistenie, ktoré bolo rezervované cez 5vorFlug (porov. bod 14), je potrebné uhradiť v plnej výške po prijatí potvrdenia rezervácie/faktúry.

Pri zmluvách uzatvorených menej ako 42 dní pred nástupom na cestovné služby je celá cena uvedená v zmluve splatná ihneď.

b) Všetky platby uskutočňujete ak je to možné s uvedením čísla transakcie uvedeného na potvrdení rezervácie/faktúre, výlučne jedným zo spôsobov platby uvedených v príslušných možnostiach platby. Odkaz na platobnú stránku je súčasťou potvrdenia rezervácie/faktúry. Na platnú platobnú stránku je možné dostať sa len pomocou tohto odkazu, iné platobné vstupy nie sú povolené. Za včasnosť platby je rozhodujúce prijatie platby spoločnosťou 5vorFlug.

c) Vo všeobecnosti ponúka 5vorFlug nasledovné možnosti platby:

- pri rezerváciách do 8 dní pred nástupom: PayPal, okamžité platby, kreditná karta a platobný prevod,
- pri rezerváciách od 7 dní pred nástupom: PayPal, okamžité platby, kreditná karta,
- pri cestovných službách týkajúcich sa Kuby (lety na alebo z Kuby, len hotel alebo zájazd, medzipristátie na Kube) nie je možnosť platby cez PayPal,
- pri rezerváciách samostatného ubytovania nie je možná platba v hotovosti na letisku,
- pri rezerváciách len letenky alebo letecký zájazd (let + hotel) od 7 dní pred nástupom je možnosť platby v hotovosti na letisku dostupná len čiastočne, podľa dostupnosti handlingového agenta.

(3) Cestovné dokumenty sú zasielané po úspešnom zadaní platby spoločnosti 5vorFlug

- na e-mailovú adresu, ktorú ste oznámili 5vorFlug, ako súbor PDF alebo,
- ak 5vorFlug nemá vašu e-mailovú adresu, tak ich dostanete od sprostredkovateľa cestovných služieb, u ktorého ste si cestovné služby rezervovali,
- v prípade krátkodobých rezervácií od siedmich dní pred odchodom dostanete PDF súbor na vami oznámenú e-mailovú adresu alebo do vám oznámenej priehradky na letisku proti platbe v hotovosti (výnimky pozri v predchádzajúcej časti), - a ak je to uvedené na potvrdení rezervácie/faktúre, tak aj pri platbe platobnou kartou s PIN – plus poplatok 30 EUR za uloženie dokladov.

Ak je potvrdenie rezervácie/fakturácia a platba vystavená prostredníctvom vašej cestovnej kancelárie, cestovné doklady zvyčajne dostanete iba od nej.

(4) V prípade oneskorenej alebo neúplnej zálohovej alebo konečnej platby si spoločnosť 5vorFlug vyhradzuje právo po upomienke s lehotou odstúpiť od zmluvy a požadovať náhradu škody v súlade so sadzbami za storno podľa bodu 7 ods. 2 spolu so sadzbami odškodnenia poskytnutými na konci týchto cestovných a platobných podmienok. Odlišné sadzby odškodnenia platia, pokiaľ boli uvedené v popise služby alebo Vám boli oznámené pred rezerváciou a sú uvedené v potvrdení o rezervácii/faktúre.

3. Základné charakteristiky / zmena služby / vedľajšie dohody (poznámky)

(1) Základné charakteristiky cestovných služieb vyplývajú z predzmluvných informácií uverejnených spoločnosťou 5vorFlug, popisu služby v katalógu alebo z prezentácie na vlastnej webovej stránke organizátora na internete, ako aj zo s tým súvisiacich informácií v potvrdení rezervácie/faktúre od 5vorFlug.

Popisy služieb v iných katalógoch alebo na webových stránkach poskytovateľov služieb, ako sú hotely, nie sú pre spoločnosť 5vorFlug záväzné.

(2) Spoločnosť 5vorFlug si vyhradzuje právo po uzavretí zmluvy a pred začiatkom cesty zmeniť základné charakteristiky cestovných služieb, ktoré nemajú vplyv na cenu cesty a ktoré sa odchyľujú od dohodnutého obsahu zmluvy, ak budú tieto zmeny nevyhnutné uzavretí zmluve a neboli spôsobené 5vorFlug v rozpore s dobrou vierou. 5vorFlug spracuje takéto zmeny iba ak sú zanedbateľné a nemajú vplyv na celkové cestovné služby. Nároky na záruku zostávajú nedotknuté. Spoločnosť 5vorFlug Vás bude o týchto zmenách informovať bezprostredne pred odchodom na trvalom nosiči údajov jasným, zrozumiteľným a zvýrazneným spôsobom.

(3) Ak je spoločnosť 5vorFlug nútená vykonať podstatnú zmenu základných charakteristík cestovných služieb (odsek 3 (2)) alebo odchyliť sa od osobitných požiadaviek, ktoré sa stali súčasťou zmluvy, máte právo prijať zmenu v primeranej lehote stanovenej spoločnosťou 5vorFlug alebo odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia odškodnenia alebo požadovať účasť na inej ceste, ktorá je prinajmenšom rovnocenná, pokiaľ Vám spoločnosť 5vorFlug zo svojej ponuky dokáže ponúknuť zodpovedajúcu cestu bez ďalších poplatkov. Ďalšie nároky zostávajú nedotknuté.

Ak v stanovenej lehote spoločnosti 5vorFlug neodpoviete, oznámená zmena sa považuje za prijatú.

(4) Ak mala 5vorFlug nižšie náklady na realizáciu zmenených cestovných služieb alebo náhradného zájazdu v rovnakej kvalite, bude Vám preplatený rozdiel.

(5) Poskytovatelia služieb nie sú povinní poznámky k rezervácií samostatne potvrdiť. Ak aj vytlačené potvrdenie na potvrdení rezervácie/faktúre od 5vorFlug nenasleduje, prania na rezervácií zájazdu sú len nezáväzné požiadavky, na ktoré nevzniká právny nárok na ich poskytnutie.

4. Prepravné služby pre zájazdy a samostatné služby cestovného ruchu vo forme zmlúv o čistých leteckých službách

Letové časy uvedené pri zarezervovaných letových dňoch na potvrdení rezervácie/faktúre sú pre zájazdy ako aj samostatné služby cestovného ruchu vo forme čistých letových služieb predbežné a podliehajú zmenám v súlade s bodom 3 (2).

5. Pasové, vízové a zdravotné predpisy pre zájazdy

5vorFlug bude informovať cestujúcich, ktorí si rezervovali organizované zájazdy, o všeobecných pasových a vízových požiadavkách, ako aj o zdravotných formalitách v cieľovej krajine vrátane približných lehôt na získanie víz, ktoré môžu byť požadované pred uzavretím zmluvy.

Cestujúci sú zodpovední za získanie a nosenie so sebou úradne požadovaných cestovných dokladov, za všetky potrebné očkovania a za dodržiavanie colných a devízových predpisov. Nevýhody vyplývajúce z nedodržania týchto predpisov, napr. úhrada storno poplatkov je na Vaše náklady/na náklady cestujúcich. To neplatí, ak 5vorFlug alebo, ak je zájazdová cesta zmluvne dohodnutá prostredníctvom cestovnej kancelárie, cestovná agentúra poskytla nedostatočné alebo nesprávne informácie. V tejto súvislosti sa 5vorFlug však nezodpovedá za včasné vydanie príslušných víz/diplomatickej misie, ak ste vy / cestujúc 5vorFlug zadal požiadavku, pokiaľ 5vorFlug neporušila svoje vlastné povinnosti.

6. Prechod zmluvy na náhradnú osobu v prípade organizovaných zájazdov

Cestujúci má v rámci organizovaného zájazdu zákonné právo oznámiť spoločnosti 5vorFlug požiadavku na trvalom nosiči, že práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o organizovanom zájazde prevzala tretia strana. Takéto oznámenie je vždy aktuálne, ak je doručené 5vorFlug 7 dní pred začiatkom cesty. 5vorFlug môže proti zmene namietiť, ak tretia strana nespĺňa zmluvné cestovné požiadavky. Ak tretia strana uzavrie zmluvu o organizovanom zájazde, je aj s pôvodným cestujúcim spoločne a nerozdielne zodpovedná za cenu cesty a dodatočné náklady spoločnosti 5vorFlug (napr. zo strany poskytovateľa služieb), ktoré vzniknú kvôli zapojeniu tretej strany (napr. z dôvodu potreby rezervovať inú cestovnú triedu leteniek, náklady na vydávanie cestovných lístkov). Za spracovanie náhradnej osoby si 5vorFlug účtuje spracovateľský poplatok vo výške 30 EUR.

7. Odstúpenie od zmluvy pred začiatkom cesty/odškodnenie

(1) Máte právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom cesty. Odstúpenie musí byť oznámené 5vorFlug. Ak bola cestovná služba zarezervovaná prostredníctvom cestovnej agentúry, odstúpenie možno oznámiť aj tejto cestovnej agentúre.

a) V prípade odstúpenia od zmluvy má 5vorFlug nárok na primerané odškodnenie za predpokladu, že 5vorFlug nezodpovedá za odstúpenie od zmluvy alebo pokiaľ nenastanú výnimočné okolnosti v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti, ktoré významne narušia vykonanie cesty alebo prepravu osôb do miesta určenia. Okolnosti sú nevyhnutné a výnimočné, ak nie sú pod kontrolou 5vorFlug a ich dôsledkom by sa nedalo vyhnúť, keby sa prijali všetky primerané opatrenia.

V prípade organizovaných zájazdov je pre výpočet odškodnenia rozhodujúci čas, kedy sa začína prvá zmluvná služba organizovaného zájazdu. Tento okamih sa vzťahuje aj na všetky ostatné služby na tomto zájazde ako dátum nástupu na cestu.

b) V prípade odstúpenia od zmluvy samostatných služieb cestovného ruchu má 5vorFlug nárok na primeranú kompenzáciu, pokiaľ 5vorFlug nezodpovedá za zrušenie. Pre výpočet odškodnenia rozhodujúci čas začiatku každej zmluvnej individuálnej služby. V prípade viacerých samostatných cestovných služieb a ak neexistuje organizovaný zájazd, storno poplatky musia byť vypočítané individuálne za každú službu a následne sčítané.

(2) 5vorFlug využíva možnosť paušálneho započítania svojich nárokov na odškodnenie, na ktoré má nárok, s prihliadnutím na časový interval medzi odstúpením a plánovaným začiatkom cesty, zvyčajné a očakávané úspory nákladov a očakávaný zisk z iného použitia. Pokiaľ nie je v predzmluvných informáciách uvedené inak a pokiaľ nie je uvedené inak v potvrdení o rezervácii/faktúre, na paušálnu sadzbu sa vzťahujú lehoty a sadzby odškodnenia uvedené nižšie.

do 50. dňa pred začiatkom cesty	20 %
od 49. – 36. dňa pred začiatkom cesty	35 %
od 35. – 22. dňa pred začiatkom cesty	50 %
od 21. – 15. dňa pred začiatkom cesty	75 %
od 14. – 8. dňa pred začiatkom cesty	85 %
od 7. dňa pred začiatkom cesty do nástupu na cestu	95 % ceny za cestu.

(3) V zásade máte možnosť dokázať, že spoločnosti 5vorFlug nevznikla žiadna alebo menšia škoda. V týchto prípadoch sa odškodnenie vypočíta berúc do úvahy ušetrené výdavky a zisk z iného použitia.

(4) Ak sa na zájazd nenastúpi alebo ak sa nevyužijú individuálne cestovné služby, ktoré 5vorFlug bola ochotná a schopná poskytnúť v súlade so zmluvou, zostáva zachované právo na zaplatenie celej cestovnej ceny.



Ak spoločnosť 5vorFlug ušetrila náklady alebo ak 5vorFlug dokázala generovať zisk prostredníctvom iného použitia, spoločnosť FTI ich vráti zákazníčkovi.

8. Totožnosť prevádzkujúcej leteckej spoločnosti

V súlade s nariadením EÚ č. 2111/05, 5vorFlug týmto upozorňuje na povinnosť organizátora informovať Vás o totožnosti prevádzkujúcej leteckej spoločnosti pre všetky dopravné služby na odletovom a späť na letisku pred uzavretím zmluvy za predpokladu, že letecká spoločnosť je známa už pred uzavretím zmluvy. V tejto súvislosti odkazujeme na informácie o využívaných leteckých spoločnostiach v príslušnom popise služieb. Ak letecká spoločnosť ešte nebola určená, pred podpisom zmluvy Vás informujeme o leteckej spoločnosti, od ktorej sa očakáva, že bude let prevádzkovať. Po identifikácii leteckej spoločnosti zaistíme, aby ste informácie o nej dostali čo najskôr. Platí to aj pre všetky zmeny leteckých spoločností, ktoré prevádzkujú let.

9. Oznamovanie chýb a ich odstránenie/ukončenie

(1) Ak cestovné služby neboli poskytnuté podľa zmluvy, môže cestujúci požiadať 5vorFlug o nápravu. V tejto súvislosti je cestujúci povinný okamžite zaslať svoje oznámenie o chybách kontaktnej osobe poskytnutej s cestovnými dokladmi, aby bolo možné prijať nápravné opatrenia. Ak chybu kontaktnej osobe nenahlásite, môže to mať za následok, že si nebudete môcť uplatniť žiadne nároky (zníženie ceny, náhrada škody) voči 5vorFlug za tieto vady.

(2) Ak je cestovná služba z dôvodu chyby na ceste značne narušená, cestujúci môže vypovedať zmluvu za predpokladu, že spoločnosť 5vorFlug umožnila prejsť primeranú lehotu stanovenú cestujúcim bez nápravných opatrení. Konečný termín nie je potrebné stanoviť, ak je náprava nemožná, ak ju 5vorFlug odmietne alebo ak je potrebné okamžité nápravné opatrenie.

(3) Bez ohľadu na okamžité oznámenie chyby na mieste, musia byť všetky nároky za zníženie/ náhradu škody nárokované v spoločnosti 5vorFlug. Tento nárok môžete oznámiť aj prostredníctvom svojej cestovnej agentúry. Odporúča sa písomná forma.

10. Postup riešenia sporov pred rozhodcovskou radou pre spotrebiteľov

5vorFlug nie je povinná zúčastňovať sa na konaní o urovnávaní sporov pred rozhodcovskou radou pre spotrebiteľov a ani sa na konaniach o urovnávaní sporov pred rozhodcovskou radou pre spotrebiteľov nezúčastňuje.

11. Obmedzenie ručenia

Zmluvné ručenie spol. 5vorFlug za škody, ktoré sa netýkajú ujmy na zdraví a neboli spôsobené zavinením, je obmedzené na trojnásobok ceny zájazdu. Akékoľvek ďalšie nároky nad tento rámec, ktoré sú založené na platných medzinárodných zmluvách alebo na týchto predpisoch, zostávajú nedotknuté týmto obmedzením ručenia.

12. Upozornenie na obmedzenie ručenia v leteckej doprave

Ručenie pri preprave v rámci medzinárodnej leteckej dopravy podlieha v prípade úmrtia alebo zranenia cestujúcich, meškania cestujúcich a/alebo ich cestovnej batožiny, ako aj zničenia, straty alebo poškodenia cestovnej batožiny ustanoveniam Varšavského dohovoru alebo Montrealského dohovoru.

13. Upozornenie na zodpovednosť osobných prepravcov v preprave po mori v prípade nehôd

Ručenie prepravcu za prepravu cestujúcich po mori podlieha v prípade úmrtia alebo zranenia cestujúcich, straty alebo poškodenia cestovnej batožiny, straty alebo poškodenia cenností, ako aj straty alebo poškodenia mobilných pomôcok alebo iného špeciálneho vybavenia cestujúcich s obmedzenou pohyblivosťou nariadeniu Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 392/2009 z 23. 4. 2009 o zodpovednosti osobných prepravcov v preprave po mori v prípade nehôd.

14. Cestovné poistenia

Pokiaľ nie je výslovne uvedené inak, cestovné poistenie nie je zahrnuté v cene cesty. Odporúčame Vám uzavrieť poistenie nákladov s odstúpením od cestovnej zmluvy, povinné cestovné ručenie, zdravotné a úrazové poistenie.

Pokiaľ spoločnosť 5vorFlug alebo Vaša cestovná agentúra ponúkajú cestovné poistenie, ide iba o sprostredkovateľskú službu. Poistná zmluva sa uzatvára výlučne medzi Vami a určenou cestovnou poisťovňou. Nároky z týchto poistných zmlúv je možné uplatniť iba priamo voči poisťovateľovi. Poistné nie je súčasťou ceny cesty a je splatné okamžite po uzavretí poistenia. Rovnako nie je možné odstúpiť od poistných zmlúv.

15. Ochrana údajov

Osobné údaje, ktoré sprístupníte cestovnej kancelárii 5vorFlug, sa spracujú a použijú elektronicky, pokiaľ je to potrebné na vytvorenie, vykonanie alebo ukončenie cestovnej zmluvy a služby zákazníkom. Pri zbere, spracovávaní a používaní osobných údajov spoločnosť 5vorFlug dodržiava ustanovenia GDPR.

16. Váš zmluvný partner:

5vorFlug GmbH

**Adresa: Landsberger Straße 88,
80339 Mníchov, Nemcko**

Telefón: +49 (0)89 710 454 111

E-mail: kontakt@5vorflug.de

Okresný súd v Mníchove, HRB 93903

Stav November 2021

Všeobecné obchodné podmienky zájazdov cestovnej kancelárie v zmysle zákona o zájazdoch

1. ROZSAH A DEFINÍCIE

Cestovná kancelária je podnikateľský subjekt, ktorý buď priamo, prostredníctvom iného podnikateľa, alebo v spolupráci s iným podnikateľom, organizuje a ponúka zájazdy. Cestovná kancelária poskytuje svoje služby v súlade so zákonnými ustanoveniami, najmä na základe zákona o zájazdoch (PRG), ako aj vyhlášky o zájazdoch (PRV) v medziach povinností starostlivého podnikateľa. Podnikateľ je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá podniká v súlade s § 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa.

Ďalej sa ako cestovná kancelária myslí spoločnosť **Christophorus reiseveranstaltungen GmbH**, Eckartau 2, A-6290 Mayrhofen.

1.1. Všeobecné obchodné podmienky sa považujú za dohodnuté, ak sa s nimi Cestujúci pred ich uzatvorením oboznámil. Tieto Všeobecné obchodné podmienky dopĺňajú Cestujúcim uzatvorenú Zmluvu o obstaraní zájazdu. Ak Cestujúci obstaráva zájazd pre tretiu stranu (Spolucestujúcich), potvrdzuje tým, že bol treťou stranou splnomocnený na vyžiadanie ponuky o zájazde, dohodnutie Všeobecných obchodných podmienok a uzatvorenie Zmluvy o zájazde. Cestujúci, ktorý uskutočňuje rezerváciu zájazdu pre seba alebo pre tretiu stranu, sa považuje za zákazníka a analogicky na seba v zmysle § 7 odsek 2 Zákona o zájazdoch, v prípade, že nie je dohodnuté inak, preberá povinnosti vyplývajúce zo zmluvy s cestovnou kanceláriou (platby, odstúpenie od zmluvy atď.).

1.2. Cestujúci je každá osoba, ktorá má v úmysle uzatvoriť jednu zo zmlúv, na ktoré sa vzťahujú ustanovenia zákona o zájazdoch (napr. Zmluva o zájazde) alebo osoba, ktorá je na základe takejto zmluvy oprávnená využívať cestovné služby.

1.3. Katalóg a webová stránka cestovnej kancelárie slúžia ako reklamné prostriedky. V nich prezentované balíky služieb zájazdov nepredstavujú záväznú ponuku (pozri 2.2.).

1.4. Pod Zmluvou o zájazde sa rozumie zmluva uzatvorená medzi cestovnou kanceláriou a Cestujúcim.

1.5. Pod cenou za zájazd sa rozumie suma, uvedená v Zmluve o obstaraní zájazdu, ktorú má Cestujúci zaplatiť.

1.6. Osoba so zníženou pohyblivosťou je analogicky k článku 2 1107/2006 (práva cestujúcich zdravotným postihnutím a cestujúcich so zníženou pohyblivosťou), osoba s telesným postihnutím (zmyslovým alebo motorickým, dočasným alebo

trvalým), ktorá si vyžaduje v jednotlivých častiach zájazdu využitie dopravného prostriedku alebo ubytovania, prispôsobeného špecifickým potrebám tejto osoby.

1.7. Neodvratiteľnými, mimoriadnymi a nepredvídateľnými okolnosťami sú nehody/udalosti/okolnosti mimo oblasti/kontroly, následkom ktorých nebolo možné predísť, aj keď boli prijaté všetky primerané opatrenia (napr. vojna, závažné ohrozenie bezpečnosti, napr. terorizmus, prepuknutie choroby, prírodné katastrofy, poveternostné podmienky, okolnosti brániace bezpečnej ceste atď.)

2. POVINNOSTI CESTOVNEJ KANCELÁRIE

2.1. Na základe požiadaviek Cestujúceho, vypracuje cestovná kancelária Cestujúcemu cestovné ponuky. Tieto ponuky nie sú záväzné a preto nepredstavujú návrh podľa § 4 Zákona o zájazdoch. Ak na základe požiadaviek Cestujúceho nie je možné vytvoriť ponuku (žiadne varianty a služby, ktoré by bolo možné ponúknuť), oznámi to cestovná kancelária Cestujúcemu.

Ponuky na zájazd vychádzajú z požiadaviek Cestujúceho, preto aj nesprávne a/alebo neúplné informácie poskytnuté Cestujúcim môžu byť podkladom na vytvorenie ponuky na zájazd. Pri zostavovaní ponuky na zájazd môžu byť (bez nároku na úplnosť) napr. výška ceny, odborné schopnosti poskytovateľa služieb a zľavy podľa zásady najlepšej ceny považované za doplnkové parametre.

2.2. Ak má Cestujúci záujem o konkrétnu z ponúk predložených cestovnou kanceláriou, cestovná kancelária mu na základe jeho požiadaviek vytvorí Návrh na zájazd v súlade s požiadavkami § 4 Zákona o zájazdoch, pokiaľ sú relevantné pre jeho cestu. Návrh na zájazd je pre cestovnú kanceláriu záväzný. Zmeny v predmetnom návrhu v zmysle ceny a služieb sú možné, ak si ich cestovná kancelária v návrhu na zájazd vyhradí a Cestujúceho o nich pred uzatvorením Zmluvy o obstaraní zájazdu jasne a zrozumiteľne informuje.

Zmeny sa uskutočňujú na základe dohody medzi Cestujúcim a cestovnou kanceláriou. Zmluva medzi Cestujúcim a cestovnou kanceláriou je uzatvorená, keď Cestujúci akceptuje Návrh na zájazd (zmluvné vyhlásenie Cestujúceho).

2.3. Cestovná kancelária Cestujúcemu poskytuje poradenstvo a informuje ho na základe jeho požiadaviek. Cestovná kancelária poskytuje zájazd na základe požiadavky Cestujúceho, podľa svojich najlepších schopností, berúc do úvahy vnútroštátne podmienky a zvláštnosti destinácie. Cestovná kancelária nie je povinná poskytovať informácie o všeobecne známych okolnostiach (napr. topografia, klíma, flóra a fauna v cieľovej destinácii), ak v závislosti od typu zájazdu a pre naplnenie podmienok zájazdu, neexistujú žiadne okolnosti, ktoré si vyžadujú osobitné objasnenie. Vo všeobecnosti platí, že si Cestujúci volí prostredie vedome a štandard, vybavenie, strava a hygiena odrážajú regionálne normy a kritériá. Cestujúci má právo

byť bližšie informovaný o destinácii vo vzťahu k polohe, miestu a štandardu služieb prostredníctvom katalógu alebo webovej stránky cestovnej kancelárie.

2.4. Cestovná kancelária informuje cestujúceho v súlade s § 4 Zákona o zájazdoch predtým, ako sa Cestujúci zmluvou zaviazajú:

2.4.1. prostredníctvom štandardného informačného listu v súlade s §4 ods.1 Zákona o zájazdoch, ktorý môže byť uverejnený na webovej stránke cestovnej kancelárie.

2.4.2. O informáciách uvedených v §4 Zákona o zájazdoch, ak sú relevantné pre dohodnutý zájazd a služby s ním súvisiace. Tieto informácie môžu byť uvedené v katalógu a na webovej stránke cestovnej kancelárie.

2.4.3. Či je dojednávaný zájazd vo všeobecnosti vhodný pre osoby so zníženou pohyblivosťou, za predpokladu, že sú tieto informácie relevantné pre príslušný zájazd.

2.4.4. O všeobecných pasových a vízových požiadavkách cieľovej krajiny, vrátane približných lehôt pre získanie víz a na spracovanie sanitárnych formalít, za predpokladu, že sú tieto informácie pre príslušný balík cestovných služieb relevantné. Na požiadanie informuje cestovná kancelária o devízových a colných predpisoch. Všeobecné informácie o pasoch a vízových požiadavkách, sanitárnych formalitách, devízových a colných predpisoch pre cestujúcich s rakúskym občianstvom sú uvedené na stránke [https:// www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/laender/](https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/laender/). Na cestu do zahraničia sa môže vyžadovať platný cestovný pas a za platnosť svojich cestovných dokladov je zodpovedný Cestujúci. Odporúčame mať so sebou cestovný doklad platný ešte 6 mesiacov po návrate z cesty. Cestujúci je sám zodpovedný za dodržanie požadovaných hygienických predpisov. Ak sa Cestujúci a cestovná kancelária nedohodli inak, za získanie víz je zodpovedný Cestujúci.

2.5. Špeciálne požiadavky Cestujúceho ako napr. výhľad na more, sú v zásade nezáväzná a nezakladajú žiaden právny nárok, pokiaľ tieto neboli cestovnou kanceláriou v súlade s § 6 ods. Zákona o zájazdoch, potvrdené. V prípade, že potvrdené boli, vzniká záväzný nárok plnenia. Prijatie požiadavky zákazníka zo strany cestovnej kancelárie, zakladá len záväzok na odovzdanie požiadavky poskytovateľovi služby, nepredstavuje však právny záväzok v prípade, že ho cestovná kancelária nepotvrdila.

2.6. Ak si Cestujúci nezarezuje zájazd priamo na pobočke cestovnej kancelárie, cez telefón alebo e-mail, ale prostredníctvom sprostredkovateľa, vzťahujú sa na neho ustanovenia bodu 2 týchto Všeobecných obchodných podmienok.

3. PRÁVOMOCI CESTOVNEJ AGENTÚRY A SLUŽBY OBJEDNANÉ NA POBOČKE

3.1. Cestovné agentúry nie sú oprávnené vykonávať také zmeny, ktoré by menili obsah podmienok dohodnutých v Zmluve o obstaraní zájazdu, boli nad rámec tejto zmluvy alebo v rozpore s ňou. Katalógy a internetové ponuky, ktoré nie sú vydané cestovnou kanceláriou, nie sú pre cestovnú kanceláriu záväzné, pokiaľ nejde o výslovnú dohodu medzi cestovnou kanceláriou a Cestujúcim a nie sú predmetom ponuky s povinnosťou plnenia.

3.2. Rezervácie služieb vykonané na pobočkách tretími, od touroperátora odlišnými stranami, nie sú pre touroperátora záväzné a neprihliada sa na ne, pokiaľ tieto služby nie sú výslovne potvrdené/schválené cestovnou kanceláriou.

4. POVINNOSTI A SÚČINNOSŤ CESTUJÚCEHO

4.1. Cestujúci je povinný cestovnej kancelárii poskytnúť všetky potrebné osobné údaje, (napr. dátum narodenia, štátna príslušnosť atď.) a relevantné informácie (napr. potrebné lieky, protéza, zvieratá atď.) včas, v plnom rozsahu a pravdivo. Cestujúci je povinný cestovnú kanceláriu informovať o všetkých okolnostiach týkajúcich sa jeho osoby a spolucestujúcich, najmä o obmedzenej mobilite, resp. zdravotnom stave a podobných obmedzeniach, ktoré môžu byť pre spracovanie návrhu na zájazd relevantné. V prípade potreby Cestujúci doloží potrebné lekárske potvrdenie.

4.2. Pri obmedzenej mobilite, iných obmedzeniach alebo potrebách v zmysle bodu 4.1., sa Cestujúcemu odporúča konzultácia s lekárom ohľadom spôsobilosti nástupu na zájazd.

4.3. Ak obmedzeniam v pohyblivosti dôjde až v období medzi rezerváciou zájazdu a nástupom na zájazd

4.4. Cestujúci, ktorý uskutočňuje rezerváciu zájazdu pre seba alebo tretie strany (spolucestujúcich), je považovaný za Objednávateľa zájazdu a preberá v zmysle § 7 ods. 2 Zákona o zájazdoch na seba povinnosti vyplývajúce zo zmluvy (napr. zaplatenie poplatku); a iba Objednávateľ zájazdu je oprávnený odstúpiť od zmluvy.

4.5. Cestujúci je povinný prečítať si všetky zmluvné dokumenty poskytnuté prevádzkovateľom zájazdu (napr. Zmluva o zájazde, potvrdenie rezervácie, poukážky), zodpovedá za vecnú správnosť ním poskytnutých údajov, nepresnosti, neúplnosti a chyby v údajoch. O prípadných nezrovnalostiach v ním poskytnutých údajoch, je povinný cestovnú kanceláriu v písomnej forme neodkladne informovať. Cestujúci znáša akékoľvek dodatočné výdavky vyplývajúce z opráv ním poskytnutých nesprávnych údajov do výšky 50 €.

4.6. V prípade, že je zmluvne dohodnutá spätočná preprava Cestujúceho, ktorú nie je možné vzhľadom na neodvratné a výnimočné okolnosti uskutočniť, znáša cestovná kancelária náklady spojené s ubytovaním maximálne na tri noci. Toto neplatí pre cestujúcich s obmedzenou pohyblivosťou, ich spolucestujúcich a tehotné ženy, maloletých cestujúcich bez doprovodu a cestujúcich s potrebnou zdravotnou starostlivosťou, za predpokladu, že tieto menované osoby nemali v čase rezervácie zájazdov tieto osobitné potreby, alebo im v tom čase neboli známe a cestovnej kancelárii ich do 48 hodín pred začiatkom zájazdu oznámili (pozri 4.3.).

4.7. V súlade s § 11 ods. 2 je Cestujúci povinný cestovnej kancelárii ihneď oznámiť akýkoľvek nesúlad s dohodnutými cestovnými službami, vrátane presného opisu nezrovnalosti/vady, aby cestovná kancelária mohla

4.8. Cestujúci je povinný zaplatiť cenu dohodnutú v Zmluve o zájazde v súlade s ustanoveniami o platbe včas a v plnom rozsahu. V prípade, že platba nebola uskutočnená lehote splatnosti alebo v úplnosti, cestovná kancelária si vyhradzuje právo na vystavenie upomienky s odkladom platnosti zmluvy a právo na odstúpenie od zmluvy a náhradu škody.

4.9. Cestujúci je povinný plne a pravdivo cestovnú kanceláriu informovať o skutočnostiach súvisiacich s uplatnením a prijatím platieb z nárokov na náhradu škody alebo znížením ceny v zmysle § 12 ods. 5 (napr. náhrada v súlade s článkom 7 o právach cestujúcich v leteckej doprave) alebo prijatím iných platieb a služieb od poskytovateľov služieb alebo tretích strán, ktoré sú založené na kompenzácii alebo nároku na zníženie ceny na strane Cestujúceho.

4.10. Cestujúci je v prípade porušenia zmluvy povinný nahradiť škodu vyplývajúcu z nedodržania zmluvy.

5. Poistenie

5.1. V zásade platí, že na dovolenku sa neodporúča so sebou brať žiadne cenné predmety a dôležité dokumenty. Pri dôležitých dokumentoch sa odporúča zhotovenie kópií, pokiaľ je ich použitie povolené. Krádež cenných predmetov nie je možné vylúčiť a Cestujúci v súvislosti s nimi znáša plné riziko.

5.2. Odporúča sa uzatvoriť poistenie (cestovné storno poistenie, poistenie prerušenia cesty, poistenie batožiny, cestovné poistenie, medzinárodné cestovné zdravotné poistenie, poistenie omeškania, osobná ochrana, atď), ktoré od dátumu uzatvorenia zmluvy o balíku cestovných služieb až do ukončenia zájazdu poskytuje dostatočné krytie. Bližšie informácie o poistení nájde Cestujúci v katalógu a na webových stránkach cestovnej kancelárie.

6. REZERVÁCIA/UZATVORENIE ZMLUVY/PLATBY/ZÁLOHOVÉ PLATBY

6.1. Zmluva o zájazde medzi Cestujúcim a cestovnou kanceláriou sa uzatvára, ak dôjde k dohode o podstatných častiach zmluvy (cena, služba a termín) a Cestujúci prijíma ponuku cestovnej kancelárie, čím vznikajú práva a nároky na strane Cestujúceho a cestovnej kancelárie.

6.2. Cestujúci je povinný – ak nie je dohodnuté inak – do 1 dňa od uzatvorenia Zmluvy o zájazde, najskôr však 11 mesiacov pred ukončením zájazdu, previesť na účet uvedený v zmluve (alebo iný účet uvedený cestovnou kanceláriou) 20% ceny zájazdu. Zostávajúcu platbu je povinný uhradiť najskôr 20 dní pred nástupom na zájazd.

6.3. Ak je zmluva uzatvorená do 20 dní pred odchodom, celková cena za zájazd musí byť prevedená na účet uvedený v zmluve (alebo iný účet uvedený cestovnou kanceláriou) ihneď.

6.4. Ak si cestujúci nesplní svoje platobné povinnosti v súlade s článkom 6.2. alebo 6.3. vyhradzuje si cestovná kancelária právo, odstúpiť od zmluvy a žiadať odškodnenie v súlade s podmienkami na paušálnu náhradu.

7. OSOBY SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU

7.1. Či je zájazd vhodný pre osoby so zníženou pohyblivosťou, závisí od typu a rozsahu zníženej pohyblivosti, povahy zájazdu, cieľovej krajiny, dopravného prostriedku a ubytovacieho zariadenia. Osoby so zníženou pohyblivosťou sa musia u touroperátora informovať, či je daný zájazd pre nich vhodný. Vhodnosť zájazdu pre osoby s obmedzenou pohyblivosťou neznamena, že všetky služby obsiahnuté v balíku cestovných služieb bude môcť osoba s obmedzenou pohyblivosťou v plnej miere využívať. Napr. hotel disponuje izbami vybavenými pre pobyt osôb s obmedzenou pohyblivosťou, čo však neznamena, že všetky zariadenia napr. bazén v hoteli sú prispôsobené pre tieto osoby. V prípade takej rezervácie, vyplní cestovná kancelária tvz. handicap protokol. Ten tvorí podklad k uzatvoreniu Zmluvy o zájazde.

7.2. Cestovná kancelária môže odmietnuť rezerváciu dovolenky pre osobu so zníženou pohyblivosťou, ak po dôkladnom posúdení jej špecifických požiadaviek a potrieb usúdi, že účasť takej osoby by nebola v súlade s bezpečnostnými predpismi alebo, že daný zájazd nie je pre osobu s obmedzenou pohyblivosťou vhodný.

7.3. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo odmietnuť prepravu/ubytovanie takého cestujúceho, ktorý cestovnej kancelárii v súlade s § 4.1. a/alebo 4.3. neoznámil skutočnosti potrebné pre posúdenie jeho osobitných potrieb na zabezpečenie prepravy a ubytovania.

7.4. Cestovná kancelária si vyhradzuje z bezpečnostných dôvodov právo odmietnuť cestujúcich, ktorí nie sú podľa jej názoru alebo názoru spolupracujúcich subjektov (napr. letecká spoločnosť, hotel, atď.) spôsobilí na cestovanie, nie sú podľa povahy zájazdu a destinácie na zájazd spôsobilí alebo by mohli pre seba a iné osoby počas trvania zájazdu predstavovať nebezpečenstvo.

8. ZMLUVA O ZÁJAZDE

8.1. Pri uzatváraní zmluvy o zájazde alebo bezprostredne potom, obdrží Cestujúci kópiu zmluvnej dokumentácie alebo potvrdenie o zmluve na trvalom dátovom nosiči (napr. papier, e-mail). Ak je zmluva o zájazde uzatvorená za prítomnosti zmluvných strán, cestujúci má nárok na jej papierovú verziu. V prípade zmlúv uzatvorených mimo prevádzky cestovnej kancelárie, v zmysle § 3, Cestujúci súhlasí s tým, že vyhotovenie zmluvy mu bude poskytnuté na dátovom nosiči (napr. e-mailom).

8.2. Cestujúcemu budú včas pred začiatkom zájazdu na ním uvedenú kontaktnú adresu, ak nebolo dohodnuté inak, zaslané podklady ako potvrdenie o rezervácii, cestovné lístky, poukážky, vstupenky a informácie o plánovaných a očakávaných časoch prepravy, prípadnom medzipristátí a časoch odletu. V prípade nezrovnalostí v uvedených dokumentoch/podkladoch, kontaktuje Cestujúci cestovnú kanceláriu alebo cestovnú agentúru.

9. Náhradník

9.1. V súlade s § 7 Zmluvy o zájazde má Cestujúci právo previesť zmluvu o zájazde na osobu, ktorá spĺňa zmluvné podmienky a môže sa zájazdu zúčastniť (kritériami môžu byť napr. pohlavie, vylúčenie tehotenstva, zdravotný stav, potrebné očkovanie, osobitné zručnosti, víza, platné cestovné doklady, vylúčenie zákazu vstupu atď). Ak iná osoba nespĺňa všetky zmluvné podmienky, alebo ak na predmetný zájazd nie je spôsobilá, cestovná kancelária môže prevod zmluvy odmietnuť. Cestovná kancelária je povinná o prevode zmluvy informovať v primeranej lehote 20 dní, ale najneskôr sedem dní pred nástupom na zájazd prostredníctvom trvalého dátového nosiča (napr. papier, e-mail).

Za prevod zmluvy si cestovná kancelária účtuje manipulačný poplatok vo výške 50 €, za predpokladu, že s prevodom zmluvy nie sú spojené iné dodatočné náklady. Cestujúci, ktorý zmluvu prevádza a osoba, ktorá ku zmluve pristupuje, zodpovedajú za úhradu ceny zájazdu, manipulačného poplatku, prípadne iných nákladov spojených s prevodom zmluvy spoločne a nerozdielne.

9.2. Mnohé letecké spoločnosti, dopravcovia alebo poskytovatelia služieb spracúvajú zmeny v dátume cesty alebo mena Cestujúceho ako storno. Prípadné poplatky s tým spojené je Cestujúci povinný uhradiť.

10. ZMENA CENY PRED NÁSTUPOM NA ZÁJAZD

10.1. V zmluve o zájazde si cestovná kancelária vyhradzuje právo vykonať zmenu ceny najneskôr 20 dní pred začiatkom zájazdu. Cestovná kancelária je povinná Cestujúceho o zvýšení ceny (vrátane výpočtu) a s uvedením dôvodov jasným a zrozumiteľným spôsobom informovať prostredníctvom trvalého dátového nosiča (papier, e-mail) na ním uvedenú kontaktnú adresu

10.2. Po uzatvorení zmluvy sú povolené zmeny cien týkajúce sa:

- 1) nákladov na osobnú dopravu v dôsledku zmeny ceny paliva alebo iných zdrojov;
- 2) zmeny výšky daní a odvodov, ktoré sa majú uhradiť za zmluvne dohodnuté cestovné služby, ako napr. pobytový poplatok, miestne poplatky, poplatky za nalodenie a vylodenie v prístavoch, letiskové poplatky, poplatky za služby v prístavoch, alebo zmeny v sadzbe DPH;
- 3) zmeny menových kurzov uplatniteľných pri zájazde.

Cenové zmeny môžu viesť k zvýšeniu alebo zníženiu cien v prípade, že 1) dôjde k zmene ceny zo strany poskytovateľa autobusovej, vlakovej a leteckej dopravy alebo k navýšeniu ceny o 30% za dolár za sud paliva (NY-Mex index), 2) dôjde k zmene ceny v celkovej výške poplatkov alebo navýšeniu DPH, 3) dôjde ku zmene ceny z dôvodu zmeny výmenného kurzu.

V prípade zníženia ceny, bude Cestujúcemu vrátený rozdiel zo zníženej ceny. Cestovná kancelária má právo na odpočítanie skutočných administratívnych výdavkov z tejto sumy. Na žiadosť Cestujúceho doloží cestovná kancelária výšku administratívnych výdavkov.

10.3. Pri zvýšení ceny o viac ako 8%, sa uplatní bod 11.4. zmluvy. Cestujúci má možnosť prijať zvýšenie ceny ako zmenu v zmluve, môže si vybrať náhradný zájazd – ak mu taký bude ponúknutý – alebo od zmluvy odstúpiť, bez povinnosti úhrady náhrady škody. Poistné, ktoré už bolo zaplatené, Cestujúcemu nebude vrátené.

11. ZMENY SLUŽIEB PRED ZAČIATKOM ZÁJAZDU

11.1. Cestovná kancelária môže pred začiatkom zájazdu vykonať zmeny v službách za predpokladu, že si ich v zmluve vyhradila. Cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ak bol zájazd cez ňu objednaný, informuje Cestujúceho o prípadných zmenách jasne a zrozumiteľne prostredníctvom dátového nosiča (napr. papier, e-mail) na adrese poskytnutej Cestujúcim.

11.2. Medzi nepatrné zmeny patria – a tieto sa musia skontrolovať v každom jednotlivom prípade – menšie, objektívne a odôvodnené zmeny, ktoré nemia podstatne charakter, a-alebo trvanie, a-alebo obsah a kvalitu služieb zájazdu.

11.3. Podstatné zmeny môžu mať za následok výrazné zníženie kvality alebo hodnoty cestovných služieb a cestovná kancelária je k týmto zmenám donútená. To, či je zmena podstatná musí byť posúdené v každom jednotlivom prípade s ohľadom na povahu, trvanie, účel a cenu zájazdu a s ohľadom na intenzitu a trvanie a kauzalitu zmeny a ak to je potrebné, aj na predvídateľnosť okolností, ktoré ku zmene viedli.

11.4. Ak je cestovná kancelária v súlade s § 9 ods. 2 Zákona o zájazdoch, nútená vykonať podstatné zmeny takých charakteristík cestovných služieb, ktoré tvoria charakter a účel zájazdu, alebo ak cestovná kancelária nespĺní podmienky zájazdu, ktoré boli Cestujúcemu výslovne potvrdené, alebo ak zvýši celkovú cenu zájazdu o viac ako 8%, Cestujúci môže

- v primeranej lehote, stanovenej cestovnou kanceláriou, s navrhovanými zmenami súhlasiť, alebo
- súhlasiť s účasťou na náhradom zájazde, ak bol taký cestovnou kanceláriou ponúknutý
- odstúpiť od zmluvy bez zaplataenia náhrady škody

Cestovná kancelária informuje Cestujúceho jasne a zrozumiteľne o nasledujúcich bodoch na ním uvedenej kontaktnej adrese prostredníctvom trvalého dátového nosiča (napr. papier, e-mail):

- o zmenách cestovných služieb a ich vplyve na cenu zájazdu
- o primeranej lehote, v ktorej má Cestujúci cestovnú kanceláriu informovať o svojom rozhodnutí, ako aj o právnom účinku nevyjadrenia sa v primeranej lehote;
- o ponúkanom náhradnom zájazde a jeho cene.

Cestujúcemu sa odporúča, aby svoje vyjadrenie predložil písomnou formou. Ak Cestujúci nepredloží vyjadrenie v stanovenej lehote, bude to považované za súhlas so zmenami.

12. ITINERÁR/ZMENY

12.1. V dôsledku vplyvov životného prostredia a počasia (napr. dážď, vietor, lavíny atď.), prírodných katastrof (napr. zemetrasenie, záplavy, hurikány atď.), uzatvorenia

hraníc, vládnych nariadení, prekážok, dopravných zápch, zmeny letových časov, výpadkov prúdu, krátkodobých zmien otváracích hodín atď. môže dôjsť k odchýlkam v zmluvne dohodnutej trase, zastávky okružnej cesty môžu byť odložené alebo presunuté na iný termín a plánované návštevy môžu byť vynechané alebo zmenené. Cestovná kancelária sa v týchto prípadoch snaží poskytnúť rovnocenné alternatívy a náhrady programu.

13. ZÁRUKY

13.1. Ak nastane nesúlad, pretože dohodnutá cestovná služba nebola poskytnutá, alebo bola poskytnutá neprimerane, cestovná kancelária je povinná vykonať nápravu, ak Cestujúci alebo jeho spolucestujúci nespôsobili nesúlad sami, neporušili svoju povinnosť spolupracovať, a-alebo ich odstráneniu nemohli zabrániť, a-alebo ich odstránenie nebolo možné alebo si nevyžadovalo neprimerané náklady. Cestujúci musí cestovnej kancelárii stanoviť primeranú lehotu na nápravu nesúladu so zmluvou, pričom primeranosť lehoty sa posudzuje v každom prípade jednotlivo, na základe typu/účelu/dĺžky zájazdu, povahy vzniknutého nesúladu, času oznámenia ako aj požadovaných časových zdrojov na jeho odstránenie. Lehotu na nápravu nesúladu určí zástupca cestovnej kancelárie na mieste, alebo ak taký nie je k dispozícii alebo nie je zmluvne dohodnutý, Cestujúci kontaktuje cestovnú kanceláriu na tiesňovom telefónnom čísle uvedenom v zmluve o zájazde.

13.2. Ak si Cestujúci v súlade s bodom 4.7. nespĺní svoju povinnosť spolupracovať (napr. si nepozrie ponúkanú náhradnú izbu alebo si nezbalí batožinu na presťahovanie) alebo stanoví cestovnej kancelárii neprimerane krátku lehotu na odstránenie nedostatku, alebo ak primerane nespolupracuje s cestovnou kanceláriou pri riešení nedostatkov alebo neodôvodnene odmietne ponúknuté alternatívne služby, bude Cestujúci znášať nepriaznivé právne následky (pozri bod 4.7.)

13.3. Ak cestovná kancelária nedokáže v stanovenej lehote nedostatok napraviť, môže Cestujúci zjednať nápravu sám a od cestovnej kancelárie môže požadovať náhradu nevyhnutných výdavkov. Uplatňuje sa zásada zodpovednosti za škodu, t.j. škoda sa musí udržať na čo najnižšej úrovni pri zohľadnení trvania, hodnoty a účelu zájazdu. Okrem toho možno predpokladať objektívny pohľad na nesúlad.

13.4. Ak značná časť dohodnutých cestovných služieb nemôže byť poskytnutá v súlade so zmluvou, ponúkne cestovná kancelária Cestujúcemu bez dodatočných nákladov, ak to je s ohľadom na okolnosti a mieste podmienky možné, také primerané riešenia (náhradné služby) pre pokračovanie v zájazde, ktoré sú podľa možnosti kvalitatívne rovnocenné alebo vyššie ako zmluvne dohodnuté služby; platí to aj v prípade, že sa Cestujúci v súlade so zmluvou neprepravuje späť na miesto odchodu. Ak majú vzhľadom na okolnosti, náhradené riešenia cestovnej kancelárie, nižšiu kvalitu ako zmluvne dohodnuté služby (napr. polpenzia namiesto all-inclusive), ponúkne cestovná kancelária Cestujúcemu primerané zníženie ceny. Cestujúci môže

náhradné riešenia odmietnuť len ak nie sú porovnateľné so zmluvne dohodnutými službami alebo zníženie ceny nie je primerané. V prípade odmietnutia musí Cestujúci preukázať, že ponúkané náhradné riešenie nie je rovnocenné/porovnateľné so zmluvne dohodnutými službami a/alebo že zníženie ceny nie je dostačujúce.

13.5. Ak má nesúlad významný vplyv na priebeh zájazdu v zmysle bodu 11.3. a cestovná kancelária neodstráni nesúlad v primeranej lehote stanovenej Cestujúcim, pri čom zohľadní okolnosti, môže Cestujúci od zmluvy o zájazde odstúpiť bez zaplata náhrady a môže si uplatniť nárok na náhradu škody podľa §12. Ak Cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde, mal by si byť vedomý rizika, pretože je potrebné posúdiť závažnosť účinkov nesúladu so zmluvou a primeranosť pokračovania v zájazde, v individuálnych prípadoch (cestou súdu), pričom výsledok takého posúdenia sa môže líšiť od vnímania situácie Cestujúcim. Ak v súlade s bodom 13.4. nemožno prijať žiadne iné bezpečnostné opatrenia ako tie, ktoré boli ponúknuté, alebo ak Cestujúci odmieta iné bezpečnostné opatrenia ponúkané v súlade s bodom 13.4., pričom dôjde k porušeniu zmluvy podľa §12, má Cestujúci nárok na náhradu škody bez ukončenia zmluvy o zájazde. V prípade odmietnutia musí Cestujúci preukázať, že riešenie ponúknuté cestovnou kanceláriou nie je rovnocenné alebo porovnateľné so zmluvne dohodnutými službami alebo, že ponúkané zníženie ceny nie je dostatočné. Ak je preprava osôb súčasťou balíka cestovných služieb, v prípadoch uvedených v tomto odseku, zabezpečí cestovná kancelária okamžitú spätnú prepravu Cestujúceho s rovnocenným dopravným servisom bez dodatočných nákladov pre Cestujúceho.

13.6. Ak služby nie je možné poskytnúť z dôvodu neodvratiteľných a výnimočných okolností, a cestovná kancelária napriek nim od zájazdu neodstúpi (pozri 17.1.), ale ponúkne náhradné služby, znáša v dôsledku toho vzniknuté dodatočné náklady do výšky 75% Cestujúci.

14. ODSŤUPENIE OD ZMLUVY ZO STRANY CESTUJÚCEHO BEZ STORNO POPLATKU

14.1. Cestujúci môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť od zmluvy bez storno poplatku v nasledujúcich prípadoch:

14.1.1. Ak v destinácii alebo v jej bezprostrednej blízkosti, v jednotlivých prípadoch, berúc do úvahy obsah zmluvy a relevantné okolnosti predstavujúce nebezpečenstvo, vzniknú neodvratné a mimoriadne okolnosti, ktoré výrazne ovplyvňujú uskutočnenie zájazdu a prepravu osôb do miesta určenia v zmysle bodu 11.3. Ak cestujúci v tomto prípade odstúpi od zmluvy, má nárok na náhradu všetkých ním dovtedy uhradených platieb, nie však na dodatočnú kompenzáciu.

14.1.2. V prípadoch bodu 11.4.

Odstúpenie musí byť cestovnej kancelárii oznámení, bez výnimky, v písomnej forme (doporučeným listom, e-mailom).

14.2. Cestujúci môže po začatí zájazdu v prípadoch uvedených v bode 13.5. odstúpiť od zmluvy bez zaplata storno poplatku.

15. ODSŤUPENIE OD ZMLUVY ZO STRANY CESTUJÚCEHO S UPLATNENÍM STORNO POPLATKU

15.1. Cestujúci je oprávnený kedykoľvek odstúpiť od zmluvy so zaplatením storno poplatku. Odstúpenie od zmluvy musí byť, bez výnimky, cestovnej kancelárii oznámené v písomnej forme (doporučeným listom, e-mailom). Ak bol zájazd rezervovaný prostredníctvom cestovnej agentúry, môže byť zájazd zrušený aj prostredníctvom nej.

15.2. Storno poplatok predstavuje percentuálne vyjadrenie k cene zájazdu, cestovnej služby a jej výška závisí od času zrušenia ako aj od očakávaných ušetrovaných výdavkov a príjmov z využitia cestovných služieb. V prípade, že je paušálna náhrada neprimeraná, je možné jej zmiernenie cestou súdu.

15.3. Pri paušálnych zájazdoch sa uplatňujú nasledujúce storno poplatky:

do 30 dní pred nástupom na zájazd 20%

od 29. do 15. dňa pred nástupom na zájazd 50%

od 14. do 4. dňa pred nástupom na zájazd 50%

od 3.dňa pred nástupom na zájazd 100 %

15.4. Pri celodenných výletoch sa uplatňujú nasledujúce storno poplatky:

do 15 dní pred nástupom na cestu bez storno poplatku

od 14. dňa do 3. dňa pred nástupom na cestu 50%

od 2. dňa pred nástupom na zájazd a pri no-show 100%

15.5. Ak boli spolu so stornovaným zájazdom rezervované letenky, 100% z ceny letenky bude účtovaných ako storno poplatok. To platí v prípade, že letenky nie je možné zo strany cestovnej kancelárie ďalej predať.

16. NO-SHOW A PRERUŠENIE ZÁJAZDU

16.1. No-show nastane, keď sa Cestujúci zájazdu nezúčastní, pretože mu chýba vôľa cestovať, alebo ak zmešká odlet z dôvodov, ktoré vznikli jeho pričinením alebo pod vplyvom náhody. Ak je zrejmé, že Cestujúci nie je schopný alebo ochotný využiť cestovné služby, musí uhradiť kompenzačný poplatok vo výške 100%.

17. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY ZO STRANY CESTOVNEJ KANCELÁRIE PRED ZAČIATKOM ZÁJAZDU

17.1. Cestovná kancelária môže odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začiatkom zájazdu ak jej z dôvodu neodvratiteľných a výnimočných okolností nie je umožnené zmluvu plniť a Cestujúcemu doručí najneskôr pred začiatkom zájazdu, na ním oznámenú dodáciu/kontaktnú adresu oznámenie o odstúpení od zmluvy.

17.2. Cestovná kancelária môže odstúpiť od zmluvy o zájazde, ak sa na zájazd zaregistrovalo menej ako 25 osôb, na jednodňový výlet menej ako 30 osôb a cestovná kancelária Cestujúcemu doručí na jeho dodáciu/kontaktnú adresu oznámenie o odstúpení od zmluvy najneskôr:

- a) 20 dní pred začiatkom zájazdu, ktorý trvá viac ako šesť dní,
- b) sedem dní pred začiatkom zájazdu, ktorý trvá od dvoch do šiestich dní,
- c) 48 hodín pred začiatkom zájazdu, ktorý trvá menej ako 2 dni,
- d) v prípade jednodňových výletov sa storno uplatní 1 deň pred nástupom na cestu

17.3. Ak Cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v súlade s bodom 17.1. alebo 17.2., refunduje Cestujúcemu cenu za zájazd, pričom nemá nárok na ďalšie odškodnenie.

17.4. Ak sa Cestovná kancelária rozhodne zájazd uskutočniť napriek minimálnemu počtu účastníkov, Cestujúci musí akceptovať odchýlky od dohodnutých služieb. Môže byť použitý menší dopravný prostriedok a sprievodcovské služby môžu byť poskytnuté vodičom namiesto sprievodcu.

18. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY ZO STRANY CESTOVNEJ KANCELÁRIE PO ZAČIATKU ZÁJAZDU

18.1. Cestovná kancelária je oslobodená od plnenia zmluvy bez povinnosti refundovať cenu zájazdu, ak Cestujúci naruší priebeh zájazdu hrubým a nevhodným správaním (napr. alkohol, drogy, nedodržaním zákazu fajčenia, nedodržaním vhodného oblečenia, napr. pri návšteve náboženských pamiatok a konzumácii jedál, neprímeranom správaní voči spolucestujúcim, nedodržaní pokynov sprievodcu alebo vodiča ako napr. pravidelné neskoré príchody) a to aj napriek varovaniu, že to narušia priebeh zájazdu, môže to mať vplyv na tretie strany alebo by mohlo zmariť účel cesty. V takom prípade je Cestujúci povinný cestovnej kancelárii uhradiť náhradu škody.

19. RIZIKÁ VŠEOBECNÉHO OHROZENIA ŽIVOTA CESTUJÚCEHO

19.1. Účasť na zájazde so sebou prináša zmenu obvyklého prostredia. Z toho vyplývajúce riziko ohrozenia života ako napr. (bez nároku na úplnosť) stres, nevoľnosť (v dôsledku zmeny klimatického prostredia, únava (v dôsledku vlhkého podnebia), zažívacie problémy (napr. kvôli neznámych korenín, jedla atď.) a/alebo iné riziko spojené s účasťou na zájazde (bez nároku na úplnosť) ako napr. bolesť ucha počas potápania, nevoľnosť z výšok, morská nemoc počas plavby, je pripísateľné Cestujúcemu a nie cestovnej kancelárii.

19.2. Ak Cestujúci nevyužije služby, ktoré mu boli riadne ponúknuté, z vyššie uvedených dôvodov alebo ak vyhlási z vyššie uvedených dôvodov odstúpenie od zmluvy, nie je oprávnený uplatniť si nárok na reklamáciu zájazdu alebo reklamáciu časti nevyužitých služieb.

20. ZODPOVEDNOSŤ

20.1. Cestujúci je povinný nahradiť škodu vzniknutú z porušenia jeho povinností, vyplývajúcich zo zmluvného vzťahu s cestovnou kanceláriou alebo poskytovateľom služieb.

20.2. Cestovná kancelária nezodpovedá za žiadnu osobnú ujmu, vecné škody a škody na majetku Cestujúceho, ktoré vznikli v súvislosti so zájazdom, pokiaľ

20.2.1. predstavujú všeobecné riziko pre život Cestujúceho alebo všeobecné riziko spojené so zájazdom

20.2.2. ktoré možno pripísať zavineniu Cestujúceho

20.2.3. sú pripísateľné tretej strane, ktorá sa nepodieľa na poskytovaní cestovných služieb, na ktoré sa vzťahuje Zmluva o zájazde a ktorá sa nedala predvídať alebo ktorej nebolo možné predísť

20.2.4. sú spôsobené nevyhnutnými a výnimočnými okolnosťami

20.3. Za vecnú škodu alebo za škodu na majetku Cestujúceho, ktorá je spôsobená nepredvídateľnými a-alebo neodvratiteľnými okolnosťami, s ktorými cestovná kancelária nemohla počítať, ako aj za ospravedlniteľné odškodnenie a dokonca aj nedbanlivosť, sa záväzok vypočíta na základe článku 13 Smernice (EÚ) 2015/2302 (smernica o balíku cestovných služieb) v súlade s § 6 ods. 1 Z. 9 Zákona o ochrane spotrebiteľa podľa ktorého je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu.

20.4. Pri zájazdoch so špeciálnymi rizikami (napr. expedície), nezodpovedá cestovná kancelária za následky, ktoré môžu vzniknúť v priebehu realizácie rizík, ktoré sú mimo zodpovednosti cestovnej kancelárie. Tým nie je dotknutá povinnosť cestovnej kancelárie starostlivo pripraviť zájazd a starostlivo vybrať osoby a spoločnosti zapojené do poskytovania cestovných služieb.

20.5. Cestujúci je povinný dodržiavať zákony a predpisy, pokyny a usmernenia zamestnancov na mieste, ako aj príkazy a zákazy (napr. zákaz kúpania, zákaz potápania atď.) Pri ich nedodržaní, nezodpovedá cestovná kancelária za takto vzniknuté vecné škody, škody na majetku a škody spôsobené tretím stranám.

20.6. Cestovná kancelária nezodpovedá za služby, ku ktorým sa nezaviazala alebo ktoré si Cestujúci zajedal priamo na mieste u tretích strán alebo za služby, ktoré nie sú pripísateľné poskytovateľom služieb spojeným s cestovnou kanceláriou.

20.7. Cestujúcemu sa odporúča, aby si so sebou nebral predmety osobitnej hodnoty. Ďalej sa odporúča, aby si Cestujúci predmety, ktoré si so sebou zoberie, riadne uchovával a poistil.

21. UPLATNENIE NÁROKOV

21.1. S cieľom uľahčiť uplatnenie a overenie údajných nárokov, sa Cestujúcemu odporúča zabezpečiť si písomné potvrdenie, svedectvá a dôkazy o neposkytnutí alebo neadekvátnom poskytnutí služieb.

21.2. Nároky na reklamáciu je možné uplatniť do 2 rokov. Nároky na náhradu škody sú premlčané po 3 rokoch.

21.3. V záujme Cestujúceho je uplatniť si nároky bezprostredne po návrate zo zájazdu v plnom rozsahu a špecificky priamo u cestovnej kancelárie alebo prostredníctvom cestovnej agentúry, aby sa predišlo ťažkostiam vyplývajúcim z oneskorenia dokazovania.

22. DORUČENIE – ELEKTRONICKÁ KOREŠPENDENCIA

22.1. Dodacou/kontaktnou adresou Cestujúceho je adresa, ktorú ako poslednú oznámil cestovnej kancelárii (napr. e-mailová adresa). Zmeny musí Cestujúci ihneď oznámiť. Odporúča sa, aby Cestujúci používal písomnú formu komunikácie s cestovnou kanceláriou.

23. ZVEREJNENIE INFORMÁCIÍ TRETÍM STRANÁM

23.1. Informácie o menách účastníkov zájazdu a mieste ich pobytu sa tretím stranám neposkytujú, a to ani v naliehavých prípadoch, pokiaľ o to Cestujúci vyslovene nepožiadal alebo neuviedol na to oprávnenú osobu v čase rezervácie zájazdu. Náklady spojené s oznámením naliehavej správy znáša Cestujúci. Z toho dôvodu sa Cestujúcemu odporúča, aby miesto svojho pobytu počas zájazdu oznámil svojim príbuzným.

24. BEZPEČNOSŤ ZÁKAZNÍKOV

Podľa vyhlášky o balíku cestovných služieb (PRV) sú platby zákazníka v hotovosti poistne chránené za nasledujúcich podmienok: platba najskôr 11 mesiacov pred ukončením zájazdu, maximálne 20% z ceny zájazdu. Zostávajúca platba sa uskutoční najskôr 20 dní pred odchodom proti odovzdaniu cestovných pokynov. V prípade bonusov za skorú rezerváciu vrátane prísnych storno podmienok, napr. hotely a letecké spoločnosti môžu pri rezervácii požadovať až 100% ceny služieb.

Cestovná kancelária: Christophorus Reiseveranstaltungs GmbH, Eckartau 2, A-6290 Mayrhofen, núdzové číslo: 0043/5285/606, email: Office@christophorus.at - www.christophorus.at, Gisa číslo: 22557179

PRE LETY PLATÍ PO REZERVÁCI 100% STORNO POPLATOK. ZMENA MENA CESTUJÚCEHO NIE JE MOŽNÁ.

V prípade leteckej dopravy môžu byť bez výnimky v príručnej batožine prepravované batérie s maximálnym výkonom 160 wattov – v žiadnom prípade v podpalubnej batožine. Batérie s vyšším výkonom sú z prepravy vylúčené. Škoda na batožine musí byť ohlásená prostredníctvom na to určeného oddelenia leteckej spoločnosti. Pri autobusovej doprave musí byť poškodenie batožiny oznámené sprievodcovi alebo vodičovi priamo pri nakladaní alebo vykladaní batožiny. Uistite sa, že ste si uzatvorili cestovné poistenie. Len cestovné poistenie zaručuje finančnú kompenzáciu škody spôsobenú na batožine.

Pridelenie sedadla pri autobusových zájazdoch:

Negarantujeme prepravu tým istým autobusom počas celého zájazdu. Sedadlá sú pridelené v poradí podľa registrácie na zájazd. Vzhľadom na konštrukciu vozidiel, najmä pri zmene vozidla, môže dôjsť ku zmenám vo vyhradených sedadlách, pri čom Vás žiadame o pochopenie. Pri používaní našich dvojposchodových autobusov, budú na hornej palube usadení Cestujúci, ktorí si zájazd rezervovali skôr.

ČASY NÁSTUPU

Zmeny v časoch nástupu vyhradené. Prosím, pozrite si rozpis časov v pokynoch na zájazd.

Hotely

Zmeny v hoteloch vyhradené. Prosím, pozrite si adresu Vášho hotela v pokynoch na zájazd. V deň príchodu do hotela sa je možné ubytovať najneskôr do 16 hod. V deň odchodu je potrebné izbu opustiť do 10:00.

Stav február 2020

INTER CHALET

Cestovné podmienky

platné od 25. septembra 2018

Váš zmluvný partner, spoločnosť INTER CHALET, už nepodlieha doposiaľ platným právnym predpisom zakotveným v Zmluve o paušálnych zájazdoch, ale zákonným predpisom cestovných kancelárií, ktoré nadobudli platnosť dňa 1.7.2018.

Spoločnosť INTER CHALET sa však rozhodla dodržať osvedčené normy v prospech cestujúceho a ich podstatné aspekty zakotvila v Zmluve o zájazde uzatvorenej medzi Vami a spoločnosťou INTER CHALET, zohľadňujúc nové predpisy Zmluvy o paušálnych zájazdoch. INTER CHALET zaručuje, že v prípade ohlásenia úpadku spoločnosti INTER CHALET, garantuje vyplatenie odstúpeného na základe dohody poskytovateľa so spoločnosťou Zurich Insurance plc. Navyše sa na cestujúceho vzťahujú Ustanovenia o odstúpení od Zmluvy pred začiatkom zájazdu (§ 651 h BGB) a Ustanovenia o zodpovednosti za poskytovanie zájazdu v prípade reklamačného konania (§ 651 i až q BGB). Pre rozsah zmluvných služieb sú okrem platných právnych predpisov záväzné popisy služieb uvedené v nasledovných Cestovných podmienkach. Pri objednávke zájazdu sa cestujúci a osoby zaregistrované k tomuto zájazdu rozhodli záväzne akceptovať tieto Cestovné podmienky.

Uzatvorenie Zmluvy o zájazde

Rezerváciu zájazdu je možné uskutočniť buď podpisom Zmluvy o zájazde priamo v cestovnej kancelárii alebo písomne, telefonicky, odoslaním e-mailu spoločnosti INTER CHALET, a tiež na jej webovej stránke. Rezerváciou zájazdu dávate spoločnosti INTER CHALET záväzný súhlas na uzatvorenie Zmluvy o zájazde až do písomného potvrdenia alebo zrušenia zo strany INTER CHALET. Elektronické potvrdenie o prijatí ešte nepredstavuje potvrdenie prijatia objednávky.

Na rozsah a druh poskytovaných služieb v rámci uzatvorenej Zmluvy o zájazde so spoločnosťou INTER CHALET sa vzťahujú výlučne údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu a v cenníku resp. na webových stránkach spoločnosti INTER CHALET, a to na obdobie vymedzené trvaním zájazdu.

Zmluva o zájazde nadobúda platnosť zaslaním potvrdenia o zájazde na trvanlivom nosiči spoločnosťou INTER CHALET, ktorú cestujúci obdrží bezodkladne, najneskôr však do 7 dní. Spoločne s potvrdením o zájazde obdrží cestujúci tiež potvrdenie REL (**dobrovoľné poistenie proti insolventnosti/úpadku** jednotlivých cestovných služieb).

Upozorňujeme na to, že podľa platných zákonných ustanovení §§ 312 a nasl. BGB (Občianskeho zákonníka) neplatí pre ponúkané služby **právo na odvolanie**. Platia tu nariadenia uvedené v týchto Cestovných podmienkach v časti „Odstúpenie“.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo na korekciu zjavných chýb uvedených na webovej stránke, ak sa jedná napr. o tlačové chyby, chybnú kalkuláciu alebo chybnú alokáciu.

Ďalší prenájom prázdninových domov a prázdninových apartmánov poskytovateľa nie je povolený, ani ich využitie na marketingové účely s cieľom organizácie zájazdov s vlastnou cenotvorbou.

Pri rezervácii **želanie klienta** radi prijmeme, postupujeme ho však ďalej správcovi nehnuteľnosti/držiteľovi kľúčov. Upozorňujeme však na to, že INTER CHALET nezaručuje ich splnenie. Osobitné požiadavky, ako aj rezervácie a ústne dohody sú platné iba v prípade písomného potvrdenia spoločnosťou INTER CHALET.

Rezervácie **trajektov** a na **prenájom automobilov**, ako aj rezervácie **na prenájom iných objektov spoločnosti Interhome AG** sprostredkuje spoločnosť INTER CHALET výlučne ako externú službu. Základom pritom sú obchodné podmienky/podmienky odstúpeného príslušného poskytovateľa služieb, resp. spoločnosti Interhome AG.

Platobné podmienky/cestovné doklady

Platby je možné realizovať kreditnou kartou, inkasom, cez PayPal alebo prevodom na účet. Pre klientov s miestom bydliska mimo Nemecka, Rakúska alebo Švajčiarska je platby možné realizovať iba kreditnou kartou alebo cez PayPal. Zálohová platba činí 20% z ceny zájazdu. Je splatná bezodkladne po prijatí potvrdenia o zájazde. Zvyšnú cenu zájazdu je potrebné uhradiť 4 týždne pred začiatkom zájazdu. V prípade rezervácie

zájazdu v lehote kratšej ako 4 týždne pred začiatkom zájazdu je celková cena zájazdu splatná okamžite, platba inkasom v tomto prípade nie je možná. Kompletné cestovné podklady budú k dispozícii na vyzdvihnutie vo Vašej cestovnej kancelárii alebo Vám budú zaslané poštou alebo e-mailom. V prípade neuhradenia zálohy a/alebo zostatkovej sumy v dohodnutých termínoch splatnosti, sme oprávnení po neúspešnej upomienke odstúpiť od Zmluvy a vyúčtovať Vám poplatky za odstúpenie na základe týchto Cestovných podmienok.

Osobitné podmienky a pokyny

Nami poskytované služby nie sú v princípe vhodné pre **osoby s obmedzenou schopnosťou pohybu**. Radi Vám však poradíme osobne v individuálnych prípadoch.

Vedľajšie/dodatočné náklady v mieste pobytu Podľa judikatúry najvyššieho súdu (BGH) sú fixné náklady, ktoré musia byť nevyhnutne zaplatené, zahrnuté v cene zájazdu. Pohyblivé náklady, ktoré závisia od počtu cestujúcich, zloženia skupiny cestujúcich alebo od spotreby (napr. pobytová taxa, elektrina, kúrenie, plyn, drevo do krbu, voda, bielizeň) sa uhrádzajú čiastočne, v závislosti od ich využívania, prenajímateľovi alebo držiteľovi kľúčov na mieste pobytu. Úhrada sa realizuje spravidla v hotovosti.

Ak sa v texte uvádzajú dodatočné náklady, účtujú sa tieto v uvedenej výške tiež za **deti a batolátá**. Pozrite si príslušné informácie v časti "Dodatočné náklady na mieste pobytu" v jednotlivých ponukách pre nájomné objekty. Dodatočné náklady, ktoré nie sú závislé od spotreby, je potrebné zaplatiť pri príchode.

Prenajímateľ alebo držiteľ kľúčov má právo pri odovzdávaní kľúčov požadovať primeranú **kauciu**. Kaucia sa zvyčajne uhrádza v hotovosti v eurách. Ak sú akceptované kreditné karty, uvádza sa to v danom popise. Kaucia bude po regulérnom odovzdaní (v poriadku) prenajatého objektu vrátená. V niektorých prípadoch je možné vrátenie kaucie až po odchode klienta, prevodom na bankový účet. Vrátením kaucie zostávajú prípadné nároky prenajímateľa na náhradu škody nedotknuté. INTER CHALET si vyhradzuje právo poskytnúť v tomto kontexte údaje o adrese klienta prenajímateľovi, na základe článku 6 ods. 1 písm. f DSGVO (základnej regulácie ochrany osobných údajov). Mobilné číslo a e-mailová adresa, zadané pri rezervácii, môžu byť tiež sprístupnené prenajímateľovi pre lepšiu komunikáciu v deň príchodu, v súlade s článkom 6 ods. 1 písm. b DSGVO (základnej regulácie ochrany osobných údajov). Kaucia a spôsob odovzdania kaucie, ako aj vyúčtovanie dodatočných nákladov na mieste, nie sú súčasťou Zmluvy o zájazde so spoločnosťou INTER CHALET ako touroperátora.

Informácie o výške **pobytovej taxy** na jednotlivých miestach sa nenachádzajú v programových popisoch, keďže presné sumy v čase tlače zvyčajne ešte nie sú pevne určené. V závislosti od miesta pobytu sa cena poplatku pohybuje od 0,50 € do 7 €, - na osobu/deň (prípadné zľavy pre deti).

V **Taliansku a Španielsku** sa postupne zavádza pobytová taxa a jej zavedenie sa postupne rozširuje do viacerých miest. V závislosti od obce alebo regiónu sa mení aj výška pobytovej taxy.

Základné upratovanie vykonáva klient, bez ohľadu na záverečné upratovanie prenajímateľom.

Pri **základnom upratovaní** je potrebné vyčistiť kuchynský kút alebo podobne, umyť a upratať(odložiť riad, odstrániť zvyšné potraviny a všetok odpad, vyzliecť posteľnú bielizeň a pozametať alebo povysávať všetky miestnosti, aby mohol byť objekt odovzdaný v úplne čistom stave.

Súčasťou **záverečného upratovania** je navyše aj dôkladné vyčistenie kuchyne/kuchynského kúta, kúpeľne/sprchy/WC a umytie podlahy. Pri mnohých objektoch je možnosť zvoliť si alternatívu, či prázdninová byt/dom upracete sami alebo upratovanie prenecháte prenajímateľovi/držiteľovi kľúčov, za primeraný poplatok. Potrebné informácie nájdete v príslušnom popise objektu.

V programových popisoch sa uvádza, či je v danom objekte zabezpečená **posteľná bielizeň a uteráky**, alebo je potrebné si ich priniesť so sebou, prípadne si ich na mieste vypožičať za poplatok. Štandardná šírka pre franc. posteľ a dvojlôžkové pohovky je 1,4 m. Ak je možné prenajať si bielizeň a/alebo uteráky na mieste a túto službu by ste chceli využiť, zadajte túto požiadavku pri rezervácii. Uterky sú niekedy poskytované prenajímateľom, ale vo všeobecnosti odporúčame priniesť si vlastné utierky. Je potrebné priniesť si vlastné osušky a plážové uteráky. Tiež je potrebné zabezpečiť si vlastný toaletný papier a čistiace prostriedky.

Ak sú k dispozícii **prístelky a/alebo detské postieľky**, nájdete príslušné informácie v programových popisoch. Posteľnú bielizeň pre detské postieľky je potrebné spravidla priniesť so sebou. Upozorňujeme na nevyhnutnosť overenia informácie, či detská postieľka bude zabezpečená iba v rámci inzerovaného maximálneho obsadenia počtu osôb, alebo či by jej zabezpečením bolo v danom objekte možné ubytovanie ešte ďalšej osoby. Detské postieľky sú spravidla vhodné pre deti do 2 rokov. Prístelky a detské postieľky musia byť zadané pri objednávke a čiastočne aj spätne potvrdené a v ubytovacom vouchery to musí byť príslušne uvedené. Spravidla je možné objednať iba **jednu** prístelku alebo **jednu** detskú postieľku.

Informácia o možnosti pobytu **domácich zvierat** (v podstate iba psy alebo mačky) je uvedená v programových popisoch. Domáce zvieratá musia byť v každom prípade nahlásené pri rezervácii pobytu spolu s údajom o druhu a veľkosti, aj v prípade, ak je to podľa popisu povolené. **Povolené je v zásade len jedno domáce zviera, pokiaľ to nie je uvedené v popise inak.**

Ak domáce zvieratá nie sú povolené, nemusia to nevyhnutne znamenať neprítomnosť domácich zvierat v dome alebo prázdninovom rezorte atď., alebo dočasné držanie domácich zvierat v objekte, ktorý ste si rezervovali. Je to dané napr. štruktúrou prázdninového rezortu s čiastočne súkromnými vlastníkmi, na ktorých sa dané predpisy nemôžu vzťahovať, alebo ak sa prenajímateľ daného vidieckeho objektu ako vlastník psa sám chce vyhnúť konfliktom s inými cudzími psami.

Opäť platí, že ak sú domáce zvieratá povolené, neznamená to automaticky, že sa môžu voľne pohybovať všade. V prakticky všetkých prázdninových rezortoch je napríklad okolie bazéna a zeleň pre psy neprístupné, ich zákaz pre reštaurácie a podobné zariadenia je samozrejmy. Častá je aj povinnosť vodiť psy na vodítku. Tabu pre psy sú bazény jednotlivých domčekov. Domáce zvieratá nesmú byť ponechané v prenajatých objektoch bez dozoru, samé.

Pre psy a mačky je predpísaná takmer vo všetkých krajinách povinnosť vlastníť preukaz EÚ s údajom o vakcinácii proti besnote. Zvieratá musia byť identifikovateľné pomocou mikročipu. Pre určité plemená psov, zvyčajne tzv. bojové psy, platia v mnohých krajinách prísne predpisy resp. sú všeobecne zakázané. Informujte sa o tomto preto včas, najlepšie u veterinára alebo na internete.

V prázdninových domoch a bytoch sú zvyčajne **riady a príbor** zabezpečené v úplnom množstve pre daný počet rezervovaných osôb. Technické spotrebiče ako napr. chladnička, rúra, mikrovlnná rúra, umývačka riadu, kávovar alebo práčka sú k dispozícii iba vtedy, ak je to výslovne uvedené v popise.

Kúrenie/možnosť kúrenia V prázdninových domoch a bytoch, hlavne v južných letných destináciách, nie je vždy k dispozícii kúrenie. Prevádzku/obsluhu ústredného kúrenia resp. plynových, elektrických, petrolejových pecí alebo pecí na drevo/pelety si zabezpečujú spravidla klienti sami. Pokyny k obsluhu môže prípadne poskytnúť prenajímateľ /držiteľ kľúčov.

TV/TV-príjem TV v popise objektu označuje farebný televízny prijímač. Ak je možný príjem cez satelit alebo káblové napojenie, je to uvedené v texte ako SaT-TV resp. Kabel-TV. Príjem nemeckých programov nie je zaručený.

Internet/WLAN je k dispozícii iba vtedy, ak je to výslovne uvedené v popise. Nezaručujeme jeho stálu dostupnosť, kompatibilitu a bezpečnosť. Musíte preto zabezpečiť primeranú ochranu Vašich koncových zariadení. Spotreba môže byť obmedzená. Internet/WLAN je spravidla určený na dovolenkové účely, teda na podnikateľské účely a pod. je nevhodný. Používanie internetu/WLAN je na Vaše vlastné riziko. Pri používaní internetu/WLAN je potrebné dodržiavať príslušné platné zákony. Zaväzujete sa obzvlášť nestahovať dáta, ktoré obsahujú materiály (napr. filmy, hudobné diela), ktoré sú chránené autorskými právami, aj keď aj napriek tomu sú tieto na internete nezákonne distribuované. Ste tiež povinní upozorniť spolucestujúcich (vrátane maloletých cestujúcich) na dodržiavanie platných právnych predpisov a zaistiť príslušný dohľad. V prípade porušenia Vašich povinností uvedených v časti „Internet/WLAN“ sme oslobodení od akýchkoľvek nárokov tretích strán.

Ak je v popise uvedený **záhradný/terasový nábytok** (mobiiliár), nie je nevyhnutne k dispozícii záhradné kreslo pre **každú** osobu. To platí aj pre **ležadlá**, ich počet je často obmedzený. Z hygienických dôvodov mnohí prenajímateľa nedisponujú podložkami na ležadlá. Ležadlá a slnečníky sú tiež k dispozícii iba v tom prípade, ak je to uvedené v popise objektu.

V programovom popise sa tiež uvádza, či je v prázdninovom dome alebo rezorte k dispozícii **bazén**, zvyčajne s upozornením na sezónnu prevádzku bazéna. Upozorňujeme však, že termíny začiatku a ukončenia sezóny sa môžu meniť v dôsledku počasia. V prípade **plaveckých bazénov v prázdninových rezortoch** atď. rešpektujte uvedené otváracie/prevádzkové hodiny a prípadne špeciálne pravidlá kúpania. Môžu to byť napríklad predpisy/zákazy týkajúce sa nosenia plaveckých šortiek v bazénoch, používania lôpt, nafukovacích matracov a pod. v bazénoch alebo povinnosť používania kúpacjej čiapky (často v Taliansku).

Vy ako nájomca máte právo používať celý objekt prenájmu vrátane nábytku a bežných predmetov používania. Zaväzujete sa k maximálnej starostlivosti pri zaobchádzaní s objektom prenájmu a jeho inventárom a eventuálne so všetkými spoločnými zariadeniami. Počas doby prenájmu sa zaväzujete uhradiť prípadnú škodu spôsobenú Vaším zavinením, alebo zavinením Vašich spolucestujúcich a hostí počas zájazdu.

Pripájanie zariadení vyžadujúcich využívanie zdrojov, ako sú klimatizácie, minibazény atď. nie je povolené.

V niektorých veľkých prázdninových rezortoch musíte počítať s povinnosťou nosiť **náramok**. Z organizačných dôvodov a z dôvodu kontroly v prospech hostí rezortu by toto malo byť akceptovateľné.

Prenajímány objekt nesmie byť obsadený vyšším počtom osôb ako je uvedený v katalógu alebo na webovej stránke, a ako je potvrdený na ubytovacom vouchery. **Uvedený maximálny počet osôb zahŕňa tiež deti a batolátá**, ak nebolo so spoločnosťou INTER CHALET inak dohodnuté a potvrdené na ubytovacom vouchery. Pri preobsadení resp. využívaní objektu neoprávnenými osobami má prenajímateľ právo, nadpočetné osoby vykázať alebo požadovať zaplatenie primeranej nájomnej ceny vrátane prípadných vedľajších nákladov.

Špeciálne ponuky Pri špeciálnych ponukách, napr. 3 = 2 alebo 7 = 5, s percentuálnym znížením ceny prenájmu, pri akciách, ako sú napr. zľavy za skorú rezerváciu alebo špeciálne ponuky pre rodiny a seniorov, je potrebné zaplatiť eventuálne dodatočné náklady z celej dĺžky pobytu. Ak v rámci špeciálnej ponuky spadá pobyt do dvoch rôznych cenových kategórií, bude sa ako zľava brať do úvahy vždy nižšia týždenná alebo denná cena.

Časom príchodu sa zvyčajne rozumie čas medzi 16:00 hod a 18:00 hod, v **deň príchodu**. Ak sa počas cesty dozviete, že budete pravdepodobne meškať, informujte včas držiteľa kľúčov. Vynaloží maximálne úsilie na zabezpečenie odovzdania kľúčov vo Vami požadovanom termíne (možno za poplatok). Toto však nemôžeme zaručiť. Odchýlky od naplánovaných termínov príchodov nájdete v cestovných podkladoch.

Z organizačných dôvodov nie je možné v mnohých prípadoch zabezpečiť **iný termín príchodu**, ako ten, ktorý je uvedený v potvrdení rezervácie. V každom prípade je potrebné konzultovať takúto odchýlku so spoločnosťou INTER CHALET. Ak je zmena možná, potvrdí ju spoločnosť INTER CHALET písomne.

Na základe potvrdenia rezervácie musia byť prenajímané objekty **v deň odchodu** uvoľnené najneskôr do 10:00 hod a odovzdané prenajímateľovi resp. poverenej osobe upratané, čisté a v rovnakom stave ako boli prevzaté pri príchode. Prípadné odchýlky termínov odchodu nájdete vo Vašich cestovných podkladoch.

Miesto odovzdania kľúčov môže byť odlišné od miesta prenajímaného objektu.

Zmena obsahu Zmluvy pred začiatkom zájazdu

Spoločnosť INTER CHALET je oprávnená pred uzavretím Zmluvy kedykoľvek vykonať zmenu charakteru/vlastností cestovných služieb, pokiaľ sú tieto odchýlky nevyhnutné a neovplyvňujú celkový ráz rezervovaného zájazdu, a pokiaľ nekonajú proti zásade dobrej viery. Klient bude po zistení dôvodu zmeny bezodkladne informovaný, formou trvanlivého nosiča.

Pri značnej zmene podstatných vlastností obsahu Zmluvy, máte právo s touto navrhovanou zmenou súhlasiť, a to v primeranej, nami stanovenej lehote alebo od Zmluvy bezplatne odstúpiť alebo prijať účasť na inom náhradnom pobyte/zájazde, ak sme Vám takýto pobyt/zájazd ponúkli. Ak ste sa v lehote nami stanovenej nevyjadrili, považuje sa daná zmena obsahu zmluvy za prijatú. Prípadné nároky na záručné plnenie zostávajú nedotknuté.

Odstúpenie od Zmluvy

Pred začiatkom zájazdu môžete kedykoľvek odstúpiť od Zmluvy o pobyte/zájazde. Odstúpenie je voči spoločnosti INTER CHALET potrebné vykonať formou vyhlásenia. Ak bol pobyt/zájazd zakúpený prostredníctvom CK/CA, môže byť vyhlásenie o odstúpení odovzdané/doručené aj príslušnej CK/CA. Odporúča sa toto vyhlásenie o odstúpení odovzdať/doručiť písomnou formou.

Ak nenastúpíte na pobyt/zájazd pred začiatkom pobytu/zájazdu, vzniká namiesto nároku na cenu pobytu/zájazdu nárok na primerané odškodné. Ak sa vyskytnú na mieste určenia/pobytu alebo v jeho bezprostrednej blízkosti neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré značne ovplyvnia realizáciu pobytu/zájazdu alebo prepravu osôb na miesto určenia, nemôže spoločnosť INTER CHALET požadovať odškodné. Okolnosti sú považované za neodvratiteľné a mimoriadne v tom prípade, ak sú ich danosti mimo kontroly spoločnosti INTER CHALET ich následkom by nebolo možné zabrániť, ani pri vynaložení všetkých dostupných prijateľných opatrení.

Spoločnosť INTER CHALET stanovila nasledujúce paušalizované odstúpené s ohľadom na obdobie plynúce medzi vyhlásením odstúpenia a začiatkom pobytu/zájazdu, ako aj s ohľadom na očakávané úspory nákladov a očakávaný zisk s iným využitím cestovných služieb.

Náš **paušálny nárok na poplatky odstúpeného** predstavuje spravidla:

- do 43 dní pred začiatkom pobytu/zájazdu 10% z ceny pobytu/zájazdu
- od 42. do 29. dňa dní pred začiatkom pobytu/zájazdu 50% z ceny pobytu/zájazdu
- od 29. do 2. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu 80% z ceny pobytu/zájazdu
- v prípade neskoršieho odstúpenia od zmluvy alebo nenastúpení na pobyt/zájazd, predstavuje odstúpené celkovú cenu za pobyt/zájazd

Ako nájomca máte slobodnú vôľu, či bude dokazovať spoločnosti INTER CHALET ako touroperátorovi žiadnu alebo podstatne nižšiu škodu ako požadované paušálne poplatky za odstúpené.

Na Vašu žiadosť sme povinní odôvodniť výšku odstúpeného.

Spoločnosť INTER CHALET môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť od Zmluvy, ak neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia plniť Zmluvu. V tomto prípade nemá INTER CHALET nárok na cenu pobytu/zájazdu.

Ste oprávnení určiť za seba ako nájomcu inú náhradnú osobu, v danom prípade sa postup odlišuje od nariadení uvedených v **odstúpení** od Zmluvy. Predpokladom je včasné záväzné oznámenie zmeny spoločnosti INTER CHALET ako touroperátorovi, ešte pred začiatkom pobytu/zájazdu, aby mohol potrebné zmeny zrealizovať. Ďalším predpokladom je, aby náhradný nájomca spĺňal osobitné požiadavky pobytu/zájazdu, a nebol v rozpore s právnymi predpismi resp. s úradnými nariadeniami. Súčasne s potvrdením zmeny mena touroperátorom preberá nový účastník práva a povinnosti Zmluvy o zájazde. INTER CHALET si sa zmenu vyúčtuje náklady vo výške **20 eur** za každú jednu zmenu osobitne.

Vypovedanie Zmluvy o z dôvodu nevhodného správania klienta

Spoločnosť INTER CHALET môže vypovedať Zmluvu o zájazde bez dodržania lehoty, ak cestujúci napriek napomenutiam realizáciu zájazdu trvale narušia alebo svojím správaním ohrozujú ostatné osoby alebo koná v rozpore so Zmluvou. V tomto prípade platba za zájazd prepadá, pričom akékoľvek prípadné ušetrené náklady alebo výhody vyplývajúce z iného možného využitia, budú započítané, vrátane prípadnej, od poskytovateľa služby k dobru pripísanej sumy.

Ručenie/ Obmedzenie ručenia

Ručenie spoločnosti INTER CHALET za škody spôsobené porušením zmluvných povinností, ktoré nepredstavujú ujmu na zdraví a neboli spôsobené úmyselne alebo hrubou nedbanlivosťou, sa obmedzuje na trojnásobok ceny zájazdu. Iné možné, nad rámec plynúce nároky podľa medzinárodných dohovorov alebo z nich vyplývajúcich zákonných predpisov, ostávajú týmto obmedzením nedotknuté.

Povinná súčinnosť cestujúceho, uplatnenie nárokov (adresát, premlčanie, alternatívne riešenie sporov)

Ako klient ste povinný informovať spoločnosť INTER CHALET alebo Vášho sprostredkovateľa zájazdu (CK/CA) o tom, ak cestovné doklady neobdržíte v rámci nami stanovenej lehoty. V rámci zákonných ustanovení ste povinný, v prípade vzniknutých nedostatkov služieb, urobiť všetko únosné pre to, aby ste prispeli k odstráneniu týchto nedostatkov a prípadne vzniknuté škody pomohli udržať v čo možno najmenšom rozsahu alebo im zabrániť. Z toho vyplýva najmä **povinnosť bezodkladne podať/oznámiť sťažnosť**. Ak túto povinnosť úmyselne zanedbáte, nároky v tomto zmysle Vám nebudú uznané. Ak zájazd neprebehne v zmysle Zmluvy alebo zistíte nedostatky týkajúce sa prenajatého objektu, môžete požadovať nápravu. **V danom prípade sa ihneď a bezodkladne obráťte, prípadne prostredníctvom sprostredkovateľa zájazdu (CK/CA), najlepšie telefonicky, inak e-mailom, na:**

INTER CHALET

D-79021 Freiburg, Postfach 5420

Tel: +49(0)761 2100 77, email: info@interchalet.de

Adresa na doručenie napr. expresného listu:

D-79100 Freiburg, Heinrich-von-Stephan-Straße 25,

aby bolo možné prijať príslušné opatrenia na preverenie sťažnosti a prípadné odstránenie nedostatku alebo poskytnúť adekvátnu náhradu.

Poskytovatelia služieb (majiteľ, držiteľ kľúčov, agentúra atď.) nemajú funkciu delegáta, ani zástupcu spoločnosti INTER CHALET, nie sú ani oprávnení uznávať žiadne nároky, ani vydávať a/alebo prijímať právne záväzné vyhlásenia.

Nároky týkajúce sa poskytovania cestovných služieb v rozpore so Zmluvou môžete voči spoločnosti INTER CHALET uplatniť po zmluvne stanovenom ukončení pobytu/zájazdu, odporúčame písomnou formou.

Sprostredkovateľ zájazdu (cestovná kancelária, internetový portál atď.) je oprávnený prijímať nahlásenie nárokov na záručné plnenie a náhradu škody a poslať ich ďalej spoločnosti INTER CHALET.

Predpokladom je, že cestovné služby pri cestovaní alebo Vami prijaté náhradné služby neboli poskytnuté v súlade so zmluvou, že ste dané nedostatky bezodkladne nahlásili a nedošlo k dostatočnej náprave. Ak kvôli nedostatkom došlo k značnému ovplyvneniu pobytu/zájazdu, môžete Zmluvu o zájazde vypovedať. Všeobecným predpokladom spravidla je, že ste sa v primeranej lehote dožadovali nápravy v spoločnosti INTER CHALET, pričom táto lehota uplynula bezvýsledne. Určenie lehoty nie je potrebné, ak náprava je zo strany spoločnosti INTER CHALET ako touroperátora odopretá alebo je potrebná okamžitá náprava.

Nároky cestujúceho uvedené v § 651 i ods.3 BGB (Občianskeho zákonníka) budú premlčané po 2 rokoch. Premlčacia lehota začína dňom zmluvne stanoveným ako deň ukončenia zájazdu. Štatutárne ustanovenia

k zastaveniu premlčacej doby (§§ 203 a nasl. BGB Občianskeho zákonníka) platia v tomto prípade bez obmedzenia.

Premlčacia doba nárokov klienta z dôvodu ujmy na živote, na tele alebo na zdraví, z dôvodu hrubej nedbanlivosti alebo úmyselného porušenia povinností spoločnosťou INTER CHALET, jej zákonného zástupcu alebo jej vykonávateľa, alebo z dôvodu iných zákonných predpisov ako tých, ktoré sú uvedené v § 651 i ods.3 BGB - Občianskeho zákonníka (napr. podľa §§ 241 Ods. 2, 311, 832 a nasl. BGB Občianskeho zákonníka) sa riadi jednotlivými zákonnými predpismi.

INTER CHALET sa nezúčastňuje na žiadnom dobrovoľnom zmierovacom konaní prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

INTER CHALET v súvislosti s uzavretím zmluvy o zájazde elektronickou zákonnou formou poukazuje na platformu EÚ pre riešenia sporov online dostupnú na stránke: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Ochrana osobných údajov

Pre získavanie a spracovanie osobných údajov v súvislosti s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami platí naše vyhlásenie o ochrane osobných údajov, ktoré môžete nájsť na stránke www.interchalet.de/datenschutz

Poistenie proti insolventnosti/úpadku

Okrem dobrovoľného poistenia jednotlivých cestovných služieb proti insolventnosti nie sú v súčasnosti (do 31.12.2018) v našich službách zahrnuté žiadne poistenia. Odporúčame Vám spoločne s rezerváciou uzavrieť **Poistenie stornovacích poplatkov INTER CHALET** resp. **balík cestovného poistenia INTER CHALET** s komplexnými službami. Celková suma poistného je splatná spoločne so zaplatením zálohy 20% z ceny zájazdu.

Pre rezervácie od 1.1.2019 sme s poisťovňou Europäische Reiseversicherung AG v rámci Zmluvy o skupinovom poistení uzavreli Zmluvu o poistení stornovacích nákladov. Toto poistenie je zahrnuté v cene prenájmu. Všetci účastníci zájazdu sú, v rámci tejto Zmluvy o skupinovom poistení, uzavretím rezervácie zájazdu automaticky poistení. Spoločne s potvrdením rezervácie Vám bude vystavená karta poistenca, ktorej súčasťou sú všetky poistné podmienky a ďalšie podrobnosti. Odporúčame Vám okrem toho uzatvoriť ešte ďalšie doplnkové cestovné poistenie.

Poistenia súkromného majetku spravidla upravujú aj uplatnenie náhrady škody v prázdninových domoch/prázdninových bytoch, ktorú ste spôsobili ako klient. Odporúčame Vám preveriť si informáciu, či takéto poistenie pokrýva uplatnenie náhrady škody aj v zahraničí.

Ustanovenia týkajúce sa pasových, vízových, zdravotných, colných a devízových predpisov

Pre vstup do krajín ako Dánsko, Fínsko, Francúzsko, Taliansko, Chorvátsko, Holandsko, Nórsko, Rakúsko, Portugalsko, Švédsko, Švajčiarsko, Španielsko, Česko a Maďarsko musia mať občania EÚ platný cestovný pas alebo občiansky preukaz. Deti vo veku mladšom ako 16 rokov musia mať vlastný cestovný pas alebo občiansky preukaz. Pre Česko platí povinnosť mať vystavený detský preukaz s fotografiou.

Cestujúci do USA musia mať elektronický cestovný pas, ktorý musí spĺňať isté náležitosti, a tiež musí byť platný minimálne do dátumu vycestovania z krajiny. Okrem toho všetci cestujúci bez povinnosti víz musia absolvovať elektronický schvaľovací proces (ESTA). Podrobnosti o požiadavkách vstupu (o.i. vrátane prípadnej vízovej povinnosti) nájdete na internetovej adrese <https://de.usembassy.gov/de>. Občania Bulharska, Chorvátska, Poľska, Rumunska a Cypru potrebujú mať v zásade víza. Odporúčame Vám, aby ste sa v tejto súvislosti informovali ešte **pred** uzavretím rezervácie zájazdu. V súčasnosti nie sú zavedené žiadne očkovacie a zdravotné predpisy. **Vy sami ste zodpovední za dodržiavanie všetkých pravidiel a predpisov, ktoré sú nevyhnutné pre uskutočnenie zájazdu (cestovné doklady, očkovanie, devízové a colné predpisy atď., prípadne aj za prevoz domácich zvierat).** Všetky nevýhody Vášho konania, najmä úhradu poplatkov odstupného v prípade nedodržania daných predpisov, znášate Vy, s výnimkou prípadu, ak sú podmienené spoločnosťou INTER CHALET v dôsledku nesprávnej informácie alebo neinformovaním.

Príslušníci iných štátov získajú potrebné informácie na konzuláte príslušného štátu.

Výber práva, právomoc súdov a osobitné ustanovenia

Uplatniteľné právo Na zmluvný vzťah uzavretý medzi klientom a spoločnosťou INTER CHALET sa vťahuje výlučne nemecké právo. To isté platí aj pre celý právny vzťah. Ak pri žalobách klienta voči spoločnosti INTER CHALET v zahraničí, nemôže byť za ručenie (zodpovednosť spoločnosti INTER CHALET v zásade uplatniteľné nemecké právo, uplatní sa na právne dôsledky, najmä ohľadom spôsobu, rozsahu a výšky nárokov klienta výlučne nemecké právo.

Právomoc súdov Ak je klient spotrebiteľ s bydliskom v Nemecku, riadi sa príslušný súd, pri žalobách spoločnosti INTER CHALET voči klientovi, ako aj pri žalobách klienta voči INTER CHALET, danými zákonnými predpismi.

Ak je zmluvným partnerom Zmluvy o zájazde klient ako podnikateľ, právna osoba verejného alebo súkromného práva, alebo osoba so sídlom/bydliskom alebo zvyčajným miestom pobytu v zahraničí, alebo ktorej sídlo/bydlisko alebo zvyčajné miesto pobytu v čase podania žaloby nie je známe, platí právomoc súdu v mieste

sídla spoločnosti INTER CHALET; nariadenia pre upomienkové konanie podľa §§ 688 a nasl. ZPO (Občianskeho súdneho poriadku) zostávajú nedotknuté.

Ostatné ustanovenia Vyššie uvedené podmienky neplatia,

-ak a pokiaľ zo zmluvne nepozmeniteľných ustanovení medzinárodných dohôd, uplatniteľných na Zmluvu o zájazde medzi klientom a spoločnosťou INTER CHALET, vyplynie niečo iné v prospech klienta alebo

-ak a pokiaľ sú nepozmeniteľné ustanovenia v členskom štáte EÚ, ktorého je klient občanom, a ktoré sú uplatniteľné na Zmluvu o zájazde, pre klienta výhodnejšie ako vyššie uvedené ustanovenia alebo príslušné nemecké predpisy.

Neplatnosť jednotlivých ustanovení Zmluvy o zájazde nemá za následok neplatnosť celej Zmluvy o zájazde.

Organizátor

INTER CHALET Ferienhaus-Gesellschaft mbH

D-79021 Freiburg, Postfach 5420

D-79100 Freiburg, Heinrich-von-Stephan-Straße 25

Tel: +49(0)761 2100 77

Fax +49(0)761 2100 154

Email: info@interchalet.de

www.interchalet.de

Zurich Insurance plc

Pobočka pre Nemecko

-Kautionsvericherung-

Platz der Einheit 2

D-60327 Frankfurt

Tel: +49(0)69 71 15 0

Fax: +49(0)69 71 15 3381

Ochrana údajov – poverená osoba

Prof. Clemens Pustejovsky

Wallstraße 6

D-79098 Freiburg

Tel: +49(0)761 2168 680

Fax: +49(0)761 2168 688

Všeobecné cestovné a obchodné podmienky - RHOMBERG REISEN

Informácie o spoločnosti v skratke:

„Rhomberg, krajčírstvo zájazdov na mieru“ je cestovný portál spoločnosti [Rhomberg Reisen GmbH](#) s možnosťou rezervácie online.

Eisengasse 12, A-6850 Dornbirn, Österreich

Tel.: 0043(0)5572 22420

Fax: 0043(0)5572 56056 9

Email: reisen@rhomborg-reisen.com

Číslo zápisu v OR: FN 439069s

Registrový súd: Landesgericht Feldkirch

Autorita podľa ECG (Zákon o médiách): Obvodný úrad Bezirkshauptmannschaft Dornbirn

V registri touroperátorov: [Veranstalternummer 1998/0055](#)

Úrad pre finančný dohľad: Finanzamt Feldkirch, UID Steuernummer (IČ-DPH): ATU69851412

Zmluvný, objednávkový a obchodný jazyk: nemecký

Informácie, informácie k údajom a sťažnosti: reisen@rhomborg-reisen.com

Zákonné ustanovenia: Všeobecné cestovné podmienky (Allgemeine Reisebedingungen ARB)

Platforma RSO: [Link zur OS-Plattform](#)

Dobrovoľný kódex správania: [Euro-Label](#)-Gütezeichen

Číslo GISA (živnostenský informačný systém): 23051515

Vlastník médií, vydavateľ, nakladateľ: Rhomberg Reisen GmbH,

Eisengasse 12, 6850 Dornbirn

Člen Obchodnej komory Vorarlberg: sekcia cestovných kancelárií, označenie pracovnej skupiny:

neobmedzená autorizácia cestovnej kancelárie

Vedenie spoločnosti: Mag. Stefan Müller

Adresa vedenia spoločnosti: vid' v.u. adresa

OBCHODNÉ PODMIENKY

Na rezervácie paušálnych zájazdov a súvisiacich cestovných služieb sa vzťahujú ustanovenia Zákona o paušálnych zájazdoch (Pauschalreisegesetz – ďalej len PRG) a Nariadenia o paušálnych zájazdoch (Pauschalreiseverordnung – ďalej len PRV). Na sprostredkované jednotlivé služby (napr. len letenky, len ubytovanie) sa vzťahujú osobitné ustanovenia.

1. Registrácia a rezervácia

Tieto ponuky môžete rezervovať priamo v spoločnosti Rhomberg Reisen alebo prostredníctvom vybraných cestovných kancelárií/cestovných agentúr. Katalóg a webová stránka spoločnosti Rhomberg Reisen GmbH sú len reklamným prostriedkom. Paušálne zájazdy a iné cestovné služby v nich uvedené nepredstavujú ešte žiadnu ponuku v zmysle § 4 PRG. Zaregistrovať sa môžete telefonicky, písomne, faxom alebo e-mailom a prostredníctvom internetu na adrese www.rhomborg-reisen.com. Zmluva sa uzatvára po prijatí nášho vyhlásenia o prijatí, ktoré si nevyžaduje žiadnu špecifickú formu. Pri alebo po uzatvorení Zmluvy o zájazde vám zašleme písomné potvrdenie zájazdu. Žiadateľ / Objednávateľ sa považuje za hlavného zodpovedného a pri absencii vyhlásenia o opaku preberá povinnosť aj za všetkých ostatných účastníkov zájazdu, ktorých zaregistroval. Prijatie želania klienta spoločnosťou Rhomberg Reisen predstavuje iba prísľub postúpiť želanie konkrétnemu poskytovateľovi služieb resp. zistiť možnosť splnenia želania a nie je právne záväzným prísľubom, pokiaľ to spoločnosť Rhomberg Reisen písomne nepotvrdí.

Cestujúci je povinný skontrolovať všetky zmluvné dokumenty a informácie zaslané spoločnosťou Rhomberg Reisen na ním aktuálne uvedenú dodáciu/kontaktnú adresu z hľadiska vecnej správnosti svojich osobných údajov/ časových údajov a prípadných odchýlok (chyby pri písaní: napr. chyby v mene, dátume narodenia), ako aj neúplnosti a v prípade odchýlok okamžite o tom spoločnosť Rhomberg Reisen informovať – z dôvodov preukazovania sa odporúča písomná forma.

2. Platba

Ceny v cudzej mene sa prepočítavajú k dátumu ich splatnosti platným denným výmenným kurzom eura. Záloha je splatná vo výške 20% v lehote do 10 dní od prijatia potvrdenia rezervácie (nie však skôr ako 11 mesiacov pred koncom zájazdu). Zostatok je splatný najskôr 20 dní a najneskôr 15 dní pred nástupom na zájazd. Pri krátkodobej rezervácii je potrebné okamžite zaplatiť celú sumu za zájazd. Platba spoločnosti Rhomberg Reisen GmbH je možná bankovým prevodom, hotovosťou alebo kreditnou kartou (Visa, MasterCard, Diners Club). Cestovné doklady budú odoslané včas pred začiatkom dovolenky, súbežne a v závislosti od doby splatnosti zvyšnej sumy. Pri rezervácii prostredníctvom zmluvného predajcu prijíma Vaše platby tento zmluvný predajca, v našom mene a v našej dôvere. Ak si Cestujúci nesplní svoje platobné povinnosti, spoločnosť Rhomberg Reisen si vyhradzuje právo po upomienke so stanovením lehoty od Zmluvy odstúpiť a požadovať náhradu škody v súlade s paušálmi odstúpeného.

3. Krytie v prípade odstúpenia, cestovné poistenie

V našich ponukách zájazdov nie je zahrnuté poistné krytie v prípade odstúpenia, ani žiadne cestovné poistenie. Ak odstúpite od Zmluvy pred začiatkom zájazdu, budú platiť paušálne poplatky odstúpeného. V prípade prerušenia zájazdu môžu vzniknúť dodatočné náklady. Odporúčame Vám preto, aby ste uzavreli poistenie pre prípad odstúpenia a cestovné poistenie. Ponuky poistenia nájdete v našom katalógu.

4. Odstúpenie zo strany Klienta

Klient je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade zaplataenia paušálneho poplatku odstúpeného (stornopoplatku). Platia nasledovné štandardné poplatky odstúpeného na osobu:

do 30. dňa pred nástupom na zájazd	25%
od 29. do 20. dňa pred nástupom na zájazd	35%
od 19. do 10. dňa pred nástupom na zájazd	55%
od 9. do 4. dňa pred nástupom na zájazd	75%
od 3. dňa (72 hodín) pred nástupom na zájazd	90% z ceny zájazdu.

V prípade nenastúpenia na zájazd (tzv. Noshow) bez predchádzajúceho oznámenia alebo v prípade zrušenia v deň odchodu si účtujeme 100% poplatok odstúpeného. Ak sa na určitých poskytovateľov služieb uplatňujú vyššie paušálne sadzby za odstúpené (napr. letecké spoločnosti, hotely, prázdninové apartmány, "let only" a Fly & Drive), sú tieto osobitne uvedené v poznámkach pod čiarou pod cenníkom v katalógu alebo na potvrdení o zájazde/faktúre. V prípade predčasného zrušenia zájazdu neexistuje nárok na vrátenie sumy za nevyužité služby. Zrušenie musí byť vyhlásené písomnou formou. Smerodajným termínom na výpočet poplatku odstúpeného je dátum prijatia písomného vyhlásenia o zrušení zájazdu. Poplatky odstúpeného sa vypočítajú na základe celkovej sumy paušálneho zájazdu.

Island:

Klient je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade zaplataenia paušálneho poplatku odstúpeného (stornopoplatku). Platia nasledovné štandardné poplatky odstúpeného na osobu:

do 32. dňa pred nástupom na zájazd	25%
od 31. do 20. dňa pred nástupom na zájazd	35%
od 19. do 10. dňa pred nástupom na zájazd	55%
od 9. do 4. dňa pred nástupom na zájazd	75%
od 3. dňa (72 hodín) pred nástupom na zájazd	90% z ceny zájazdu.

Pri lodných zájazdoch platia nasledovné paušálne poplatky odstúpeného na osobu:

do 60. dňa pred nástupom na zájazd	25%
od 59. do 31. dňa pred nástupom na zájazd	35%
od 30. do 10. dňa pred nástupom na zájazd	60%

od 9. do 8. dňa pred nástupom na zájazd	75%
od 7. do 1. dňa pred nástupom na zájazd	80% z ceny zájazdu

V prípade nenastúpenia na zájazd (tzv. Noshow) bez predchádzajúceho oznámenia alebo v prípade zrušenia v deň odchodu si účtujeme 100% poplatok odstúpeného. Ak sa na určitých poskytovateľov služieb uplatňujú vyššie paušálne sadzby za odstúpené (napr. letecké spoločnosti, hotely, prázdninové apartmány, "let only" a Fly & Drive), sú tieto osobitne uvedené v poznámkach pod čiarou pod cenníkom v katalógu alebo na potvrdení o zájazde/faktúre. V prípade predčasného zrušenia zájazdu neexistuje nárok na vrátenie sumy za nevyužité služby. Zrušenie musí byť vyhlásené písomnou formou. Smerodajným termínom na výpočet poplatku odstúpeného je dátum prijatia písomného vyhlásenia o zrušení zájazdu. Poplatky odstúpeného sa vypočítajú na základe celkovej sumy paušálneho zájazdu.

5. Odstúpenie zo strany Touroperátora/Organizátora zájazdu

Spoločnosť Rhomberg Reisen môže pred začiatkom paušálneho zájazdu alebo inej cestovnej služby odstúpiť od Zmluvy, ak spoločnosť Rhomberg Reisen v plnení Zmluvy bráni neodvratné a mimoriadne okolnosti, alebo ak sa nedosiahol minimálny počet účastníkov zájazdu, a ak vyhlásenie o odstúpení obdrží Cestujúci na jeho aktuálne uvedenej dodacej/kontaktnej adrese najneskôr pred začiatkom paušálneho zájazdu (porovnaj § 10 ods. 3 PRG). Ak spoločnosť Rhomberg Reisen odstúpi od Zmluvy, spoločnosť Cestujúcemu vráti sumu vo výške ceny zájazdu, nemá však žiadnu povinnosť ďalšej úhrady odškodného.

Po nástupe na zájazd môže Touroperátor/Organizátor zájazdu bez dodržania lehoty od Zmluvy odstúpiť, ak Cestujúci trvale narúša priebeh zájazdu, alebo ak sa správa v rozpore so Zmluvou do takej miery, že okamžité zrušenie Zmluvy je odôvodnené.

6. Vylúčenie zodpovednosti

V zásade je potrebné vziať do úvahy, že Cestujúci si vedome zvolí iné prostredie a že štandard, vybavenie, jedlo a hygiena sú založené na regionálnych normách/kritériách obvyklých pre krajinu/miesto určenia. Spoločnosť Rhomberg Reisen nenesie zodpovednosť za škody na osobách a na majetku, ktoré vzniknú Cestujúcemu v súvislosti s rezervovanými službami - za predpokladu, že sú realizáciou všeobecného životného rizika Cestujúceho alebo všeobecného rizika spojeného s paušálnym zájazdom, ktoré patrí do sféry cestujúceho – za ktoré sa vina pripisuje Cestujúcemu – za ktoré sa vina pripisuje tretej strane, ktorá sa nezúčastňuje na poskytovaní cestovných služieb zahrnutých v paušálnom zájazde - nehoda sa nedala ani predvídať, ani sa jej nedalo zabrániť; alebo dôvody vznikli na základe neodvratných a mimoriadnych okolností.

Spoločnosť Rhomberg Reisen nenesie zodpovednosť za nedostatočné poskytnutie služieb, za škody na osobách a na majetku v súvislosti so službami, v ktorých spoločnosť Rhomberg Reisen vystupuje ako sprostredkovateľ, sem patria o.i. rezervácie „len leteniek“ ; rezervácie „len ubytovania“ ; výlety, ktoré boli výslovne sprostredkované ako služby externých poskytovateľov.

7. Záruka, náhrada škody, reklamačná povinnosť

Cestujúci v prípade paušálneho zájazdu musí v súlade s § 11 ods. 2 PRG bezodkladne a úplne oznámiť nedostatky, ktoré sú v rozpore z dohodnutými cestovnými službami, vrátane konkrétneho pomenovania rozporu so zmluvou/nedostatku, aby spoločnosť Rhomberg Reisen dostala možnosť v danej situácii rozpor zo zmluvou/nedostatok - v závislosti od konkrétneho prípadu, a ak je to vôbec možné - s ohľadom na príslušné okolností (napr. nemožnosť kontaktovania, čas, dostupnosť alternatívy resp. výmeny/nápravy/vylepšenia atď.), a s tým súvisiace akékoľvek výdavky (napr. upratanie náhradnej izby, zistenie možnosti náhradného hotela atď.) - na mieste odstrániť.

Spoločnosť Rhomberg Reisen sa postará o odstránenie nedostatku (ktorý je v rozpore so Zmluvou), v prípade paušálneho zájazdu alebo s ňou súvisiacich cestovných služieb, pokiaľ Cestujúci alebo jeho spolucestujúci tento nezavinili sami a/alebo neporušili svoje povinnosti spolupracovať a/alebo odstránenie nedostatku nie je zmarené Cestujúcim a/alebo odstránenie nedostatku nie je nemožné alebo nie je spojené s neprimeranými nákladmi. Cestujúci musí určiť Touroperátorovi primeranú

lehotu na odstránenie nedostatku, pričom primeranosť tejto lehoty je potrebné posúdiť vždy individuálne, a to na základe druhu/účelu/dĺžky trvania paušálneho zájazdu, indikovaného nedostatku, momentu jeho oznámenia/nahlásenia (napr. neskoro večer atď.), ako aj potrebného času na zabezpečenie náhrady, napr. náhradného objektu (prestávanie atď.).

Odporúča sa, aby Cestujúci najmä z dôvodov preukazovania oznámenie vykonal písomnou formou. Mimo bežného pracovného času musí Cestujúci oznámiť nedostatky zástupcovi Touroperátora na mieste, ak tento nie je k dispozícii a/alebo nie je zmluvne k tomu viazaný, je potrebné nedostatky oznámiť priamo spoločnosti Rhomberg Reisen na SOS-číslo uvedené v Zmluve o paušálnom zájazde. Zanedbanie oznámenia nedostatku za predpokladu, že by oznámenie nedostatku a nápravu bolo možné vykonať na mieste, má vplyv na všetky právne nároky Cestujúceho na záruku. Zanedbanie oznámenia nedostatku môže byť podľa § 12 ods. 2 PRG vzhľadom na právny nárok na odškodné považované za spoluzavinenie (§ 1304 ABGB (rak.) - Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch - Občiansky zákonník). Oznámenie nedostatku neznamena poskytnutie plnenia Touroperátora.

8. Zmena služby

Touroperátor môže zmeniť popis služby kedykoľvek pred uzavretím Zmluvy. O tejto skutočnosti bude Cestujúci samozrejme v ponuke informovaný ešte pred uzavretím Zmluvy. Po uzavretí Zmluvy a pred začiatkom zájazdu môže Touroperátor vykonať menšie/nepodstatné zmeny v službe. Touroperátor resp. zmluvný predajca bude o týchto zmenách Cestujúceho informovať jasne a zrozumiteľne, písomne na aktuálne uvedenej kontaktnej adrese Cestujúceho.

Letiská a letové časy uvedené v našich publikáciách sú nezáväzná a len orientačná, t.z. nie sú súčasťou Zmluvy o zájazde. Letové časy obdržíte spolu s elektronickou letenkou, ktorú Vám pošleme spolu s cestovnými pokynmi pred odletom.

Letecké spoločnosti si vyhradujú právo zmeniť miesto odletu, vykonať medzipristátie alebo pristátie mimo letiska z technických alebo prevádzkových dôvodov (o.i. pri veľkých objemoch letov, slabej viditeľnosti, vetre atď.) resp. zmeniť lietadlo/letový stroj a letové časy.

Ak je Touroperátor v súlade s § 9 ods. 2 PRG donútený k podstatným zmenám základných charakteristík cestovných služieb, ktoré tvoria charakter a účel paušálneho zájazdu (pozri § 4 ods. 1 č. 1 PRG) alebo nemôže splniť špecifikácie zákazníka, ktoré mu výslovne potvrdil, môže Cestujúci v primeranej stanovenej lehote určenej Touroperátorom s navrhovanou zmenou súhlasiť alebo odstúpiť od Zmluvy bez povinnosti platby odstúpného.

Cestujúceму sa odporúča vyjadrenie vykonať písomnou formou. Ak sa Cestujúci v stanovenej lehote nevyjadrí, považuje sa to za jeho súhlas so zmenou.

9. Zmena ceny

Spoločnosť Rhomberg Reisen si v prípade paušálnych zájazdov, s nimi spojených cestovných služieb a sprostredkovaných cestovných služieb vyhradzuje právo, po uzavretí Zmluvy o paušálnom zájazde najneskôr 20 dní pred začiatkom cestovnej služby vykonať zmeny cien (porovnaj § 8 ods. 2 PRG). Spoločnosť Rhomberg Reisen bude Cestujúceho o zmene ceny a s uvedením dôvodu informovať na jeho aktuálne zadanej adrese, jasne a zrozumiteľne, písomne, najneskôr 20 dní pred začiatkom paušálneho zájazdu. Zmeny ceny sú prípustné v prípade zmien nasledovných nákladov po uzavretí Zmluvy:

1. náklady na osobnú prepravu z dôvodu nákladov na pohonné látky alebo iné zdroje energie;
2. výška daní a poplatkov za zmluvne dohodnuté cestovné služby, ako napr. pobytové taxy, poplatky v leteckej doprave, tzv. letecká daň (na zníženie emisie CO₂), prístávacie poplatky, relevantné poplatky na letiskách;
3. výmenné kurzy platné pre daný paušálny zájazd.

S navýšením o viac ako 8% ceny zájazdu alebo súvisiacich cestovných služieb (porovnaj § 8 PRG) má Cestujúci možnosť voľby, prijať zvýšenie ako zmenu Zmluvy, súhlasiť s účasťou na inom, náhradnom zájazde - ak je takýto zájazd v ponuke - alebo odstúpiť od Zmluvy bez povinnosti úhrady paušálov odstúpného. Už uhradené poistné nemôže byť Cestujúceму vrátené.

Cestujúceму sa odporúča vyjadrenie vykonať písomnou formou. Ak sa Cestujúci v stanovenej lehote nevyjadrí, považuje sa to za jeho súhlas so zmenou.

10. Zmena rezervácie

Okrem vzniknutých prípadných poplatkov odstupného si účtujeme za zmenu rezervácie a zmenu mena 35,-EUR za každú jednu zmenu.

Poistenie peňazí klientov podľa Nariadenia o paušálnych zájazdoch (Pauschalreiseverordnung, PRV)

Spoločnosť Rhomberg Reisen GmbH ako touroperátor (organizátor zájazdu) je zapísaná pod číslom 1998/0055 v zozname touroperátorov Spolkového ministerstva hospodárstva a práce. Všetky platby (podľa bodu 2. Platba) klientov za paušálne zájazdy a súvisiace cestovné služby, ktoré organizuje naša spoločnosť, sú zabezpečené bankovou zárukou č. 16365 bankovej inštitúcie Bank für Tirol und Vorarlberg AG, Innsbruck v súlade s Nariadením o paušálnych zájazdoch (PRV).

Záruka sa použije na už vykonané platby, pokiaľ cestovná služba nebola poskytnutá úplne alebo bola poskytnutá len čiastočne v dôsledku platobnej neschopnosti Touroperátora. Zodpovednosť je obmedzená na cenu zájazdu zaplatenú klientom a v prípade škodovej udalosti je obmedzená na celkovú sumu poistenia.

Ak poistná suma nebude dostatočná na uspokojenie všetkých nárokov, budú pohľadávky (nároky) klienta splnené alikvotným podielom. Všetky nároky je potrebné nahlásiť do 8 týždňov (po tejto lehote nárok zaniká) od vyhlásenia platobnej neschopnosti poisťovni EUROPÄISCHE Reiseversicherung AG, Kratochwjlestraße 4, 1220 Wien, Tel.: +43 (0)1/317 25 00 alebo na SOS-čísle +43 (0)1/50 444 00, Fax: +43 (0)1/319 93 67.

Použitie súborov cookie:

Súbory cookie používame na to, aby sme zatriktívili naše webové stránky a umožnili používanie určitých funkcií. Ide o malé textové súbory, ktoré sa ukladajú vo Vašom počítači.

Súbory cookie zostávajú vo Vašom počítači a umožňujú nám rozpoznať Váš počítač pri ďalšej návšteve (trvalé súbory cookie). Tieto súbory cookie sa používajú na uloženie individuálneho výberu vykonaného návštevníkom a jeho obnovy pri opätovnej návšteve danej webovej stránky. Súbory cookie používame na vytváranie neosobných štatistík. Vygenerované súbory cookie majú obdobie vypršania platnosti 1 rok. Váš prehliadač môžete nastaviť tak, aby ste boli informovaní o nastavení súborov cookie a v jednotlivých prípadoch rozhodli o ich prijatí alebo odmietnutí. Neschopnosť prijať súbory cookie môže obmedziť funkčnosť našich webových stránok. V ponuke Pomocník vo vašom prehliadači nájdete popis, ako nastaviť bežné prehliadače a ako prijímať alebo odmietať súbory cookie.

Používanie služby Google Analytics:

Táto webová stránka používa Google Analytics, webovú analytickú službu spoločnosti Google Inc. ("Google"). Google Analytics používa takzvané "cookies", "textové súbory, ktoré sú uložené v počítači a ktoré umožňujú analyzovať Vaše používanie webovej stránky. Informácie generované týmto súborom cookie o Vašom používaní tejto webovej stránky (vrátane vašej IP adresy) sa prenášajú na server Google v USA a ukladajú sa tam. Spoločnosť Google používa tieto informácie na vyhodnotenie Vášho používania webovej stránky, na zostavovanie správ o aktivite na webových stránkach pre prevádzkovateľov webových stránok a na poskytovanie ďalších služieb súvisiacich s používaním webových stránok a používaním internetu. Spoločnosť Google môže tieto informácie preniesť aj tretím stranám, ak to vyžaduje zákon, alebo ak tretie strany spracúvajú tieto údaje v mene spoločnosti Google. Spoločnosť Google nebude za žiadnych okolností spájať vašu IP adresu s inými údajmi Google. Inštalácii súborov cookie môžete zabrániť tým, že sa zodpovedajúcim spôsobom upraví softvér prehliadača. Chceli by sme však poukázať na to, že v tomto prípade nemusí byť možné naplno využívať všetky funkcie tejto webovej stránky.

V tejto súvislosti sa zohľadňujú aj zásady ochrany osobných údajov spoločnosti Google, najmä informácie, ktoré sú k dispozícii na nasledujúcich dvoch odkazoch:

<http://www.Google.com/Analytics/terms/de.html> a <https://www.Google.de/intl/de/Policies/> .
Používanie súborov cookie spoločnosťou Google môžete vypnúť úpravou softvéru prehliadača tak, že navštívite stránku www.google.de/privacy/ads a kliknite na "opt-out". Prípadne môžete zakázať používanie súborov cookie treťou stranou deaktiváciou iniciatívy sieťovej reklamy na www.networkadvertising.org/managing/opt_out.asp .

Pre viac informácií o analytických nástrojoch, ktoré používame a o našich zásadách ochrany osobných údajov kliknite na: www.rhomberg-reisen.com/datenschutzerklaerung .

Poznámka pre všetkých Klientov v súvislosti s paušálnymi zájazdami do Laponska: zájazd organizuje spoločnosť Prima Reisen GmbH, Datingstraße 42, 1040 Wien, Rakúsko. Spoločnosť Rhomberg Reisen GmbH koná iba ako sprostredkovateľ, preto zodpovednosť za zájazd a výlety/exkurzie nesie výhradne organizátor, ktorý je zároveň Vaším zmluvným partnerom. Vid' Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Prima Reisen.

Na Klientov v súvislosti s paušálnymi zájazdami do Laponska sa nasledujúce informácie nevzťahujú a nie sú právne relevantné.

Predmet podnikania:

Organizácia zájazdov/Sprostredkovanie zájazdov

Ostatné informácie:

Uvedené ceny zahŕňajú DPH.

Jazykom Zmluvy, objednávky/rezervácie a obchodným jazykom je nemčina.

Pri popisoch a údajoch o cenách na tejto webovej stránke je právo na systémové a katalógové chyby vyhradené.

Miestom plnenia pre všetky obchodné prípady je sídlo spoločnosti.

Ak má spotrebiteľ trvalý pobyt alebo obvyklý pobyt v Nemecku alebo je zamestnaný v Nemecku, je v prípade žaloby voči nemu podľa §§ 88, 89, 93 Ods. 2 a 104 Ods. 1 JN (Zákona o súdnej príslušnosti) odôvodniteľná iba právomoc súdu, v obvode ktorého sa nachádza jeho trvalý pobyt alebo obvyklý pobyt alebo miesto zamestnania; to sa nevzťahuje na právne spory, ktoré už vznikli. V prípade akýchkoľvek súdnych sporov podľa Zmluvy sa uplatňujú na zmluvný vzťah záväzné ustanovenia spotrebiteľského práva v mieste trvalého pobytu spotrebiteľa.

Uznávame internetového ombudsmana ako mimosúdne riešenie sporov: Internet Ombudsmann, Margaretenstr. 70/2/10, 1050 Wien, www.ombudsmann.at
Bližšie informácie k typom procesných postupov nájdete na www.ombudsmann.at alebo v jednotlivých procesných smerniciach:

- smernice pre alternatívne riešenie sporov podľa zákona AStG (zmierovací postup AStG)
- smernice pre zmierovací postup s internetovým ombudsmanom mimo rozsahu pôsobnosti AStG (štandardný postup)
- na vyriešenie sporov s našou spoločnosťou možno použiť aj platformu OS: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Naša e-mailová adresa: reisen@rhomburg-reisen.com

Stav: november 2019. Tlačové chyby a chyby spôsobené sadzbou vyhradené.

Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti GRUBER-reisen.Veranstalter GmbH ako Organizátor zájazdu

PLATNÉ PRE REZERVÁCIE S ODCHODOM 01.01.2020

Všeobecné obchodné podmienky pre Organizátorov paušálnych zájazdov v zmysle Zákona o paušálnych zájazdoch, ako aj dopĺňujúce resp. odlišné ustanovenia.

1. Rozsah pôsobnosti a vymedzenie pojmov

1.1. Organizátor je podnikateľ (obchodník), ktorý buď priamo alebo prostredníctvom iného podnikateľa/obchodníka, alebo v spolupráci s iným podnikateľom (obchodníkom) paušálne zájazdy zostaví (v zmysle § 2 ods. 2 PRG - Zákon o paušálnych zájazdoch – ďalej len „PRG“) a zmluvne potvrdí alebo ponúka (porovnaj § 2 ods. 7 PRG). Organizátor poskytuje svoje služby zodpovedajúc zákonným ustanoveniam, najmä Zákona o paušálnych zájazdoch (Pauschalreisegesetz - PRG), ako aj Nariadenia o paušálnych zájazdoch (Pauschalreiseverordnung - PRV), s náležitou a svedomitou starostlivosťou riadneho podnikateľa.

Podnikateľom (Obchodníkom) je každá fyzická alebo právnická osoba podnikateľského charakteru podľa § 1 KSchG (Konsumentenschutzgesetz - Zákon na ochranu spotrebiteľa) (porovnaj § 2 ods. 9 PRG).

V nasledujúcom texte sa pod pojmom Organizátor rozumie spoločnosť GRUBER-reisen Veranstalter GmbH.

1.2. Všeobecné obchodné podmienky sa považujú za dohodnuté, ak – ešte pred tým, ako je Cestujúci svojím vyhlásením viazaný zmluvou - boli oznámené alebo Cestujúci nahliadol do ich obsahu. Dopĺňajú Zmluvu o paušálnom zájazde uzatvorenú s Cestujúcim. Ak Cestujúci vykoná rezerváciu pre tretiu stranu (spolucestujúcich), potvrdzuje tým, že ho tretia strana splnomocnila hľadať ponuku pre ňu, dohodnúť sa na jej všeobecných obchodných podmienkach a uzavrieť za ňu Zmluvu o paušálnom zájazde. Cestujúci, ktorý rezervuje pre seba alebo pre tretiu osobu, sa teda považuje za objednávateľa a analogicky k § 7 ods. 2 PRG, pokiaľ nie je dohodnuté inak, preberá záväzky vyplývajúce zo zmluvy s Organizátorom (platby, odstúpenie od Zmluvy atď.).

1.3. Cestujúci je každá osoba, ktorá má v úmysle uzavrieť zmluvu v súlade s ustanoveniami Zákona o paušálnych zájazdoch (napr. Zmluva o paušálnom zájazde), alebo ktorá je na základe takejto zmluvy oprávnená využívať cestovné služby.

1.4. Katalóg a webová stránka Organizátora sú len reklamným prostriedkom. Paušálne zájazdy a iné služby v nich uvedené nepredstavujú ešte žiadnu ponuku (porovnaj bod 2.2.).

1.5. Pod pojmom Zmluva o paušálnom zájazde sa rozumie zmluva uzavretá medzi Organizátorom a Cestujúcim o paušálnom zájazde.

1.6. Pod pojmom Cena zájazdu sa rozumie suma uvedená v Zmluve o paušálnom zájazde, ktorú má Cestujúci zaplatiť.

1.7. Osoba so zníženou pohyblivosťou analogicky k čl. 2 písm. a Nariadenia EP a R (ES) č. 1107/2006 (práva zdravotne postihnutých a cestujúcich so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave) je osoba s telesným postihnutím (senzorickým alebo motorickým, trvalým alebo dočasným), ktorú použitie ktorejkoľvek súčasti/časti paušálneho zájazdu (napr. použitie prepravného prostriedku, ubytovania) obmedzuje, a ktorá si vyžaduje prispôbenie služieb osobitným potrebám tejto osoby.

1.8. Nevyhnutné a výnimočné resp. nepredvídateľné okolnosti sú incidenty/udalosti/okolnosti mimo sféry/kontroly osoby, ktorá sa na ne spolieha, za predpokladu, že následkom týchto okolností nebolo možné zabrániť, aj keby boli prijaté všetky primerané opatrenia (napr. vojnové operácie, vážne bezpečnostné hrozby, ako je terorizmus, prepuknutie závažných chorôb, prírodné katastrofy, poveternostné podmienky, ktoré bránia bezpečnému priebehu zájazdu atď.) (Porovnaj § 2 ods. 12 PRG).

1.9. Zákon o paušálnych zájazdoch a všeobecné obchodné podmienky sa nevzťahujú na zmluvy o paušálnom zájazde uzavreté medzi dvoma podnikateľmi na základe všeobecnej dohody o organizácii služobných ciest (napríklad rámcovej zmluvy).

2. Úlohy Organizátora

2.1. Na základe informácií poskytnutých Cestujúcim zostaví Organizátor pre Cestujúceho nezáväznú ponuku na zájazd, tieto nepredstavujú ešte ponuky v zmysle § 4 PRG. Ak na základe informácií poskytnutých Cestujúcim nie je možné predložiť ponuky (žiadne varianty, žiadne služby atď.), Organizátor Cestujúceho o tejto skutočnosti informuje. Ponuky na zájazd vychádzajú na jednej strane z údajov Cestujúceho, pričom nesprávne a/alebo neúplné informácie zo strany Cestujúceho – nedostatočné vysvetlenie zo strany Cestujúceho - môžu byť tiež základom takejto ponuky. Na druhej strane, pri príprave ponuky na zájazd sa ako parametre používa vo väčšej miere (bez nároku na úplnosť) napríklad výška ceny, odbornosť poskytovateľa služieb, zľavy alebo princíp najlepšej ceny a iné.

2.2. Ak má Cestujúci záujem o jednu konkrétnu ponuku na zájazd z ponúk predložených Organizátorom, potom Organizátor vytvorí pre Cestujúceho ponuku na zájazd na základe predloženej ponuky v súlade s usmerneniami v § 4 PRG, pokiaľ sú tieto pre daný zájazd relevantné. Vytvorená ponuka na zájazd zo strany Organizátora je pre Organizátora záväzná. Zmeny predzmluvných informácií obsiahnutých v ponuke na zájazd sú na základe zmeny ceny alebo služby možné za predpokladu, že právo na zmeny si Organizátor v ponuke vyhradil, že jasne, zrozumiteľne a zreteľne Cestujúceho o zmenách informuje ešte pred uzavretím Zmluvy o paušálnom zájazde, a že tieto zmeny budú vykonané na základe dohody medzi Cestujúcim a Touroperátorom (porovnaj § 5 ods. 1 PRG). Zmluva medzi Organizátorom a Cestujúcim vznikne až vtedy, ak Cestujúci predloženú ponuku na zájazd prijal (= zmluvné prehlásenie Cestujúceho) a Organizátor ho písomne potvrdí.

2.3. Organizátor poskytuje Cestujúcemu poradenstvo a informuje ho na základe informácií, ktoré Cestujúci poskytol Organizátorovi. Organizátor podľa najlepšieho vedomia prezentuje Cestujúcemu požadovaný zájazd s ohľadom na obvyklé podmienky príslušnej cieľovej krajiny/miesta určenia, ako aj s prihliadnutím na osobitosti spojené s paušálnym zájazdom (napr. pri expedíciách). Povinnosť poskytovať informácie o všeobecne známých okolnostiach (napr. topografia, podnebie, flóra a fauna v destinácií, ktorú si Cestujúci želá atď.) zaniká za predpokladu, že neexistujú žiadne okolnosti v závislosti od typu paušálneho zájazdu, ktoré si vyžadujú objasnenie alebo pokiaľ nie je potrebné objasnenie okolností na poskytovanie, priebeh a realizáciu dohodnutých služieb. V zásade je potrebné vziať do úvahy, že Cestujúci sa vedome rozhoduje pre iné prostredie, a že štandard, vybavenie a jedlo (najmä korenie), ako aj hygiena sa riadia obvyklými regionálnymi normami/kritériami príslušnej cieľovej krajiny/miesta určenia.

2.4. Organizátor informuje Cestujúceho v súlade s § 4 PRG ešte pred uzavretím Zmluvy o paušálnom zájazde:

2.4.1. O existencii paušálneho zájazdu prostredníctvom štandardného informačného letáka podľa § 4 ods. 1 PRG.

2.4.2. O informáciách uvedených v § 4 ods. 1 PRG, ak sa týkajú daného paušálneho zájazdu a sú potrebné na jeho realizáciu a poskytnutie služieb (napr. pri čisto plážovej dovolenke nie sú potrebné informácie o rôznych prehliadkach/návštevách objektov, tak, ako je to pri študijných pobytových zájazdoch atď., pokiaľ nie sú súčasťou dohodnutých služieb).

2.4.3. O skutočnosti, či je paušálny zájazd vo všeobecnosti vhodný pre osoby so zníženou pohyblivosťou (porovnaj bod 1.6.), pokiaľ sú tieto informácie relevantné pre príslušný paušálny zájazd (§ 4 ods. 1 bod 1 písm. h PRG).

2.4.4. O všeobecných pasových a vízových požiadavkách krajiny určenia vrátane približných lehôt na získanie víz a vybavovanie zdravotných a policajných formalít (§ 4 ods. 1 bod 6 PRG), pokiaľ sa tieto informácie týkajú príslušného paušálneho zájazdu. Organizátor na požiadanie informuje o devízových a colných predpisoch. Okrem toho, všeobecné informácie o pasových a vízových požiadavkách, zdravotných a policajných formalitách, ako aj devízových a colných predpisoch pre Cestujúcich s rakúskym občianstvom nájdete (výberom požadovanej krajiny určenia) na webovej stránke <https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/laender/> - alebo občania krajín EÚ od ich príslušných zastupujúcich orgánov. Ako je známe, predpokladá sa, že v prípade cesty do zahraničia sa obvykle vyžaduje platný cestovný pas (ktorého platnosť sa vyžaduje obvykle najmenej 6 mesiacov po výstupe z krajiny, a ktorý nie je hlásený ako odcudzený alebo stratený), za dobu platnosti je zodpovedný sám Cestujúci. Cestujúci je sám zodpovedný za dodržiavanie zdravotných a policajných formalít, ktoré mu boli oznámené. Na získanie potrebných víz je Cestujúci taktiež sám zodpovedný, pokiaľ sa Organizátor alebo Sprostredkovateľ zájazdu nezaviazali zaobstaraním potrebných víz.

2.5. Špeciálne želania cestujúceho v zmysle požiadaviek zákazníka (napr. výhľad na more) sú spravidla nezáväzná a nezakladajú žiadny právny nárok, pokiaľ tieto želania neboli potvrdené Organizátorom zájazdu v zmysle požiadavky cestujúceho v súlade s § 6 ods.2 Z 1 PRG. Ak existuje potvrdenie, existuje záväzný prísľub plnenia..

2.6. Zahnutie požiadaviek zákazníkov Organizátorom predstavuje iba prísľub použitia, ich postúpenie konkrétnemu poskytovateľovi služieb alebo objasnenie ich realizovateľnosti a nie je právne záväzným prísľubom, pokiaľ nebol potvrdený Organizátorom.

2.7. Ak Cestujúci rezerváciu nevykoná priamo u Organizátora (napríklad návštevou v pobočke, telefonicky alebo e-mailom atď.), ale prostredníctvom Sprostredkovateľa zájazdu, vzťahujú sa na neho ustanovenia bodu 2. týchto VOP.

3. Právomoci Sprostredkovateľa zájazdu / Služby rezervované v mieste dovolenky

3.1. Sprostredkovatelia zájazdu nie sú Organizátorom oprávnení uzatvárať odlišné dohody, poskytovať informácie alebo poskytovať záruky, ktoré menia dohodnutý obsah Zmluvy o paušálnom zájazde, a ktoré presahujú rámec zmluvne dohodnutých služieb Organizátora alebo sú v rozpore s vypísanou ponukou zájazdu. Cestovné katalógy a internetové ponuky zájazdov, ktoré neboli vydané Organizátorom, nie sú pre Organizátora a jeho povinnosť plnenia záväzná, pokiaľ neboli výslovne dohodnuté medzi Organizátorom a Cestujúcim, a nestali sa predmetom cestovnej ponuky alebo obsahom povinnosti plnenia Organizátora.

3.2. Služby tretích strán, odlišné od služieb Organizátora resp. poskytovateľov služieb poverených Organizátorom, rezervované na mieste nie sú pre Organizátora a jeho povinnosť plnenia záväzná a nebudú mu pripisované ako jeho služby, pokiaľ ich Organizátor písomne nepotvrdí/neautorizuje (porovnaj tiež bod 20.6.).

4. Informačná povinnosť a súčinnosť Cestujúceho

4.1. Cestujúci musí Organizátorovi - v prípade potreby s pomocou Sprostredkovateľa zájazdu – poskytnúť včas, úplne a pravdivo všetky osobné údaje (napr. dátum narodenia, štátnu príslušnosť atď.) a príslušné predmetné informácie (napr. plánovaný dovoz/preprava liekov, protéz, zvierat atď.), ktoré má k dispozícii. Cestujúci musí Organizátora oboznámiť o všetkých okolnostiach týkajúcich sa jeho osoby alebo spolucestujúcich (napr. alergie, neznášanlivosť potravín, žiadne cestovné skúsenosti atď.) a o svojich osobitných potrebách resp. osobitných potrebách spolucestujúcich, najmä o obmedzenej mobilite alebo zdravotnom stave a o ďalších obmedzeniach, ktoré môžu byť relevantné pri príprave cestovnej ponuky alebo pri realizácii alebo implementácii dohodnutých služieb paušálneho zájazdu (napr. pešie túry atď.), a ak je to potrebné, poskytnúť úplný kvalifikovaný dôkaz (napr. lekárske osvedčenie).

4.2. Cestujúcemu sa odporúča, v prípade zníženej mobility alebo iných obmedzení alebo osobitných potrieb v zmysle bodu 4.1. (napr. požiadavka na špeciálnu medikáciu, pravidelné lekárske ošetrenie atď.), ktoré pravdepodobne ovplyvnia realizáciu zájazdu, konzultovať spôsobilosť účasti na zájazde s lekárom ešte pred rezerváciou.

4.3. Ak k obmedzeniu mobility Cestujúceho alebo k iným obmedzeniam v zmysle bodu 4.1. príde až v časovom období medzi uzavretím Zmluvy o paušálnom zájazde a nástupom na zájazd, musí Cestujúci informovať Organizátora bezodkladne – odporúča sa písomnou formou z dôkazných dôvodov - aby tento mohol rozhodnúť, či sa Cestujúci môže bez ohrozenia svojej osoby alebo spolucestujúcich zúčastniť na zájazde, alebo či má právo na vylúčenie Cestujúceho a odstúpenie od Zmluvy. Ak si Cestujúci nesplní svoju povinnosť informovať Organizátora a Organizátor odstúpi od Zmluvy, má Organizátor nárok na odškodné podľa uvedených paušálov odstúpeného.

4.4. Cestujúci, ktorý vykoná rezerváciu pre seba alebo pre tretiu osobu sa považuje za Objednávateľa a preberá analogickým spôsobom v zmysle § 7 ods. 2 PRG záväzky podľa Zmluvy s Organizátorom (napr. platba poplatku atď.) (porovnaj 1.2.) za predpokladu, že neexistujú žiadne iné dohody.

4.5. Cestujúci je povinný všetky zmluvné dokumenty poskytnuté Organizátorom (napr. Zmluva o paušálnom zájazde, potvrdenie rezervácie, poukazy - vouchre) skontrolovať na faktickú správnosť všetkých údajov a na akékoľvek iné odchýlky (typografické chyby, napr. meno, dátum narodenia) a v nutnom prípade bezodkladne oznámiť Organizátorovi ich korektúru. Dodatočné náklady vzniknuté na základe nesprávnych údajov Cestujúceho alebo jeho omeškanom oznámení znáša Cestujúci, pričom minimálna výška poplatku je 25, - EUR na osobu s pripočítaním všetkých dodatočných poplatkov vyčíslených poskytovateľmi služieb.

4.6. V prípade, že uskutočnenie zmluvne dohodnutého spätočného návratu Cestujúceho nie je možné z dôvodu neodvratiteľných a výnimočných okolností, znáša Organizátor náklady na potrebné ubytovanie najviac na tri noci. Nevzťahuje sa to na Cestujúcich so zníženou pohyblivosťou (ako je vymedzené v Článku 2 Písmeno a Nariadenia (ES) č. 1107/2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave) a ich spolucestujúcich, na tehotné ženy, na maloleté osoby bez sprievodu a na cestujúcich, ktorí potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, za predpokladu, že vymenované osoby oznámia Organizátorovi 48 hodín pred začiatkom zájazdu svoje osobitné potreby, ktoré v čase rezervácie ešte neexistovali alebo neboli známe (porovnaj 4.3.).

4.7. Cestujúci musí v súlade s § 11 ods. 2 PRG bezodkladne a úplne oznámiť nedostatky, ktoré sú v rozpore z dohodnutými cestovnými službami, vrátane konkrétneho pomenovania rozporu so zmluvou/nedostatku, a to priamo zástupcovi Organizátora, aby tento mohol v danej situácii rozpor zo zmluvou/nedostatok - v závislosti od konkrétneho prípadu a ak je to vôbec možné - s ohľadom na príslušné okolností (napríklad časový posun, možnosť alternatív resp. výmeny/nápravy/vylepšenia

atď.) a s tým súvisiace akékoľvek výdavky (napr. upratanie náhradnej izby, zistenie možnosti náhradného hotela atď.) - na mieste odstrániť . Ak Cestujúci vykoná rezerváciu u Sprostredkovateľa a rozpor zo zmluvou/nedostatok nastane počas pracovnej doby Sprostredkovateľa, môže Cestujúci tento nedostatok oznámiť aj Sprostredkovateľovi. Odporúča sa, aby Cestujúci najmä z dôkazných dôvodov oznámenie vykonal písomnú formu. Mimo bežného pracovného času musí Cestujúci oznámiť nedostatky zástupcovi Organizátora na mieste, ak tento nie je k dispozícii a/alebo nie je zmluvne k tomu viazaný, je potrebné nedostatky oznámiť priamo Organizátorovi na SOS-číslo uvedené v Zmluve o paušálnom zájazde. Zanedbanie oznámenia nedostatku za predpokladu, že by oznámenie nedostatku a nápravu bolo možné vykonať na mieste, má vplyv na všetky právne nároky Cestujúceho na záruku. Zanedbanie oznámenia nedostatku môže byť podľa § 12 ods. 2 PRG vzhľadom na právny nárok na odškodné považované za spoluzavinenie (§ 1304 ABGB (rak.) - Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch - Občiansky zákonník). Oznámenie nedostatku neznamena poskytnutie plnenia Organizátora.

4.8. Cestujúci je povinný v stanovenej lehote a v plnej výške a podľa platobných podmienok uhradiť dohodnutú Cenu zájazdu uvedenú v Zmluve o paušálnom zájazde. V prípade oneskorenej alebo neúplnej zálohy alebo zostatkovej platby si Organizátor vyhradzuje právo na upomienku so stanovením lehoty, vyhlásiť odstúpenie od Zmluvy a požadovať náhradu škody v súlade s príslušnými paušálmi odškodného. Nezávisle od toho môže Organizátor požadovať náhradu škody presahujúcu výšku paušálov odškodného.

4.9. Cestujúci musí v prípade uplatnenia a prijatia náhrady škody alebo nároku na zníženie ceny v zmysle § 12 ods. 5 PRG (napr. kompenzačná platba v súlade s Článkom 7 Nariadenia o právach cestujúcich v leteckej doprave) alebo v prípade prijatia iných platieb a služieb poskytovateľov služieb alebo tretích osôb týkajúcich sa náhrady škody alebo nároku na zníženie ceny (napr. platby zo strany hotela) o tejto skutočnosti úplne a pravdivo informovať Sprostredkovateľa alebo Organizátora.

4.10. V prípade porušenia zmluvy zo strany Cestujúceho sa vo všeobecnosti na Cestujúceho vzťahuje povinnosť náhrady škody (§ 1304 ABGB).

5. Poistenie

5.1. Pre dovolenkové zájazdy v zásade platí: nenosiť so sebou žiadne cenné predmety, dôležité dokumenty atď. Odporúča sa vyhotovenie a použitie kópií, pokiaľ je ich použitie povolené. Krádež cenností sa nedá vylúčiť a cestujúci ju v zásade znáša sám ako súčasť všeobecného životného rizika.

5.2. Odporúča sa uzavrieť také poistenie (poistenie v prípade odstúpenia, poistenie v prípade prerušenia zájazdu, poistenie batožiny, poistenie zodpovednosti, zdravotné poistenie v zahraničí, poistenie v prípade meškania, osobná ochrana atď.), ktoré zabezpečuje dostatočné krytie od dátumu vzniku Zmluvy o paušálnom zájazde až do konca paušálneho zájazdu.

6. Rezervácia / Uzavretie Zmluvy / Záloha

6.1. Zmluva o paušálnom zájazde sa uzatvára medzi Cestujúcim a Organizátorom v momente, ak sa dohodnú na podstatných bodoch Zmluvy (cena, služba a termín zájazdu). Z toho vyplývajú práva a povinnosti pre Organizátora a Cestujúceho.

6.2. Cestujúci musí - pokiaľ nie je dohodnuté inak – po akceptovaní/prijatí ponuky zájazdu, najskôr však 11 mesiacov pred koncom paušálneho zájazdu uhradiť zálohu vo výške 10% z celkovej ceny zájazdu. Zvyšná suma musí byť uhradená najskôr 20 dní pred nástupom na zájazd, súbežne s prijatím cestovných pokynov.

6.3. Ak sa Zmluva uzavrie menej ako 20 dní pred odchodom, musí byť celková cena zájazdu uhradená okamžite po prijatí/obdržaní Potvrdenia o rezervácii.

6.4. Ak si Cestujúci nesplní svoje platobné povinnosti podľa bodov 6.2. alebo 6.3., vyhradzuje si Organizátor právo na zaslanie upomienky so stanovením lehoty na odstúpenie od Zmluvy a na požadovanie náhrady škody v súlade s paušálnymi sadzbami odstúpeného.

7. Osoby so zníženou pohyblivosťou

7.1. Či je daný, konkrétny paušálny zájazd vhodný pre osoby so zníženou pohyblivosťou, závisí v jednotlivých prípadoch od povahy a rozsahu zníženej pohyblivosti, charakteru paušálneho zájazdu (napr. dobrodružný zájazd, študijný zájazd, zájazd do metropol atď.), od cieľovej krajiny/miesta určenia, dopravného prostriedku (napr. autobus, lietadlo, loď atď.), ako aj ubytovania (napr. hotel, vysokohorská chata, stan atď.). Osoby so zníženou pohyblivosťou sa preto musia u Organizátora informovať o tom, či je pre nich požadovaný paušálny zájazd v konkrétnom prípade vhodný. Vhodnosť dovolenky v konkrétnom prípade pre osoby so zníženou pohyblivosťou neznamena, že osoba so zníženou pohyblivosťou môže všetky služby zahrnuté v Zmluve o paušálnom zájazde využívať bez obmedzenia (napr. hotelový komplex môže mať k dispozícii vhodné izby a ďalšie časti areálu pre osoby so zníženou pohyblivosťou. To však neznamena, že celý hotelový areál (napr. využívanie bazénu atď.) je vhodný pre osoby so zníženou pohyblivosťou).

7.2. Organizátor môže rezerváciu paušálneho zájazdu zo strany osoby so zníženou pohyblivosťou z bezpečnostných dôvodov odmietnuť, ak Organizátor a/alebo jeden z jeho partnerov/subdodávateľov/poskytovateľov služieb (napríklad hotel, letecká spoločnosť atď.) po dôkladnom posúdení konkrétnych požiadaviek a potrieb Cestujúceho dospejú k záveru, že tento nemôže byť prepravený alebo ubytovaný bezpečne a v súlade s bezpečnostnými predpismi, alebo ak posúdia, že konkrétny paušálny zájazd nie je pre Cestujúceho vhodný.

7.3. Organizátor a/alebo jeden z jeho partnerov/subdodávateľov/poskytovateľov služieb (napríklad hotel, letecká spoločnosť atď.) si vyhradzuje právo odmietnuť prepravu/ubytovanie Cestujúceho ktorý zanedbal povinnosť informovať Organizátora podľa bodu 4.1. a/alebo bodu 4.4. v dostatočnej miere o jeho obmedzenej pohyblivosti a/alebo osobitných potrebách, aby tak umožnil Organizátorovi a/alebo jeho partnerom/subdodávateľom/poskytovateľom služieb posúdiť možnosť bezpečnej a organizačne zrealizovateľnej prepravy/ubytovania.

7.4. Organizátor si vyhradzuje právo zabrániť účasti na paušálnom zájazde z bezpečnostných dôvodov Cestujúcim, ktorí podľa názoru Organizátora a/alebo jedného z jeho partnerov/subdodávateľov/poskytovateľov služieb (napríklad hotel, letecká spoločnosť atď.) nie sú spôsobilí cestovať alebo predstavujú nebezpečenstvo pre seba alebo iné osoby.

8. Zmluva o Paušálnom zájazde

8.1. Cestujúci obdrží pri uzavretí Zmluvy o paušálnom zájazde alebo bezodkladne potom kópiu zmluvného dokumentu alebo potvrdenie o zmluve na trvalom nosiči (napríklad papier, email). Ak Zmluva o paušálnom zájazde bude uzavretá za súčasnej prítomnosti zmluvných strán, Cestujúci má nárok na papierovú verziu. Pri Zmluve uzavretej mimo obchodných priestorov v zmysle § 3 Z 1 FAGG (= Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz, ďalej len „FAGG“, t.j. Zákon o zmluve uzavretej na diaľku alebo zmluve uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho) má Cestujúci nárok obdržať kópiu alebo potvrdenie o zmluve alternatívne aj na trvanlivom nosiči (napr. prostredníctvom emailu).

8.2. Cestujúci obdrží na jeho aktuálnej dodacej/kontaktnej adrese, ktorú oznámil v primeranom čase pred začiatkom paušálneho zájazdu, pokiaľ nebolo dohodnuté inak - doklady k rezervácii, poukazy,

potvrdenia o preprave a vstupenky, ako aj informácie o plánovaných odhadovaných časoch odchodu a o prípadných, naplánovaných prestupných stanicích, prípojných spojoch a časoch príchodu. Ak uvedené dokumenty/podklady/doklady vykazujú nepresnosti/odchýlky/neúplnosti v zmysle bodu 4.5., musí Cestujúci kontaktovať Sprostredkovateľa zájazdu alebo Organizátora (porovnaj bod 4.5.).

9. Náhradná osoba

9.1. Cestujúci má právo podľa § 7 PRG preniesť zmluvný vzťah Zmluvy o paušálnom zájazde na inú osobu, ktorá spĺňa všetky podmienky zmluvy, a je taktiež spôsobilá zúčastniť sa paušálneho zájazdu (kritériami môžu byť napr. pohlavie, informácia o (ne)tehotenstve, zdravotný stav, potrebné očkovanie/dostatočné očkovanie, osobitné znalosti a zručnosti, víza, platné vstupné doklady, neexistencia zákazu vstupu atď.). Ak druhá osoba nespĺňa všetky podmienky zmluvy alebo nie je spôsobilá účasti na paušálnom zájazde, Organizátor môže namietiť proti prevodu zmluvy. Organizátor musí byť bezodkladne, ale najneskôr sedem dní pred odchodom o prevode zmluvy informovaný, na trvanlivom nosiči (napríklad papier, email).

Minimálny manipulačný poplatok za prevod Zmluvy o paušálnom zájazde na inú osobu predstavuje sumu od 50, - EUR na osobu, pokiaľ nevzniknú dodatočné náklady. Cestujúci, ktorý prevod Zmluvy o paušálnom zájazde uskutočňuje a osoba, ktorá zmluvný vzťah preberá, ručia Organizátorovi spoločne a nerozdielne za zatiaľ nevyrovnanú úhradu ceny zájazdu, za minimálny manipulačný poplatok, ako aj akékoľvek s tým súvisiace ďalšie náklady.

9.2. V prípade mnohých leteckých spoločností alebo iných prepravcov či poskytovateľov služieb predstavuje zmena dátumu zájazdu alebo zmena mena Cestujúceho zrušenie (storno) a uplatňujú preto podľa toho tzv. storno poplatky. Platia tu paušály odstúpeného v zmysle bodu 15.3. Ak pritom vzniknú ďalšie náklady, budú tieto náklady účtované Cestujúcemu (analogicky k § 7 ods. 2 PRG).

10. Zmena ceny pred začiatkom zájazdu

10.1. Organizátor si v Zmluve o paušálnom zájazde vyhradzuje právo, po uzavretí Zmluvy o paušálnom zájazde najneskôr 20 dní pred začiatkom paušálneho zájazdu vykonať zmeny cien. Organizátor informuje Cestujúceho na jeho aktuálne zadanej adrese, jasne a zrozumiteľne na trvanlivom nosiči (napr. papier, email) najneskôr 20 dní pred začiatkom paušálneho zájazdu o zvýšení ceny (vrátane výpočtu) a s uvedením dôvodu.

10.2. Zmeny ceny sú prípustné v prípade zmien nasledovných nákladov po uzavretí Zmluvy:

- 1) náklady na osobnú prepravu z dôvodu nákladov na pohonné látky alebo iné zdroje energie;
- 2) výška daní a poplatkov za zmluvne dohodnuté cestovné služby, ako napr. pobytové taxy, prístávacie poplatky, poplatky za nalodenie alebo vylodenie v prístavoch, relevantné poplatky na letiskách ako aj poplatky za služby v prístavoch alebo na letiskách;
- 3) výmenné kurzy platné pre Paušálny zájazd.

Zmeny cien môžu mať za následok zvýšenie alebo zníženie cien. V prípade zníženia ceny bude Cestujúcemu vrátená suma zníženia ceny. Túto sumu môže však Organizátor znížiť o skutočné administratívne náklady.

10.3. S navýšením o viac ako 8% ceny zájazdu sa uplatňuje bod 11.4. Cestujúci má možnosť voľby, prijať zvýšenie ako zmenu zmluvy, súhlasiť s účasťou na inom náhradnom zájazde - ak je takýto zájazd

v ponuke - alebo odstúpiť od zmluvy bez povinnosti úhrady paušálov odstupného. Už uhradené poistné nemôže byť Cestujúcemu vrátené.

11. Zmeny pred začiatkom zájazdu

11.1. Organizátor môže pred začiatkom zájazdu vykonať nepodstatné zmeny služieb, ak si toto právo v Zmluve vyhradil. Touroperátor resp. Sprostredkovateľ zájazdu, pokiaľ bol Paušálny zájazd jeho prostredníctvom rezervovaný, informuje Cestujúceho o zmenách jasne, zrozumiteľne a zreteľne, na trvanlivom nosiči, na ním aktuálne uvedenej adrese.

11.2. Nepodstatná zmena - pričom toto je potrebné preveriť vždy individuálne - je nepatrná, fakticky odôvodnená zmena, ktorá podstatne neovplyvňuje charakter a/alebo trvanie a/alebo obsah služby a/alebo kvalitu rezervovaného paušálneho zájazdu.

11.3. Podstatné zmeny môžu znamenať výrazné zníženie kvality alebo hodnoty cestovných služieb, ktoré je Organizátor nútený vykonať, ak sa zmeny týkajú podstatných vlastností cestovných služieb a/alebo ovplyvňujú Paušálny zájazd a/alebo organizáciu zájazdu. Či je zmena resp. zníženie kvality alebo hodnoty cestovných služieb výrazné, je potrebné zvážiť individuálne, s ohľadom na typ/povahu, trvanie, účel a cenu Paušálneho zájazdu, ako aj s ohľadom na intenzitu a trvanie a príčinu zmeny a v prípade potreby prijateľnosť okolností, ktoré viedli k zmene.

11.4. Ak je Organizátor v súlade s § 9 ods. 2 PRG donútený k podstatným zmenám v zmysle vyššie uvedených základných charakteristík cestovných služieb, ktoré tvoria charakter a účel paušálneho zájazdu (pozri § 4 ods. 1 č. 1 PRG) alebo nemôže splniť špecifikácie zákazníka, ktoré mu výslovne potvrdil, alebo by chcel zvýšiť celkovú cenu zájazdu podľa ustanovení § 8 PRG o viac ako 8%, môže Cestujúci

- v primeranej lehote stanovenej Organizátorom s navrhovanými zmenami súhlasiť, alebo
- súhlasiť s účasťou na inom, náhradnom zájazde, ak takýto zájazd Organizátor ponúka, alebo
- odstúpiť od Zmluvy bez povinnosti zaplatenia náhrady škody.

Organizátor bude preto v uvedených prípadoch o nasledujúcich bodoch informovať Cestujúceho jasne, zrozumiteľne a zreteľne, na trvanlivom nosiči (napr. papier, email), na ním aktuálne uvedenej adrese:

- zmeny v cestovných službách a prípadne ich vplyv na cenu paušálneho zájazdu,
- primeraná lehota, v ktorej Cestujúci Organizátora informuje o svojom rozhodnutí, ako aj právny účinok nedodania vyhlásenia Cestujúceho o jeho rozhodnutí v rámci tejto primeranej lehoty,
- prípadný iný paušálny zájazd ponúkaný ako náhrada a cena tohto zájazdu.

Cestujúcemu sa odporúča použiť na jeho vyhlásenie písomnú formu. Ak Cestujúci v stanovenej lehote nepredloží vyhlásenie, považuje sa to za súhlas so zmenami.

12. Priebeh zájazdu/Zmeny

12.1. Z rôznych dôvodov (bez nároku na úplnosť), akými môžu byť napr. vplyvy životného prostredia a počasia (napr. dážď, vietor, lavíny, bahno atď.), prírodné katastrofy (napr. zemetrasenia, povodne, hurikány atď.), uzavretie hraníc, štátne nariadenia, dopravné zápchy, zmeny času letu, teroristické

útoky, výpadky energie, krátkodobé zmeny otváracích hodín atď. môže dôjsť k odchýlkam od inzerovanej alebo zmluvne dohodnutej trasy, plánované miesta v rámci poznávacieho zájazdu sa môžu odložiť na neskôr alebo sa môže zmeniť ich poradie, plánované prehliadky/návštevy môžu byť vynechané alebo pozmenené. V týchto prípadoch sa Organizátor snaží ponúknuť ekvivalentné alternatívy resp. vynechané časti nahradiť dodatočne inými, na iných miestach .

13. Záruka

13.1. Ak sa vyskytne nedostatok predstavujúci rozpor so Zmluvou, pretože dohodnutá cestovná služba nebola poskytnutá alebo bola poskytnutá s nedostatkami (= v rozpore so Zmluvou), Organizátor sa postará o odstránenie nedostatku, pokiaľ Cestujúci alebo jeho spolucestujúci (napr. rodinní príslušníci) tento nezavinili sami a/alebo neporušili svoje povinnosti spolupracovať a/alebo odstránenie nedostatku nie je zmarené Cestujúcim a/alebo odstránenie nedostatku nie je nemožné alebo nie je spojené s neprimeranými nákladmi. Cestujúci musí určiť Organizátorovi primeranú lehotu na odstránenie nedostatku, pričom primeranosť tejto lehoty je potrebné posúdiť vždy individuálne, a to na základe druhu/účelu/dĺžky trvania paušálneho zájazdu, indikovaného nedostatku, momentu jeho oznámenia/nahlásenia (napr. neskoro večer atď.), ako aj potrebného času na zabezpečenie náhrady, napr. náhradného objektu (prestahovanie atď.). Lehota musí byť stanovená zástupcovi Organizátora na mieste, alebo ak tento nie je k dispozícii a/alebo nie je zmluvne k tomu viazaný, je potrebné oznámiť stanovenie lehoty priamo Organizátorovi na kontaktné číslo uvedené v Zmluve o paušálnom zájazde.

13.2. Ak Cestujúci zanedbá svoju povinnosť oznámenia podľa bodu 4.7. alebo zanedbá svoju povinnosť súčinnosti (napr. obhliadku izby ponúknutej Organizátorom ako náhradu alebo zbalenia kufrov za účelom výmeny izby atď.) alebo stanoví Organizátorovi neprimerane krátku lehotu na nápravu resp. odstránenie nedostatku alebo nepodporí Organizátora v primeraných medziach pri náprave resp. odstránení nedostatku alebo odmieta neodôvodnene náhradu služby Organizátora ponúkanú ako náprava, musí znášať nepriaznivé právne následky (viď bod 4.7.).

13.3. Ak Organizátor v primeranej lehote nezjedná nápravu resp. neodstráni nedostatok, môže Cestujúci nápravu zjednať sám a od Organizátora požadovať náhradu s tým súvisiacich potrebných výdavkov (viď § 11 ods. 4 PRG). Uplatňuje sa tu zásada zmierňovania škôd, t.j. vzniknutá škoda sa musí udržiavať na čo najnižšej úrovni (napr. náklady na výmenu/náhradu), pričom je potrebné vychádzať z dĺžky, hodnoty a účelu zájazdu. Okrem toho sa predpokladá objektívny pohľad na nedostatok (rozpor so Zmluvou).

13.4. Ak podstatnú časť dohodnutých cestovných služieb nie je možné poskytnúť v súlade so Zmluvou, Organizátor ponúkne Cestujúcemu bez dodatočných nákladov, pokiaľ je to vzhľadom na okolnosti a pomery (na mieste) možné (nemožnosť vznikne napr., ak je k dispozícii len jeden hotel v rezervovanej kategórii), primerané opatrenia (náhradnú službu) na pokračovanie paušálneho zájazdu, ktoré sú podľa možnosti kvalitatívne rovnocenné alebo hodnotnejšie ako zmluvne dohodnuté služby; To isté platí, ak Cestujúci nebol prepravený späť na miesto odchodu v súlade so Zmluvou. Ak iné opatrenia ponúkané Organizátor budú mať za následok nižšiu kvalitu paušálneho zájazdu v porovnaní so zmluvne dohodnutými službami (napr. polpenzia namiesto all inclusive), poskytne Organizátor Cestujúcemu primerané zníženie ceny. Cestujúci môže navrhované iné opatrenia odmietnuť iba vtedy, ak tieto nie sú porovnateľné so zmluvne dohodnutými službami alebo poskytnuté zníženie ceny nie je primerané. V prípade odmietnutia musí Cestujúci dokazovať/preukázať, že navrhované iné opatrenia Organizátora nie sú rovnocenné/porovnateľné so zmluvne dohodnutými službami a/alebo ponúkané zníženie ceny nie je dostatočné.

13.5. Ak nedostatok (v rozpore so Zmluvou) má výrazný vplyv v zmysle bodu 11.3. na realizáciu paušálneho zájazdu a Organizátor v primeranej lehote stanovenej Cestujúcim, s ohľadom na

charakter nedostatku a okolnosti, nedostatok neodstráni, môže Cestujúci, pokiaľ pre neho ako osobu, pričom sa vychádza z rozmerov postavy priemerného cestujúceho, nie je únosné v paušálnom zájazde pokračovať, odstúpiť od Zmluvy o paušálnom zájazde bez povinnosti platby odstúpného a prípadne si uplatniť nároky na záruku a náhradu škody podľa § 12 PRG. Ak nie je možné ponúknuť žiadne iné opatrenia podľa bodu 13.4. alebo ak Cestujúci ponúkané, iné opatrenia podľa poslednej vety bodu 13.4. odmietne, má Cestujúci pri existujúcom nedostatku (v rozpore so Zmluvou) nárok na uplatnenie nárokov na záruku a náhradu škody podľa § 12 PRG, aj bez ukončenia Zmluvy o paušálnom zájazde. Ak je preprava osôb súčasťou paušálneho zájazdu, Organizátor zabezpečí v prípadoch uvedených v tomto odseku okrem iného okamžitú spätnú prepravu Cestujúceho s rovnocennou prepravnou službou bez ďalších nákladov pre Cestujúceho.

13.6. Ak služby nemôžu byť plnené z dôvodu neodvratiteľných a výnimočných okolností a Organizátor aj napriek tomu od paušálneho zájazdu neodstúpi (viď bod 17.1.), ale ponúkne náhradné služby, polovicu všetkých dodatočných nákladov, ktoré môžu vzniknúť, znáša Cestujúci (porovnaj bod 10.3.).

14. Odstúpenie Cestujúceho bez povinnosti platby paušálov odstúpného

14.1. Cestujúci môže pred začiatkom paušálneho zájazdu - bez toho, aby zaplatil paušály odstúpného - odstúpiť od Zmluvy o paušálnom zájazde v nasledovných prípadoch:

14.1.1. Ak sa v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti, posudzuje sa to individuálne, pričom sa berie do úvahy obsah zmluvy a miera relevantnej okolnosti, ktoré predstavujú nebezpečenstvo, vyskytnú neodvratiteľné a výnimočné okolnosti, ktoré závažne ovplyvňujú realizáciu paušálneho zájazdu alebo prepravu osôb na miesto určenia v zmysle bodu 11.3. Ak Cestujúci v týchto prípadoch odstúpi od Zmluvy, má nárok na úplné vrátenie všetkých dovtedy vykonaných platieb za paušálny zájazd, ale nie na dodatočnú náhradu škody (viď § 10 ods. 2 PRG).

14.1.2. V prípadoch uvedených v bode 11.4.

Vyhlásenie o odstúpení musí byť Organizátorovi oznámené – z dôvodov preukázateľnosti sa odporúča písomná forma.

14.2. Cestujúci môže po začatí Paušálneho zájazdu v prípadoch uvedených v bode 13.5. - bez zaplata paušálov odstúpného – od Zmluvy o paušálnom zájazde odstúpiť.

14.03. Cestovné varovania od rakúskeho ministerstva zahraničných vecí alebo správy z médií, ako aj zmenené pravidlá vstupu do štartovacích/tranzitných/cieľových destinácií v dôsledku koronavírusu (COVID-19) Cestujúceho neopravňujú na bezplatné odstúpenie od zmluvy, keďže Cestujúci sú vo všeobecnosti vedomí si nebezpečnej situácie v dôsledku pandémie koronavírusu pri rezervácii zájazdu.

15. Odstúpenie Cestujúceho s povinnosťou platby paušálov odstúpného

15.1. Cestujúci je oprávnený kedykoľvek, s povinnosťou úhrady paušálov odstúpného (storno poplatky), odstúpiť od Zmluvy. Vyhlásenie o odstúpení musí byť Organizátorovi oznámené - z dôvodov preukázateľnosti sa odporúča písomná forma. Ak bol paušálny zájazd rezervovaný prostredníctvom Sprostredkovateľa zájazdu, vyhlásenie o odstúpení by malo byť oznámené Sprostredkovateľovi zájazdu. Cestujúcemu sa odporúča vyhlásenie o odstúpení oznámiť na trvalom nosiči (napr. papier, email).

15.2. Paušály odstúpného sú vypočítané v percentuálnom pomere k Cene zájazdu a ich výška závisí od času/momentu oznámenia o odstúpení, ako aj od očakávaných ušetrených nákladov a príjmov z iného využívania cestovných služieb. Ak sú paušály odstúpného neprimerané, súd ich môže zmierniť.

15.3. V závislosti od typu Paušálneho zájazdu platia nasledovné paušály odstúpného na osobu:

1. Špeciálne lety (charterové lety), skupinové zájazdy IT (skupinové paušálne zájazdy s pravidelnou linkovou dopravou), zájazdy autobusových spoločností (viacdenné cesty):

do 30. dňa pred začiatkom zájazdu	20%
29. až 20. deň pred začiatkom zájazdu	35%
19. až 10. deň pred začiatkom zájazdu	60%
9. až 4. deň pred začiatkom zájazdu	75%
od 3. dňa (72 hodín) pred začiatkom zájazdu	85% z ceny zájazdu

2. Individuálne zájazdy IT (individuálne paušálne zájazdy s pravidelnou linkovou dopravou), zájazdy železničných spoločností (s výnimkou mimoriadnych vlakov):

náklady na let/vlak	
odo dňa rezervácie	100%
Náklady za ostatné služby (v mieste dovolenky)	
do 30. dňa pred nástupom na zájazd	20 %
od 29. do 20. dňa pred nástupom na zájazd	35 %
od 19. do 10. dňa pred nástupom na zájazd	60 %
od 9. do 4. dňa pred nástupom na zájazd	75 %
od 3. dňa (72 hodín) pred nástupom na zájazd	85 % z ceny danej časti zájazdu.

Pre hotelové ubytovanie, prázdninové byty, lodné zájazdy, jednodňové autobusové zájazdy, mimoriadne vypravené vlaky a dodatočné služby (napr. vstupenky) platia osobitné podmienky. Tieto je potrebné uviesť v bode „Osobitné cestovné podmienky“ a v podrobnom programe/popise. Toto platí rovnako pre odlišné podmienky k bodom 15.3. 1.-2.

16. NO-SHOW

Označenie tzv. NO-SHOW znamená, že Cestujúci sa nedostaví na zájazd, pretože mu chýba vôľa cestovať, alebo zmeškal odchod z dôvodu, ktorý sa mu pripisuje, alebo z dôvodu náhody, ktorá sa mu stala. Ak sa ďalej objasní, že Cestujúci už ďalej nemôže alebo nechce využívať ešte zostávajúce cestovné služby, musí zaplatiť vyššie uvedené paušály odškodného vo výške 100%.

17. Odstúpenie Organizátora pred začiatkom zájazdu

17.1. Organizátor môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť od Zmluvy o paušálnom zájazde, ak mu neodvrátiteľné a výnimočné okolnosti bránia v plnení zmluvy, a ak Cestujúcemu oznámi vyhlásenie o odstúpení bezodkladne, na ním aktuálne zadanej kontaktnej adrese, a to najneskôr pred začiatkom paušálneho zájazdu (viď § 10 ods. 3 písm. b PRG).

17.2. Organizátor môže pred začiatkom paušálneho zájazdu odstúpiť od Zmluvy o paušálnom zájazde, ak sa na zájazd zaregistrovalo menej ľudí, ako je minimálny počet účastníkov uvedený v zmluve, a ak Cestujúcemu oznámi vyhlásenie o odstúpení, na ním aktuálne zadanej kontaktnej adrese, v rámci lehoty uvedenej v zmluve, najneskôr však:

- 20 dní pred začiatkom paušálneho zájazdu v prípade zájazdov dlhších ako šesť dní,
- sedem dní pred začiatkom paušálneho zájazdu pri zájazdov s dĺžkou trvania dva až šesť dní,

c) 48 hodín pred začiatkom paušálneho zájazdu v prípade zájazdov, ktoré trvajú menej ako dva dni (viď § 10 ods. 3 písm. a PRG).

17.3. Ak Organizátor v zmysle bodov 17.1. a 17.2. odstúpi od Zmluvy o paušálnom zájazde, vráti Cestujúcemu Cenu zájazdu, nemá však už žiadnu povinnosť platenia dodatočnej náhrady škody.

18. Odstúpenie Organizátora po začatí paušálneho zájazdu

18.1. Organizátor je od plnenia Zmluvy, bez povinnosti vrátenia ceny zájazdu, oslobodený, ak Cestujúci hrubým a nevhodným správaním (ako napr. alkohol, drogy, nedodržiavanie zákazu fajčenia, nerešpektovanie určitých predpisov týkajúcich sa oblečenia, napr. pri návšteve náboženských miest alebo pri jedle, trestné správanie, rušivé správanie voči spolucestujúcim, nesplnenie pokynov sprievodcu, napr. pravidelný oneskorený príchod atď.), bez ohľadu na napomenutie narúša, tak, že priebeh zájazdu alebo spolucestujúci sú rušení a je im bránené do tej miery, že by to mohlo narušiť dovolenkovú pohodu iných alebo spolucestujúcich alebo by mohlo zmať účel cesty. V takomto prípade je Cestujúci povinný Organizátorovi nahradiť škodu.

19. Všeobecné riziko pre Cestujúceho

19.1. Paušálny zájazd zvyčajne prináša zmenu oproti obvyklému prostrediu. S tým súvisiaci nástup všeobecného životného rizika cestujúceho, ako napríklad (bez nároku na úplnosť) stres, nevoľnosť (napr. v dôsledku klimatických zmien), únava (napr. v dôsledku vlhkého-dusného podnebia), tráviace problémy (napr. nezvyčajné korenie, jedlo atď.) a/alebo nástup všetkých možných rizík spojených so zájazdom, ako napríklad (bez nároku na úplnosť) bolesť uší počas potápačských výprav, choroba z nadmorskej výšky pri cestách vo vysokých nadmorských výškach, morská choroba počas plavieb a ešte oveľa viac, spadajú do sféry Cestujúceho a nemožno ich pripísať Organizátorovi.

19.2. Ak Cestujúci nevyužije služby, ktoré mu boli riadne ponúknuté, z vyššie uvedených dôvodov alebo ak vyhlási odstúpenie od zmluvy z tohto dôvodu, nemá nárok na právnu záruku alebo spätný postih nevyužitých častí cestovných služieb.

20. Ručenie/Zodpovednosť

20.1. Ak Organizátor alebo jeho pomocné sily úmyselne porušia povinnosti, ktoré Organizátorovi vyplývajú zo zmluvného vzťahu s Cestujúcim, je Organizátor povinný nahradiť Cestujúcemu z toho vyplývajúcu vzniknutú škodu.

20.2. Organizátor neručí za poškodenie vecí alebo majetku Cestujúceho, ktoré vznikne v súvislosti s rezervovanými službami, pokiaľ

20.2.1. toto predstavuje realizáciu všeobecného životného rizika Cestujúceho alebo akéhokoľvek všeobecného rizika spojeného s paušálnym zájazdom, ktoré patrí do sféry Cestujúceho (viď bod 19.)

20.2.2. je v plnej miere pripísateľné zavineniu Cestujúceho;

20.2.3. je pripísateľné tretej osobe, ktorá sa nezúčastňuje na poskytovaní cestovných služieb zahrnutých v Zmluve o paušálnom zájazde, a rozpor so zmluvou sa nedal predvídať, ani sa mu nedalo vyhnúť; alebo

20.2.4. je dôsledkom neodvratiteľných a výnimočných okolností.

20.3. Pri zájazdoch s osobitnými rizikami (napr. charakteru expedície) neručí Organizátor za následky, ktoré vzniknú v priebehu nástupu rizík, ak sa toto deje mimo rozsahu jeho povinností. Nedotknutá zostáva povinnosť Organizátora starostlivo pripraviť paušálny zájazd a starostlivo vybrať osoby a subjekty, ktoré sú poverené poskytnutím jednotlivých služieb v rámci paušálneho zájazdu.

20.4. Cestujúci musí dodržiavať predpisy, nariadenia a pokyny personálu na mieste, ako aj príkazy a zákazy (napr. zákaz kúpania, zákaz potápania atď.). V prípade nedodržania pokynov zo strany Cestujúceho neručí Organizátor za žiadne zranenie osoby alebo škodu na veciach a majetku Cestujúceho alebo zranenie osoby alebo škodu na veciach a majetku tretích osôb.

20.5. Organizátor neručí za poskytnutie služby, ktorú Cestujúcemu vopred nepotvrdila resp. ktorú si po nástupe na zájazd Cestujúci rezervoval sám na mieste.

20.7. Cestujúcemu sa odporúča, aby si nebral so sebou mimoriadne cenné predmety. Ďalej sa odporúča taktiež správne uschovať resp. poistiť predmety, ktoré ste si vzali so sebou (porovnaj bod 5.1.).

20.8. Pokiaľ Montrealský dohovor o medzinárodnej leteckej doprave z roku 2001, Aténsky protokol z roku 2002 a Aténsky dohovor o námornej preprave z roku 1974 alebo Dohovor o medzinárodnej železničnej preprave z roku 1980, zmenený a doplnený v roku 1999, obmedzujú rozsah náhrady škody alebo podmienky, za ktorých poskytovateľ služby obsiahnutej v Zmluve o paušálnom zájazde musí zaplatiť náhradu škody, platia tieto obmedzenia aj pre Touroperátora (viď § 12 ods. 4 PRG).

21. Uplatňovanie nárokov

21.1. Za účelom zjednodušenia uplatňovania nárokov sa Cestujúcemu odporúča, aby si o neposkytnutí alebo nedostatočnom poskytnutí služieb nechal vyhotoviť písomné potvrdenia, resp. aby si zabezpečil doklady, dôkazy a svedkov.

21.2. Nároky zo záruky je možné uplatňovať si len v priebehu 2 rokov. Nároky na náhradu škody sú premlčané po 3 rokoch.

21.3. V záujme Cestujúceho sa odporúča uplatňovať si nároky bezodkladne po návrate zo zájazdu, v plnom rozsahu a konkrétne popísané, priamo u Organizátor alebo prostredníctvom Sprostredkovateľa zájazdu, pretože pri rastúcom oneskorení treba počítať s ťažkosťami pri dokazovaní.

22. Doručovanie - elektronická korešpondencia

22.1. Za dodáciu/kontaktnú adresu Cestujúceho sa považuje aktuálne nahlásená adresa Cestujúceho (napr. e-mailová adresa) Organizátorovi. Cestujúci musí bezodkladne oznámiť každú zmenu. Odporúča sa, aby Cestujúci používal písomnú formu.

23. Poskytovanie informácií tretím stranám

23.1. Informácie o menách účastníkov zájazdu a mieste pobytu cestujúcich nebudú poskytované tretím stranám ani v naliehavých prípadoch, pokiaľ si to Cestujúci výslovne neželá. Náklady spojené s prenosom naliehavých správ znáša Cestujúci. Preto sa odporúča, aby cestujúci poskytli svojim príbuzným presnú adresu miesta dovolenky.

Doplňujúce ustanovenia resp. ustanovenia odlišujúce sa od podmienok platné pre všetky zájazdy GRUBER Reisen GmbH ako Organizátora („Osobitné cestovné podmienky“).

1. Paušály odstúpenia pri odstúpení Cestujúceho:

1.1. Pri produkte pozemná turistika („hotel only“) a tzv. kúpeľných autobusoch (Bäderbusse, „bus only“), ako aj pri produktoch „len-let“ v rámci výnimočných/chartrových letoch („Flug only“) platia nasledovné poplatky odstúpeného:

do 30. dňa pred nástupom na zájazd	20 %
od 29. do 20. dňa pred nástupom na zájazd	35 %
od 19. do 10. dňa pred nástupom na zájazd	60 %
od 9. do 4. dňa pred nástupom na zájazd	75 %
od 3. dňa (72 hodín) pred nástupom na zájazd	85 % z ceny zájazdu.

1.2. Pri produkte Dynamických/MIX-produktoch (vrátane paušálnych ciest, aj samostatných leteniek/ubytovania) platia nasledovné poplatky odstúpeného:

do 30. dňa pred nástupom na zájazd	40 %
od 29. do 20. dňa pred nástupom na zájazd	50 %
od 19. do 10. dňa pred nástupom na zájazd	70 %
od 9. dňa pred nástupom na zájazd	90 % z ceny zájazdu.

1.3. Pri „Flug only“ na báze IT (linkový let) platia od momentu rezervácie poplatky odstúpeného vo výške 100% ceny.

1.3. Produkt Fernreisen - zájazdy do diaľkových destinácií: od momentu rezervácie platia pre hotelové/ubytovacie služby nasledovné storno-podmienky:
storno-poplatky vo výške 100% pre všetky pobyty v termíne 15.12.2020-15.01.2021.

Pre ostatné termíny platí:

do 31. dňa pred príchodom	25 %
od 30. do 23. dňa pred príchodom	50 %
od 22. do 11. dňa pred príchodom	85 %
od 10. dňa pred príchodom	100 % z ceny zájazdu.

1.4. Produkty Taliansko: dodatočne platia pre apartmány, mobilné domy, bungalovy, villaggios a pod. nasledovné storno-poplatky, pokiaľ v popise nebolo stanovené inak:

do 46. dňa pred nástupom na zájazd	25 %
od 45. do 30. dňa pred nástupom na zájazd	50 %
od 29. do 21. dňa pred nástupom na zájazd	75 %
od 20. do 15. dňa pred nástupom na zájazd	85 %
od 14. dňa pred nástupom na zájazd	100 % z ceny zájazdu.

1.5. Pri niektorých typoch ubytovania resp. špeciálnych ponukách, akciových ponukách a zájazdoch platia osobitné platobné podmienky a storno-poplatky, ktoré sa odlišujú od podmienok uvedených vo „Všeobecných obchodných podmienkach“, a v „Osobitných cestovných podmienkach“. Tieto sú uvedené v príslušných popisoch ponúk a hotelov.

Poukazujeme na to, že pred uzavretím Zmluvy si vyhradzuje právo na zmenu ceny z dôvodu zmien rámcových podmienok, a že Cena zájazdu aktuálna k danému dňu Vám bude oznámená ešte pred uzavretím Zmluvy.

Zabezpečená dovolenka: peniaze klientov sú poistené podľa Nariadenia o paušálnych zájazdoch (Pauschalreiseverordnung, PRV):

V prípade platobnej neschopnosti Organizátora zájazdu alebo – v niektorých členských štátoch – Sprostredkovateľa zájazdu, budú platby vrátené. Ak dôjde k platobnej neschopnosti Organizátora zájazdu alebo, ak je to relevantné, Sprostredkovateľa zájazdu po začatí Paušálneho zájazdu a preprava je súčasťou Paušálneho zájazdu, bude spätná preprava cestujúcich zabezpečená.

Ochrana osobných údajov

Všetky osobné údaje, ktoré dostávame v priebehu Vašej rezervácie a ktoré sú potrebné na uzavretie Zmluvy, sa spracovávajú elektronicky. Tieto údaje podliehajú prísny smerniciam o ochrane údajov (GDPR). Viac informácií nájdete na www.aaretalreisen.com/datenschutz.

Impressum

Aaretal Reisen AG
Eichenweg 6
3123 Belp (Bern), Schweiz
Firmennummer/UID: CHE-107.504.265
Gerichtsstand: Belp

Tlačové chyby a omyly vyhradené.

Autorské práva a obrázky: všetky práva na text a obrázky podliehajú spoločnosti Aaretal Reisen AG a/alebo jeho zmluvným partnerom.

Použitie tretími stranami si vyžaduje predchádzajúci písomný súhlas.

Stav: september 2021, zmeny vyhradené.

Všeobecné zmluvné podmienky

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH A PLATOBNÉ PODMIENKY CESTOVNEJ KANCELÁRIE ETI SLOVENSKO S. R. O.

1. Úvodné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1.1 Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch a platobné podmienky cestovnej kancelárie ETI Slovensko s. r. o. (ďalej len „Všeobecné podmienky“ alebo „VOP“) sú platné pre všetky zájazdy, ako aj iné produkty a služby cestovného ruchu poskytované priamo alebo prostredníctvom sprostredkovateľa Cestovnou kanceláriou a sú zároveň neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde, ktorú Cestovná kancelária uzatvára s Cestujúcim zájazdu vo vlastnom mene. Tieto Všeobecné podmienky sú platné aj pre zájazdy a iné produkty a služby cestovného ruchu iného poskytovateľa, ktoré Cestovná kancelária sprostredkúva, ak tak určil poskytovateľ služieb cestovného ruchu, a ak o tom bol Cestujúci v súvislosti so sprostredkovaným zájazdom alebo produktom alebo službou cestovného ruchu informovaný.

1.2 Na účely týchto Všeobecných podmienok sa rozumie:

- a) Cestovnou kanceláriou, resp. CK - spoločnosť ETI Slovensko s. r. o., so sídlom Michalská 9, 811 01 Bratislava, IČO: 45 701 822, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 67004/B, ktorá je právnickou osobou podnikajúcou na základe živnostenského oprávnenia a v súlade s príslušnými právnymi predpismi v oblasti cestovného ruchu, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde sama, alebo prostredníctvom externých partnerov (fyzických a právnických osôb), ktorí uzatvorili s CK zmluvu o obchodnom zastúpení a na základe tejto zmluvy sprostredkujú pre CK predaj zájazdov a služieb cestovného ruchu (ďalej len „Cestovná kancelária“ alebo „CK“). Cestovná kancelária v rámci svojej podnikateľskej činnosti:
 - i) má výlučné právo uzatvárať Zmluvy o zájazde vo vlastnom mene, prostredníctvom Sprostredkovateľa alebo spolu so Sprostredkovateľom;
 - ii) má výlučné právo zasielať údaje, ktoré sa týkajú Cestujúceho, Sprostredkovateľovi podľa Zákona;
 - iii) má výlučné právo sprostredkovať spojené Služby cestovného ruchu;
 - iv) vytvára kombinácie Služieb cestovného ruchu, ktoré nie sú Zájazdom, ponúka a predáva ich inej cestovnej kancelárii alebo cestovnej agentúre na účel ďalšieho predaja;
 - v) ponúka a predáva Služby cestovného ruchu;
 - vi) sprostredkúva predaj Služieb cestovného ruchu pre inú cestovnú kanceláriu, cestovnú agentúru alebo iné osoby, najmä dopravcov alebo prevádzkovateľov ubytovacích zariadení;
 - vii) sprostredkúva predaj Zájazdov pre inú cestovnú kanceláriu; Zmluva o zájazde sa musí uzatvoriť v mene cestovnej kancelárie, pre ktorú sa Zájazd sprostredkúva, a táto zodpovedá za plnenie Zmluvy o zájazde;
 - viii) predáva predmety súvisiace s cestovným ruchom;

b) Službou cestovného ruchu -

- i) preprava,
 - ii) ubytovanie, ktoré nie je prirodzenou súčasťou prepravy a nie je určené na účel byvania,
 - iii) prenájom motorových vozidiel alebo dvojkolesových motorových vozidiel, na ktorých vedenie sa vyžaduje vodičské oprávnenie skupiny A, alebo
 - iv) iné služby cestovného ruchu, ktoré nie sú prirodzenou súčasťou služby cestovného ruchu uvedených v prvom bode, druhom bode alebo treťom bode;
- c) Cestujúcim – fyzická osoba, ktorá uzatvára Zmluvu o zájazde alebo zmluvy tvoriace spojené služby cestovného ruchu alebo ktorej majú byť poskytnuté Služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo zmlúv tvoriacich spojené Služby cestovného ruchu,;
- d) Sprostredkovateľom – fyzická osoba alebo právnická osoba, podnikajúca na základe živnostenského oprávnenia a v súlade s príslušnými právnymi predpismi v oblasti cestovného ruchu, poskytujúca produkty a služby cestovného ruchu, ktorá s CK uzatvorila zmluvu o obchodnom zastúpení a na jej základe sprostredkúva pre CK predaj Zájazdov, produktov a iných Služieb cestovného ruchu;
- e) Zájazdom - kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov Služieb cestovného ruchu zakúpených na účel tej istej cesty,
 - i) ak Služby cestovného ruchu skombinoval jeden Sprostredkovateľ, a to aj na požiadanie Cestujúceho alebo podľa výberu Cestujúceho uskutočneného pred uzatvorením Zmluvy o zájazde, alebo
 - ii) bez ohľadu na to, či sa uzatvárajú samostatné zmluvy s jednotlivými poskytovateľmi Služieb cestovného ruchu, ak ide o Služby cestovného ruchu
 1. zakúpené na jednom Predajnom mieste a skombinované pred tým, ako sa Cestujúci zaviazal k úhrade ich ceny,
 2. ponúkané, predávané alebo účtované za súhrnnú cenu alebo za celkovú cenu,
 3. ponúkané alebo predávané pod označením "zájazd", "balík služieb cestovného ruchu" alebo obdobným označením,
 4. kombinované Cestujúcim po uzatvorení zmluvy, ktorá oprávňuje Cestujúceho na výber z rôznych druhov Služieb cestovného ruchu, alebo
 5. zakúpené od rôznych Sprostredkovateľov prostredníctvom prepojených online rezervačných systémov, pri ktorých Sprostredkovateľ, s ktorým je uzatvorená prvá Zmluva o službe cestovného ruchu, zasiela meno a priezvisko, platobné údaje a elektronickú adresu cestujúceho ďalšiemu Sprostredkovateľovi alebo ďalším Sprostredkovateľom a s týmto Sprostredkovateľom alebo Sprostredkovateľmi sa uzatvorí zmluva o službe cestovného ruchu najneskôr 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej Služby cestovného ruchu;
 - i) sprostredkovaný počas jednej návštevy Predajného miesta alebo v rámci jedného kontaktu s Predajným miestom samostatný výber každej Služby cestovného ruchu a samostatná platba za každú Službu cestovného ruchu, alebo
 - ii) cieľným spôsobom sprostredkované obstaranie najmenej jednej dodatočnej Služby cestovného ruchu od iného Sprostredkovateľa, ak sa zmluva s takýmto iným Sprostredkovateľom uzatvorí najneskôr 24 hodín po potvrdení objednávky prvej služby cestovného ruchu;

f) Zmluvou o zájazde – zmluva o zájazde uzatvorená medzi CK a Cestujúcim v súlade s príslušnými ustanoveniami Zákona a Občianskeho zákonníka, ktorou sa CK zaväzuje, že za dohodnutú cenu Cestujúcemu obstará Zájazd, a Cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu Zájazdu. Ak sa Zájazd poskytuje na základe samostatných Zmlúv o poskytnutí služieb cestovného ruchu, Zmluvu o zájazde tvoria všetky zmluvy, ktoré sa vzťahujú na Služby cestovného ruchu v rámci Zájazdu. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde sú tieto Všeobecné podmienky ako aj ostatné prílohy uvedené v Zmluve o zájazde;

g) Zmluvou o službe – zmluva o poskytnutí služby, ktorá bude podľa povahy služby koncipovaná ako zmluva o obstaraní vecí alebo ako iná vhodná zmluva uzavretá v súlade s Občianskym zákonníkom. Službou sa rozumejú produkty a služby cestovného ruchu iné než Zájazd, ktoré CK poskytuje cestujúcemu na základe jeho požiadaviek;

h) Trvanlivý nosič - prostriedok, ktorý umožňuje Cestujúcemu alebo CK uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača;

i) Predajné miesto - prevádzkareň alebo iný priestor, kde Cestovná kancelária alebo Sprostredkovateľ obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie Zmluvy o zájazde a ostatných zmlúv bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán;

j) Neodvratiteľnou a mimoriadnou okolnosťou - okolnosť, ktorú zmluvná strana, ktorá sa na ňu odvoláva, nemôže ovplyvniť a ktorej následky nemôže odvrátiť, ani keby prijala všetky primerané opatrenia (napr. vojna, terorizmus, neoprávnený zásah tretích osôb (hackerský útok) do webové sídla, systému rezervovania alebo inej informačnej siete CK alebo Sprostredkovateľa, prepuknutie vážnej choroby v cestovnej destinácii, záplavy, zemetrasenie alebo poveternostné podmienky, ktoré znemožňujú bezpečne cestovať do cieľového miesta a pod.);

k) Zákonom - zákon č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

2. Rezervácia a vznik zmluvného vzťahu

2.1 Zájazd, Služby cestovného ruchu alebo iné produkty si môže záujemca rezervovať osobne priamo v Predajnom mieste Cestovnej kancelárii alebo u Sprostredkovateľa.

2.2 Každý rezervácii bude zo strany CK pridelené rezervačné číslo, ktoré je Cestujúci objednávajúci Zájazd povinný uvádzať pri každej ďalšej komunikácii s CK. Rezervácia je v prípade jej potvrdenia platná pre všetky osoby v nej uvedené. CK, resp. Sprostredkovateľ na základe potvrdenia služieb (tzv. Bestätigung) vyplní a podpíše s Cestujúcim zájazdu formulár - Zmluvu o zájazde obsahujúcu identifikačné údaje CK,

Cestujúcich (vrátane spolucestujúcich), identifikáciu Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu, jeho termín a cenu ako aj výšku zaplateného rezervačného poplatku.

2.3 Cestujúci je povinný uhradiť rezervačný poplatok vo výške:

- 25% z ceny Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu, ak je začatie poskytovania Služieb cestovného ruchu, resp. poskytovanie prvej Služby cestovného ruchu tvoriacej Zájazd v čase nad 120 dní,

- 50% z ceny Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu, ak je začatie poskytovania Služieb cestovného ruchu, resp. poskytovanie prvej Služby cestovného ruchu tvoriacej Zájazd v čase od 119 – 30 dní,

- 100% z ceny Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu, ak je začatie poskytovania Služieb cestovného ruchu, resp. poskytovanie prvej Služby cestovného ruchu tvoriacej Zájazd menej než 30 dní.

2.4 Zmluvu o zájazde uzatvára Cestujúci buď priamo s CK alebo prostredníctvom Sprostredkovateľa. Zmluva o zájazde sa považuje za uzavretú:

- v momente, kedy sa zmluvné strany dohodli na všetkých podstatných náležitostiach Zmluvy o zájazde, a na základe tejto dohody vyplnili a podpísali formulár o Zmluve o zájazde, a

- zaplatením rezervačného poplatku, resp. 100 % ceny CK.

2.5 Zmluva o zájazde musí obsahovať Zákonom požadované náležitosti. Súčasťou Zmluvy o zájazde sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od CK obdrží alebo na základe ktorých Cestujúci uzatvorí Zmluvu o zájazde, a to najmä formulár štandardných informácií pre Zmluvy o zájazde, ponukový katalóg s cenníkom, ponuka tzv. last minute Zájazdov, všeobecné informácie a písomné pokyny - podrobnejšie informácie o Zájazde, pobyte alebo objednaných Službách cestovného ruchu. CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito Všeobecnými podmienkami.

2.6 CK alebo Sprostredkovateľ predávajúci Zájazd je povinný bezodkladne po uzatvorení Zmluvy o zájazde odovzdať Cestujúcemu vyhotovenie uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo prípadné potvrdenie o uzatvorení Zmluvy o zájazde na Trvanlivom nosiči.

2.7 Ak bola Zmluva o zájazde uzatvorená za súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán na Predajnom mieste, CK alebo Sprostredkovateľ, ktorý predáva Zájazd, je povinný poskytnúť Cestujúcemu na jeho žiadosť aj vyhotovenie uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo potvrdenie o uzatvorení Zmluvy o zájazde v listinnej podobe.

2.8 Ak bola Zmluva o zájazde uzatvorená mimo Predajného miesta CK alebo Sprostredkovateľa, CK alebo Sprostredkovateľ predávajúci Zájazd je povinný bezodkladne po uzatvorení Zmluvy o zájazde odovzdať Cestujúcemu v

listinnej podobe alebo so súhlasom Cestujúceho na inom Trvanlivom nosiči vyhotovenie uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo potvrdenie o uzatvorení Zmluvy o zájazde.

2.9 Cestujúci podpisom Zmluvy o zájazde potvrdzuje, že je oprávnený konať na základe zákona alebo splnomocnenia v mene ostatných spolucestujúcich uvedených v Zmluve o zájazde a je oprávnený v mene týchto osôb uzavrieť Zmluvu o zájazde a že v prípade uzatvorenia Zmluvy o zájazde v prospech inej osoby táto vyjadрила súhlas s účasťou na Zájazde. Cestujúci zodpovedá za plnenie zmluvných záväzkov spolucestujúcich voči CK. Práva a povinnosti Cestujúceho, vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde, sa na všetkých spolucestujúcich vzťahujú v rovnakom rozsahu ako na Cestujúceho, ak z povahy konkrétnej povinnosti alebo práva nevyplýva inak. Za riadne informovanie spolucestujúcich o podmienkach Zájazdu zodpovedá Cestujúci. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenia Zmluvy o zájazde bude vedená s Cestujúcim, ktorý koná za spolucestujúcich.

2.10 Sprostredkovateľ, ktorý sprostredkováva Zájazdy alebo Služby cestovného ruchu CK, nie je splnomocnený dohodnúť s Cestujúcim ustanovenia v Zmluve o zájazde alebo poskytovať Cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami v katalógu alebo v iných písomných prospektoch a dokumentoch týkajúcich sa Zájazdu alebo Služieb cestovného ruchu poskytnutých Cestujúcemu zo strany CK.

3. Cenové a platobné podmienky

3.1 Cenou za Zájazd alebo za objednané Služby cestovného ruchu sa rozumie celková cena, ktorá je dohodnutá medzi CK a Cestujúcim a ktorá je uvedená v Zmluve o zájazde potvrdenej CK. Zo zliav, poskytovaných CK, má Cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, Cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak. Zľavy nie je možné uplatňovať dodatočne. Ak nie je v príslušnom katalógu alebo inej písomnej ponuke uvedené inak, do ceny Zájazdu nie je zahrnuté cestovné poistenie, a služby označené v katalógu alebo formulári štandardných informácií ako služby za príplatok. Tieto poplatky sú zohľadnené pri kalkulácii celkovej ceny Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu a sú vždy zahrnuté do celkovej ceny Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu uvedenej v Zmluve o zájazde alebo Zmluve o službe.

3.2 Cestovná kancelária je oprávnená jednostranne zvýšiť cenu Zájazdu, resp. Služieb cestovného ruchu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:

a) 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; b) 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 týchto daní a poplatkov pri uzavretí Zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia Zájazdu, alebo

c) 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.

3.3 Zmluvné strany sa dohodli, že Cestujúci má právo na zníženie ceny Zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v bode 3.2 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia Zmluvy o zájazde do začatia Zájazdu. Cestovná kancelária poskytne Cestujúcemu pri znížení ceny rozdiel medzi pôvodnou cenou Zájazdu a zníženou cenou Zájazdu po odpočítaní skutočných nákladov, ktoré vznikli Cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou ceny Zájazdu. Na žiadosť Cestujúceho Cestovná kancelária poskytne potvrdenie o týchto skutočných nákladoch.

3.4 V prípade nevyhnutnosti zvýšiť cenu z dôvodov podľa bodu 3.2 tohto článku, CK je povinná oznámiť zvýšenie ceny na Trvanlivom nosiči, pričom oznámenie o zvýšení ceny musí byť Cestujúcemu odoslané najneskôr 20 dní pred začatím Zájazdu alebo začatím poskytovania Služieb cestovného ruchu, a v ktorom bude presne určený dôvod a spôsob výpočtu zvýšenia ceny. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je CK oprávnená odstúpiť od Zmluvy o zájazde.

3.5 Právo na riadne poskytnutie všetkých objednaných Služieb cestovného ruchu vzniká Cestujúcemu až zaplatením úplnej ceny Zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia Služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd podľa Zmluvy o zájazde, ktoré je Cestujúci povinný splniť.

3.6 CK má právo požadovať od Cestujúceho pri podpise Zmluvy o zájazde zaplatenie zálohy vo forme rezervačného poplatku vo výške podľa bodu 2.3 týchto VOP. Zvyšnú časť ceny za objednané Služby cestovného ruchu je Cestujúci povinný doplatiť najneskôr v lehote do 30 dní pred začatím Zájazdu, resp. začatím poskytovania Služieb cestovného ruchu, pokiaľ nie je zo strany CK stanovená iná lehota.

3.7 V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím Zájazdu, resp. začatím poskytovania Služieb cestovného ruchu, je Cestujúci povinný zaplatiť 100% ceny Zájazdu alebo objednaných Služieb cestovného ruchu pri podpise Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe.

3.8 Za objednané Služby cestovného ruchu je možné zaplatiť v hotovosti, prostredníctvom platobných kariet, ak to predajné miesto CK umožňuje, bankovým prevodom alebo poštovou poukážkou, pričom za deň zaplattenia sa považuje deň, kedy boli finančné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.

3.9 V prípade nezaplattenia ceny Zájazdu alebo ceny za objednané Služby cestovného ruchu v stanovených lehotách, je CK oprávnená bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe a Zájazd alebo Služby cestovného ruchu neposkytnúť, pričom Cestujúci je povinný uhradiť všetky náklady, ktoré CK nesplnením si zmluvných povinností Cestujúcim vznikli. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo CK na náhradu škody a ušlého zisku.

4. Práva a povinnosti Cestujúceho

4.1 K základným právam Cestujúceho patrí:

- a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutého a riadne zaplatteného Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu;
- b) právo na riadne poskytnutie informácií týkajúcich sa Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu, vrátane dodatočných informácií, ktoré sú CK známe a sú uvedené vo formulári štandardných informácií, ako aj na informácie o všetkých prípadných zmenách o ktorých sa CK dozvedela, ak bola zaplattená cena Zájazdu;

- c) právo odstúpiť od Zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začatím Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu odstúpením od Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe, a to podľa podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach;
- d) právo reklamovať prípadné nedostatky a chybné plnenia objednaných, resp. poskytnutých Služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd podľa týchto Všeobecných podmienok a reklamačného poriadku CK a uplatnenie si nárokov podľa článku 10. týchto VOP;

- e) právo pred začatím Zájazdu písomne na Trvanlivom nosiči oznámiť CK, že sa Zájazdu namiesto neho zúčastní iná osoba, a to za podmienok uvedených v článku 6. týchto VOP; osobami;

- f) právo na kontakt na povereného zodpovedného zástupcu CK (ďalej len „*delegát*“), na ktorého sa Cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého Zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie v prípade nedostatkov a chybných plnení objednaných, resp. poskytnutých Služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd;

- g) právo na ochranu osobných údajov, ktoré poskytne Cestujúci CK alebo Sprostredkovateľovi v súvislosti s uzatvorením Zmluvy o zájazde alebo Zmluve o službe. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby Cestujúci vyhlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK;

- h) iné práva, ktoré mu vyplývajú zo Zmluvy o zájazde, Zmluvy o službe alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov.

4.2 K základným povinnostiam Cestujúceho patrí:

- a) poskytnúť CK súčinnosť potrebnú na riadne zabezpečenie a poskytnutie Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu, ako aj všetky dokumenty, informácie a iné veci potrebné k ich riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu, predovšetkým je povinný úplne a pravdivo uvádzať údaje v Zmluve o zájazde a v prípade ich zmien, je povinný CK bezodkladne informovať. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je Cestujúci povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla;
- b) zaplatiť dohodnutú cenu Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu riadne a včas spôsobom dohodnutým v Zmluve o zájazde alebo Zmluve o službe a v týchto Všeobecných podmienkach a na výzvu CK predložiť jej potvrdenie o zaplattení;

- c) oznámiť pred uzatvorením Zmluvy o zájazde v súvislosti poskytovaním Zájazdu alebo Služieb cestovného ruchu iným osobám ako štátnym príslušníkom SR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne zabezpečenie Zájazdu alebo za poskytnutie Služieb cestovného ruchu týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových, zdravotných, dopravných a bezpečnostných a iných predpisov a zákonov i zvyklostí krajiny miesta Zájazdu) a sú povinní informovať sa ohľadne vízovej povinnosti na zastupiteľskom úrade krajiny, ktorými je začatie Zájazdu a poskytovanie Služieb cestovného ruchu v SR a v zahraničí pre nich podmienené; Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov znáša Cestujúci a jeho spolucestujúci;

- d) bez zbytočného odkladu a v lehote určenej CK oznámiť svoje stanovisko k prípadným zmenám, o ktorých bol informovaný zo strany CK;

- e) prevziať v čase určenom CK od nej doklady potrebné pre Zájazd alebo Službu cestovného ruchu (napr. letenky, ubytovacie preukazy, poukážky, vstupenky.. a pod.), bezodkladne skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených a riadiť sa nimi;

- f) zabezpečiť, aby osoby mladšie ako 15 rokov a v prípade potreby aj u osôb u ktorých si zdravotný (zdravotne postihnuté osoby) alebo osobný stav to vyžaduje, mali sprievod a boli pod dohľadom dospelého cestujúceho v rámci Zájazdu po celý čas trvania Zájazdu;

- g) riadiť sa pokynmi a informáciami pre účastníkov Zájazdu ako aj ústnymi pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK v mieste pobytu ako aj pokynmi prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia a dodržiavať stanovený program;

- h) počínať si tak, aby nedochádzalo ku konaniu, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť alebo obmedzovať ostatných účastníkov Zájazdu, predovšetkým, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo na majetku na úkor ostatných cestujúcich Zájazdu, poskytovateľov Služieb cestovného ruchu alebo CK; v opačnom prípade zodpovedá za vzniknutú škodu CK alebo tretím osobám;

- i) niesť zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil konaním počas Zájazdu alebo čerpania Služieb cestovného ruchu v dopravnom prostriedku alebo v

ubytovacím zariadením alebo v inom zariadení zabezpečených CK alebo spôsobil inej tretej osobe;

j) bezodkladne písomne oznámiť všetky zistené nedostatky a chyby ohľadne poskytnutých Služieb cestovného ruchu priamo na mieste ich vzniku delegátovi alebo inému určenému zástupcovi CK a poskytnúť súčinnosť potrebnú k ich odstráneniu, aby mohla byť v rámci možností vykonaná náprava, eventuálne náhrada priamo na mieste;

k) nastúpiť na Zájazd v stanovenom mieste a čase podľa pokynov CK, v prípade omeškania z vlastnej viny s nástupom na čerpanie dohodnutých služieb, dopraviť sa na vlastné náklady a zodpovednosť na miesto zodpovedajúce časovému harmonogramu dohodnutých služieb.

4.3 V prípade, ak Cestujúci obmedzuje počas trvania Zájazdu svojim nevhodným alebo dohodnutým pravidlám odporúčim konaním CK ako organizátora Zájazdu, jeho zástupcov, zmluvných partnerov alebo iných cestujúcich Zájazdu (napr. hrubým, nekultúrnym či hlučným správaním, nadmerným požívaním alkoholu, omamných látok a pod.), porušuje pokyny CK, narúša plynulý časový priebeh Zájazdu, či poškodzuje cudzí majetok, je takéto konanie považované za podstatné porušenie podmienok Zmluvy o zájazde a súčasne za poškodzovanie ostatných cestujúcich Zájazdu. Zástupca CK je v takomto prípade oprávnený vyvolať voči Cestujúcemu postih spočívajúci v neposkytnutí ďalších Služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd alebo aj vylúčenia z prepravy, prípadne z celého Zájazdu. V prípade, keď dôjde k vylúčeniu Cestujúceho, je CK oprávnená jednostranne odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez náhrady, či akéhokoľvek nároku na odškodnenie vylúčeného Cestujúceho za nevyužitú Službu cestovného ruchu.

4.4 CK si vyhradzuje právo vylúčiť Cestujúceho zo Zájazdu bez nároku na náhradu v prípade, ak závažným spôsobom poruší všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky alebo krajiny v ktorej sú poskytované Služby cestovného ruchu tvoriacich Zájazd. V takomto prípade je Cestujúci zájazdu povinný uhradiť všetky náklady a škody vzniknuté v súvislosti s jeho vylúčením z účasti na Zájazde.

4.5 Cestujúci berie na vedomie skutočnosť, že právne predpisy vyžadujú na povolenie vstupu do krajiny pas aj pre dieťa od 0 rokov (t.j. od narodenia) samostatný platný cestovný doklad (pas), bez ohľadu na skutočnosť, či dieťa cestuje alebo necestuje s rodičom. V prípade, ak dieťa necestuje s rodičom, musí byť Cestovnej kancelárii pred začiatkom Zájazdu predložený písomný súhlas zákonného zástupcu; pravosť podpisu zákonného zástupcu musí byť úradne osvedčená, ak zákonný zástupca nepodpíše súhlas priamo pred pracovníkom CK alebo Sprostredkovateľa na Predajnom mieste. Osoby, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje, môžu cestovať len v sprievode a dohľade iných dospelých osôb.

5. Práva a povinnosti Cestovnej kancelárie

5.1 K právam a povinnostiam Cestujúceho uvedeným v

článku 4. týchto VOP primerane zodpovedajú práva a povinnosti CK.

5.2 CK je povinná:

a) zabezpečiť Cestujúcemu riadny rozsah objednaných a zaplatených Služieb cestovného ruchu;

b) mať uzatvorenú povinnú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku podľa § 9 a nasl. Zákona. Pri uzatvorení Zmluvy o zájazde je CK povinná súčasne so Zmluvou o zájazde poskytnúť informácie o ochrane pre prípad úpadku resp. odovzdať Cestujúcemu doklad o tom, že má uzatvorenú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku, ktorý jej vystavila príslušný poskytovateľ ochrany;

c) pred uzatvorením Zmluvy o zájazde informovať Cestujúceho o všetkých skutočnostiach (najmä informácie podľa § 14 alebo 15 Zákona najmä prostredníctvom príslušného formulára), ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie Cestujúceho o kúpe Zájazdu alebo Služieb cestovného ruchu;

d) oznámiť Cestujúcemu všetky informácie o skutočnostiach, ktoré nastali po uzatvorení Zmluvy o zájazde a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie Cestujúceho nastúpiť na Zájazd alebo s poskytnutím Služieb cestovného ruchu.

5.3 CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v bode 9.16 týchto VOP, najmä poskytnutím

a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,

b) pomoci Cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

5.4 Ak sa Cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nebanlivosti, CK je oprávnená požadovať od Cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci Cestujúcemu.

5.5 CK zodpovedá za chyby zapríčinené technickými poruchami v systéme rezervovania, ktoré spôsobil. Ak CK súhlasí, že zabezpečí rezervovanie Zájazdu alebo Služieb cestovného ruchu, zodpovedá za chyby pri rezervovaní. CK nezodpovedá za chyby pri rezervácii spôsobené Cestujúcim alebo neodvráťiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

5.6 CK nie je povinná poskytnúť Cestujúcemu plnenie nad rámec vopred potvrdených a zaplatených Služieb cestovného ruchu. Osobitné požiadavky Cestujúceho (napr. izby vedľa seba, výhľad na more) okrem prípadov, ak nejde osobitne dohodnúť a platené služby, nie sú pre CK záväzné, to však nevyklučuje, že CK vyvinie všetko úsilie preto, aby tieto požiadavky Cestujúceho splnila, resp. im vyhověla. Nedodržanie osobitých požiadaviek Cestujúceho, ktoré nepatria k riadne dohodnutým a zaplateným Službám cestovného ruchu, nie sú dôvodom k reklamáciám.

5.7 V prípade, ak poruší Cestujúci alebo Sprostredkovateľ svoje povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe a z týchto Všeobecných podmienok, Cestovná kancelária je oprávnená odstúpiť od uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe z dôvodov uvedených v týchto Všeobecných podmienkach, Zmluve o službe alebo v Zákone.

5.8 V prípade, ak je povaha Zájazdu spojená s neobvyklým rizikom, CK nezodpovedá Cestujúcemu za žiadne následky a škody spôsobené v dôsledku takéhoto rizika. Týmto nie je dotknutá povinnosť CK, ktorá súvisí so starostlivou prípravou cesty ako aj tretích osôb, ktoré budú poverené poskytovaním jednotlivých Služieb cestovného ruchu.

6. Zmena v osobe Cestujúceho

6.1 Cestujúci je oprávnený pred začatím Zájazdu na Trvanlivom nosiči oznámiť CK, že Zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na Zájazde. Toto oznámenie musí obsahovať najmä identifikačné údaje nového Cestujúceho (meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu, dátum narodenia, údaj o platnosti a čísele cestovného dokladu) ako aj vlastnoručne podpísané vyhlásenie nového Cestujúceho, že súhlasí s uzatvorenou Zmluvou o zájazde, s týmito Všeobecnými podmienkami a že spĺňa všetky podmienky účasti na Zájazde alebo ktoré sú podmienkou na poskytnutie Služieb cestovného ruchu.

6.2 Dňom doručenia oznámenia podľa bodu 6.1 tohto článku, je zmena Cestujúceho voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení Zmluvy o zájazde doručené CK v lehote 14 dní pred začatím Zájazdu, najneskôr však 7 dní pred začatím Zájazdu, pričom osoba v ňom uvedená sa stáva novým Cestujúcim, ktorý vstupuje do práv a povinností pôvodného Cestujúceho,

6.2 Pôvodný Cestujúci a nový Cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny Zájazdu (resp. jej zvyšku) a úhradu všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré Cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou Cestujúceho vzniknú. Cestovná kancelária je oprávnená účtovať si za každú jednu zmenu (t.j. za každú osobu) Cestujúceho manipulačný poplatok vo výške určenej konkrétnym poskytovateľom Služby cestovného ruchu, minimálne však vo výške 30,- EUR.

6.3 V prípade, ak zmenu v osobe Cestujúceho nebude možné vykonať, CK o tom bezodkladne informuje Cestujúceho a upovedomí ho, že takéto oznámenie Cestujúceho považuje za odstúpenie od Zmluvy o zájazde alebo Služieb cestovného ruchu.

7. Zmeny dohodnutých služieb a ich dôsledky

7.1 Ak pred začatím Zájazdu nastanú také skutočnosti, na základe ktorých je CK nútená zmeniť podmienky Zmluvy o

zájazde, ktoré sú zanedbateľné, tak informuje o tom Cestujúceho na Trvanlivom nosiči a súčasne mu navrhne zmenu Zmluvy o zájazde.

7.2 CK a Cestujúci sa dohodli, že za zanedbateľné podmienku Zmluvy o zájazde považujú zmenu miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.

7.3 Ak je CK nútená pred začatím Zájazdu podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov Služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) Zákona (napr. zníži sa kvalita alebo hodnota Služieb cestovného ruchu, zmeny odchodu alebo príchodu, ktoré by Cestujúcemu spôsobili nepríjemnosti alebo dodatočné výdavky), alebo nemôže splniť osobitné požiadavky Cestujúceho, s ktorými CK súhlasila alebo navrhuje zvýšiť cenu Zájazdu o viac ako 8%, CK navrhne Cestujúcemu zmenu Zmluvy o zájazde.

7.4 V prípade skutočností uvedených v bode 7.3 tohto článku, CK bezodkladne informuje Cestujúceho na Trvanlivom nosiči o

- navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu Zájazdu,
- práve Cestujúceho navrhované zmeny prijať v lehote určenej CK alebo odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpeného,
- ak Cestujúci v lehote podľa písmena b) neprijme navrhované zmeny Zmluvy o zájazde, Zmluva o zájazde zanikne, a
- cene náhradného Zájazdu, ak takýto náhradný Zájazd ponúkne CK Cestujúcemu.

7.5 Ak Cestujúci nesúhlasí s navrhovanou zmenou Zmluvy o zájazde a od Zmluvy o zájazde odstúpi podľa bodu 7.4 písm. b) tohto článku, CK môže ponúknuť Cestujúcemu náhradný Zájazd najmenej v rovnakej alebo vyššej kvalite, ktorá zodpovedá Službám cestovného ruchu tvoriacich Zájazd dohodnutý v pôvodnej Zmluve o zájazde. Pri uzatvorení novej Zmluvy o zájazde sa platby uskutočnené na základe pôvodnej Zmluvy o zájazde považujú za platby podľa novej Zmluvy o zájazde. Ak je cena nového Zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, CK bezodkladne tento rozdiel Cestujúcemu vráti.

7.6 Ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde podľa bodu 7.4 písm. b) tohto článku a neprijme ponuku CK na náhradný Zájazd, CK vráti bezodkladne Cestujúcemu všetky platby uskutočnené Cestujúcim alebo v jeho mene, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde.

7.7 CK si vyhradzuje právo zrušiť Zájazd, ktorého uskutočnenie je sťažené alebo nemožné v dôsledku

neodvratiteľných a mimoriadnych okolností (napr. vojna, teroristický útok, povstanie, zemetrasenie, povodne, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov a pod., resp. ak by bola inak ohrozená bezpečnosť, zdravie alebo život Cestujúceho), ktoré nebolo možné pri uzatváraní Zmluvy o zájazde ovplyvniť a ktoré nebolo možné odvrátiť. Zrušenie Zájazdu je CK povinná bezodkladne oznámiť Cestujúcemu.

7.8 CK je oprávnená uskutočňovať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb počas Zájazdu, pokiaľ ich riadnemu vykonaniu bránia objektívne prekážky, ktoré nebolo možné predvídať ani odvrátiť (napr. zásah vyššej moci, neodvratiteľná alebo mimoriadna okolnosť). V týchto prípadoch je CK povinná:

- a) zabezpečiť náhradný program a Služby cestovného ruchu v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných Služieb cestovného ruchu, pričom v prípade zabezpečenia Služieb cestovného ruchu na minimálne rovnakej úrovni sú všetky ďalšie nároky Cestujúceho vylúčené, alebo
- b) vrátiť Cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované Služby cestovného ruchu, alebo
- c) poskytnúť Cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny Služieb, ktoré boli zahrnuté do ceny Zájazdu a neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie.

7.9 CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených Služieb cestovného ruchu alebo programu z dôvodov podľa bodu 7.8 tohto článku, ďalej z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK.

7.10 Pri poznávacích zájazdoch CK upozorňuje na určité obmedzenia návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v dňoch štátnych a náboženských sviatkov alebo osláv na mieste pobytu. Nedodržanie, resp. obmedzenie dohodnutého programu z týchto dôvodov nemôže byť predmetom reklamácie.

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

8. Odstúpenie od Zmluvy o zájazde pred začatím Zájazdu, Odstupné

8.1 Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím Zájazdu odstúpiť od Zmluvy o zájazde 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):

- skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 10% z ceny Zájazdu, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote do 30. dňa pred začatím Zájazdu;
- skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 25% z ceny Zájazdu, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote do 20. dňa pred začatím Zájazdu;
- skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50% z ceny Zájazdu, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote od 19. do 10. dňa pred začatím Zájazdu;
- skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 75% z ceny Zájazdu, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote od 9. do 4. dňa pred začatím Zájazdu;
- skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 100% z ceny Zájazdu, ak Cestujúci odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote od 3 dní (72 hodín) pred začatím Zájazdu.

Výška odstupného platí aj pre špeciálne lety (charterové), skupina IT (skupinové cestovanie na pravidelných linkách), cestovanie prostredníctvom autobusových cestovných spoločností (viacdňové výlety).

8.2 Cestujúci je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o zájazde pred začatím Zájazdu bez zaplatenia odstupného, ak v cieľovom mieste Zájazdu alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie Zájazdu alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta Zájazdu. V prípade odstúpenia Cestujúceho od Zmluvy o zájazde z dôvodov uvedeného v predchádzajúcej vete má Cestujúci nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za Zájazd zaplatil Cestovnej kancelárii.

8.3 Cestovná kancelária je oprávnená odstúpiť od Zmluvy o zájazde pred začiatkom Zájazdu len z dôvodu zrušenia Zájazdu alebo z dôvodu porušenia povinností Cestujúcim, ktoré boli v Zmluve o zájazde alebo v Zmluve o službe dohodnuté. Cestovná kancelária je povinná zaslať Cestujúcemu na adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy o zájazde alebo Zmluve o službe alebo na e-mailovú adresu Cestujúceho písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy s uvedením dôvodu. Účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde nastávajú dňom doručenia tohto oznámenia Cestujúcemu.

8.4 Cestovná kancelária je oprávnená odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť Cestujúcemu škodu v prípade:

- a) ak počet účastníkov Zájazdu je nižší ako minimálny počet cestujúcich požadovaný podľa Zmluvy o zájazde a Cestovná kancelária odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote určenej v Zmluve o zájazde, najneskôr však v lehote:
 - do 20. dňa pred začatím Zájazdu pri dĺžke Zájazdu viac ako 6 dní,

- do 7. dňa pred začatím Zájazdu pri dĺžke Zájazdu od 2 dní do 6 dní,

- do 48 hodín pred začatím Zájazdu pri dĺžke Zájazdu, ktorý trvá menej ako 2 dni.

b) vzniku, resp. výskytu neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností, ktoré bránia Cestovnej kancelárii plniť Zmluvu o zájazde a Cestovná kancelária oznámi Cestujúcemu odstúpenie od Zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím Zájazdu.

V tomto prípade je CK o tejto skutočnosti povinná písomne na Trvanlivom nosiči informovať Cestujúceho. Ak nie je v príslušnom katalógu uvedené inak, považuje sa za nedosiahnutie minimálneho počtu cestujúcich nenaplnenie 50% počtu cestujúcich Zájazdu.

8.5 V prípade, ak dôjde k odstúpeniu od Zmluvy o zájazde podľa bodu 8.1 až 8.4 tohto článku, Cestovná kancelária poskytnutie Cestujúcemu možnosť výberu náhradného Zájazdu alebo bezodkladne vráti Cestujúcemu už zaplatenú cenu (alebo jej časti) za objednaný Zájazd, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde alebo odstúpenia Cestovnej kancelárie od Zmluvy o zájazde.

8.6 Ak je Zmluva o zájazde uzatvorená mimo Predajného miesta Cestovnej kancelárie, Cestujúci je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy o zájazde. Cestujúci nie je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez uvedenia dôvodu kde cena Zájazdu je znížená z dôvodu jeho poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení Zmluvy o zájazde.

8.7 Cestujúci má nárok na poskytnutie Služieb cestovného ruchu len po zaplatení celej ceny Zájazdu. V prípade, že Cestujúci nezaplatí dohodnutú cenu včas, je Cestovná kancelária oprávnená odstúpiť od uzavretej Zmluvy o zájazde a požadovať od Cestujúceho zaplatenie odstupného (storno poplatku) podľa tohto článku; týmto ustanovením nie je dotknuté právo CK na náhradu škody.

8.8 Odstúpenie od Zmluvy o zájazde musí Cestujúci urobiť písomnou formou na Trvalom nosiči a doručiť Cestovnej kancelárii alebo Sprostredkovateľovi, u ktorého uzatvoril Zmluvu o zájazde. Účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde nastávajú dnom doručenia tohto oznámenia Cestovnej kancelárii alebo Sprostredkovateľovi, ktorý uzatvoril Zmluvu o zájazde v prospech Cestovnej kancelárie.

8.9 V prípade, ak Cestujúci nenastúpi na Zájazd alebo Službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy o zájazde, zmešká odlet/odchod na Zájazd, je vylúčený zo Zájazdu podľa bodu 4.4 týchto VOP, je povinný uhradiť CK plnú výšku ceny Zájazdu.

9. Zodpovednosť za poskytovanie Zájazdu

9.1 Cestovná kancelária zodpovedá Cestujúcemu za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy o zájazde bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť samotná CK, alebo iní poskytovatelia Služieb cestovného ruchu.

9.2 Ak niektorá zo Služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou o zájazde, Zákomom alebo zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov alebo ak nemá vlastnosti, ktoré Cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, Cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Cestovnej kancelárii alebo jej delegátovi (poverenému zodpovednému zástupcovi) v mieste uskutočnenia Zájazdu.

9.3 Cestovná kancelária je povinná v primeranej lehote určenej Cestujúcim vykonať nápravu uvedením Služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou o zájazde, Zákomom alebo zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov alebo s dôvodným očakávaním Cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí Cestovnej kancelárii neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých Služieb cestovného ruchu.

9.4 Určenie lehoty podľa bodu 9.3 tohto článku nie je potrebné, ak Cestovná kancelária oznámi Cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem Cestujúceho.

9.5 Ak Cestovná kancelária nevykoná nápravu podľa bodu 9.3 tohto článku, ponúkne Cestujúcemu náhradné Služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat Cestujúceho na miesto odchodu na Zájazd nie je zabezpečený podľa Zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné Služby cestovného ruchu musia byť

a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre Cestujúceho, alebo

b) nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto Služieb cestovného ruchu.

9.6 Cestujúci môže odmietnuť náhradné Služby cestovného ruchu ponúknuté Cestovnou kanceláriou podľa bodu 9.5 tohto článku, ak náhradné Služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so Službami cestovného ruchu uvedenými v Zmluve o zájazde alebo ak zľava z ceny Zájazdu alebo Služby cestovného ruchu nižšej kvality ponúknutá Cestovnou kanceláriou nie je primeraná. Ak Cestujúci odmietne poskytnutie náhradných Služieb cestovného ruchu alebo tieto náhradné Služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, Cestujúci pokračuje v užívaní Služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa bodu 9.2 tohto článku, a Cestovná kancelária poskytne Cestujúcemu primeranú zľavu z ceny Zájazdu za Služby

cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa bodu 9.2 tohto článku.

9.7 Ak Cestovná kancelária nevykoná nápravu podľa bodu 9.3 tohto článku, ani nezabezpečí Cestujúcemu náhradné Služby cestovného ruchu podľa bodu 9.5 tohto článku, Cestujúci má právo

a) vykonať nápravu sám a požadovať od Cestovnej kancelárie náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
b) 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, ak ide o podstatné porušenie Zmluvy o zájazde.

9.8 Cestujúci je povinný bezprostredne po zistení vady alebo chyby v plnení Služby cestovného ruchu tvoriacej Zájazd, tieto reklamovať u Cestovnej kancelárii, Sprostredkovateľa alebo delegáta alebo u iného určeného zástupcu CK, tak aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava na mieste.

9.9 Cestujúci je povinný v spolupráci s delegátom alebo iným určeným zástupcom CK vypracovať písomný záznam, ak

a) CK nevykoná nápravu podľa bodu 9.3 a bodu 9.5 písm. a) tohto článku,
b) CK zabezpečí Cestujúcemu náhradné Služby cestovného ruchu podľa bodu 9.5 písm. b) tohto článku,
c) Cestujúci v súlade s bodom 9.5 tohto článku náhradné Služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
d) Cestujúci podľa bodu 9.7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.

9.10 Písomným záznam podľa bodu 9.9 tohto článku musí byť vyhotovený dvojmo a musí obsahovať informácie o druhu Zájazdu resp. Služby cestovného ruchu, jeho označení, identifikačné údaje Cestujúceho ako reklamujúcej osoby, predmet reklamácie (popis nedostatkov/vád) a podpis Cestujúceho a delegáta, resp. iného určeného zástupcu CK.

9.11 Pri riešení reklamácie je Cestujúci povinný poskytnúť CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky a chyby čo najúčinnnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

9.12 Ak nezabezpečí CK riadne a včas nápravu namietaných Služieb cestovného ruchu, môže Cestujúci uplatniť svoju reklamáciu Zájazdu do 2 rokov od skončenia Zájazdu, alebo v prípade, že sa Zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal Zájazd skončiť podľa Zmluvy o zájazde, inak jeho právo na uplatnenie reklamácie zaniká. Ak je to možné, tak Cestujúci pri reklamacii v súvislosti s uplatnením svojich práv doloží písomný záznam podľa bodu 9.9 a 9.10 tohto článku.

9.13 Na všetky reklamácie spĺňajúce zákonné podmienky ako aj podmienky uvedené v týchto VOP, sa CK po ich prešetrení zaväzuje písomne odpovedať, najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie.

9.14 Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa bodu 9.5 písm. b), bodu 9.6 alebo bodu 9.7, všetko tohto článku. Ak Cestovná kancelária nepreukáže, že porušenie Zmluvy o zájazde spôsobil Cestujúci, je povinná Cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny Zájazdu s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia Zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo Cestujúceho požadovať náhradu škody.

9.15 Ak je súčasťou Zájazdu aj preprava Cestujúceho, CK v prípadoch podľa bodu 9.6 a bodu 9.7 písm. b), všetko tohto článku, je CK povinná zabezpečiť návrat Cestujúceho do miesta odchodu na Zájazd porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre Cestujúceho.

9.16 Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat Cestujúceho podľa Zmluvy o zájazde, CK je povinná uhradiť náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, najviac v trvaní 3 nocí na jedného Cestujúceho. Ak osobitné právne predpisy upravujúce práva Cestujúcich platné pre príslušné dopravné prostriedky, ktorými sa má zabezpečiť návrat Cestujúceho ustanovujú dlhšie lehoty, v takomto prípade sa uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.

9.17 Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa bodu 9.16 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť. CK neznáša obmedzenie nákladov na ubytovanie uvedené v predchádzajúcej vete, ak o osobitných potrebách uvedených osôb nebola CK informovaná Cestujúcim najmenej 48 hodín pred začatím Zájazdu.

9.18 CK nie je oprávnená sa odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa bodu 9.16 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

9.19 Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené Cestujúcemu, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.

9.20 CK nezodpovedá za úroveň tých Služieb cestovného ruchu, ktoré si Cestujúci sám objedná u tretích osôb počas trvania Zájazdu.

9.21 Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK (vis major) alebo okolnosti na strane Cestujúceho, na základe ktorých Cestujúci úplne alebo čiastočne nevyužije objednané, zaplatené a CK zabezpečené Služby cestovného ruchu, nevzniká

Cestujúcemu nárok na náhradu alebo zľavu z ceny týchto Služieb cestovného ruchu.

9.22 Cestovná kancelária neurčuje a nezodpovedá za pridelovanie izieb pri príchode do ubytovacieho zariadenia, nakoľko toto je v kompetencii manažmentu ubytovacieho zariadenia.

9.23 V prípade, že Cestujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým Cestovná kancelária vybavila jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Cestovná kancelária porušila jeho práva, má právo obrátiť sa na Cestovnú kanceláriu so žiadosťou o nápravu. Ak Cestovná kancelária na žiadosť Cestujúceho podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania Cestujúcim, Cestujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Cestovnou kanceláriou je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>). Cestujúci je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. Cestujúci je oprávnený použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len „RSO“) na riešenie svojich sporov, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Cestujúci pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažností. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Cestujúci môže priložiť dokumenty na podporu svojich sťažností.

9.24 Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinností CK podľa Zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

10. Náhrada škody

10.1 Cestujúci má okrem právo na primeranú zľavu z ceny Zájazdu zo Služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd podľa bodu 9.5 písm. b), bodu 9.6 a bodu 9.7, všetko tieto VOP, ako aj na právo na náhradu majetkovej škody a tiež právo na nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia Zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK.

10.2 CK nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne Cestujúcemu v súvislosti so Zájazdom a poskytnutými Službami cestovného ruchu, ak sa preukáže, že porušenie Zmluvy o zájazde bolo spôsobené porušením povinností Cestujúcim, treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom Služieb cestovného ruchu tvoriacich Zájazd, alebo ak porušenie

Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe nebolo možné predvídať ani odvrátiť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností.

10.3 Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ Služby cestovného ruchu tvoriacej Zájazd, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ Služby cestovného ruchu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK napr. výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných Služieb cestovného ruchu (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu a nároky Cestujúceho v súvislosti s leteckou dopravou voči CK sú vylúčené.

10.4 Zmluvné strany sa dohodli, že CK je povinná uhradiť Cestujúcemu náhradu škody, ktorá vznikla Cestujúcemu v dôsledku podstatného porušenia Zmluvy o zájazde minimálne a súčasne maximálne vo výške trojnásobku celkovej ceny Zájazdu. Dohoda o obmedzení výšky náhrady škody podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nebanlivosti.

10.5 Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu z ceny podľa článku 9. týchto VOP, nemá vplyv na právo Cestujúceho podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava z ceny Zájazdu alebo poskytnutej Služby cestovného ruchu podľa Zákona sa odpočíta od náhrady škody alebo zľavy z ceny Zájazdu alebo poskytnutej Služby cestovného ruchu poskytnutej CK Cestujúcemu na základe osobitných všeobecne záväzných predpisov. Ak CK poskytne Cestujúcemu príslušné plnenie v súvislosti s náhradou škody alebo vo forme zníženia ceny Zájazdu alebo poskytnutej Služby cestovného ruchu bude znížené o plnenie poskytnutého Cestujúcemu podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov. Plnenie CK bude znížené o plnenie poskytnutého Cestujúcemu podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov.

11. Záverečné ustanovenia

11.1 Tieto Všeobecné podmienky platia pre cestujúcich všetkých Zájazdov usporiadaných CK a tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o zájazde, ak nie je Cestovnou kanceláriou stanovený, či vopred dohodnutý iný obsah a rozsah vzájomných práv a povinností. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 01.01.2019.

11.2 Cestujúci svojim podpisom Zmluvy o zájazde potvrdzuje, že:

- obdržal a aj sa v plnom rozsahu oboznámil s ponukovým katalógom a informáciami pred uzatvorením Zmluvy o zájazde

na príslušnom formulári štandardných informácií špecifikujúcim Zájazd,

- sú mu známe tieto Všeobecné podmienky, a súhlasí s nimi,
- porozumel všetkým v nich prezentovaným skutočnostiam a podmienkam a bude ich rešpektovať a dodržiavať,
- nie je si vedomý žiadnych obmedzení, ktoré by mu bránili v riadnej účasti na Zájazde a zodpovedá za svoju zdravotnú pripravenosť na absolvovanie Zájazdu a za splnenie deklarovaných podmienok stanovených pre účasť na konkrétnom Zájazde.

Cestujúci zároveň potvrdzuje, že so všetkými jemu známymi a so Zájazdom súvisiacimi skutočnostami (v zmysle vyššie uvedeného) oboznámil aj ostatných spolucestujúcich Zájazdu, uvedených na Zmluve o zájazde, a títo ho k ich prihláseniu na Zájazd a k súhlasu so Všeobecnými podmienkami písomne splnomocnili. Prípadná neplatnosť niektorých ustanovení VOP a Zmluvy o zájazde nemá vplyv na ich ostatný obsah.

11.3 Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu a cenníku CK zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia Zmluvy o zájazde s Cestujúcim. Fotografie uverejnené v katalógu sú ilustračného charakteru. CK nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu, cenníku a iných materiáloch, ktoré CK vydáva a ktoré sú poskytnuté tretími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť.

11.4 Cestovná kancelária je prevádzkovateľom osobných údajov podľa Nariadenia 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, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „Nariadenie GDPR“) resp. zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“), ktorá spracúva osobné údaje za podmienok uvedených nižšie.

Cestujúci odoslaním príslušnej rezervácie, podpisom Zmluvy o zájazde potvrdzuje, že ním poskytnuté osobné údaje v rozsahu titul, meno, priezvisko, rodné priezvisko, trvalé bydlisko, dátum narodenia, rodné číslo, miesto narodenia, občianskeho preukazu alebo číslo cestovného dokladu, telefónne a faxové číslo, e-mailová adresa Cestujúceho ako aj osôb uvedených v Zmluve o zájazde alebo v Zmluve o službe ako cestujúcich sú presné a pravdivé. Spracúvanie uvedených osobných údajov sa vykonáva na právnom základe: spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na plnenie Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe, ktorej zmluvnou stranou je Cestujúci ako aj osoby uvedené v Zmluve o zájazde alebo v Zmluve o službe ako cestujúci, alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe na základe rezervácie Cestujúceho v zmysle ustanovenia čl. 6 bod 1. písm. b) Nariadenia GDPR alebo na účely plnenia zákonnej povinnosti Cestujúceho v zmysle ustanovenia čl. 6 bod 1. písm. c) Nariadenia GDPR najmä vybavovania reklamácií, súdnych

sporov alebo iných konaní v súvislosti s uplatňovaním si práv a povinností zo Zmluvy o o zájazde alebo Zmluvy o službe.

Účelom spracúvania osobných údajov je zhromažďovanie, uchovávanie a spracúvanie osobných údajov Cestovnou kanceláriou a ich použitie na fakturačné účely, a ďalšie úkony spojené s rezervovaním a poskytovaním Zájazdov, ako aj iných produktov a služieb cestovného ruchu poskytovaných priamo Cestovnou kanceláriou alebo prostredníctvom Sprostredkovateľa, vrátane neskoršej komunikácie s Cestujúcim (reklamácia, odstúpenie od zmluvy, uplatňovanie zákonných nárokov a pod.), ako aj pre potreby vlastného marketingu. Cestovná kancelária, pre účely ponúkania Zájazdov, a iných produktov a služieb cestovného ruchu, zasielania informácií o Zájazdoch ako aj iných produktoch a službách cestovného ruchu, a to aj elektronickými prostriedkami (e-mail, sms, telemarketing). Cestujúci nesie plnú zodpovednosť za škody spôsobené nesprávnosťou alebo neaktuálnosťou poskytnutých osobných údajov.

Cestovná kancelária je oprávnená spracúvať osobné údaje nad rozsah uvedený v druhom odseku tohto článku a ktorých spracúvanie nie je zlučiteľné s právnym základom uvedenom v tomto bode týchto Všeobecných podmienok, len na základe predchádzajúceho súhlasu poskytnutého Cestujúcim dobrovoľne a na vopred stanovený účel, rozsah a dobu. Cestujúci má právo udelený súhlas kedykoľvek písomne odvolať. Odvolanie súhlasu je účinné dňom jeho doručenia Cestovnej kancelárii.

Osobné údaje nie sú poskytované žiadnym tretím osobám s výnimkou nižšie nasledovných osôb:

- Sprostredkovatelia, ktorí s Cestovnou kanceláriou uzatvorili zmluvu o obchodnom zastúpení a na jej základe sprostredkujú pre Cestovnú kanceláriu predaj Zájazdov, Služieb cestovného ruchu a iných produktov ako sprostredkovatelia podľa Nariadenia GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov,
- Spoločnosti poskytujúce dopravu v súvislosti so Zájazdom, Službami cestovného ruchu alebo inými produktmi (najmä letecké spoločnosti, lodný dopravcovia, autobusový dopravcovia, atď.) ako prevádzkovatelia alebo sprostredkovatelia podľa Nariadenia GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov,
- servisní partneri, dodávatelia, poisťovne, externé právne zastúpenie, iné orgány v spotrebiteľskom konaní, prepravné spoločnosti v súvislosti s vybavovaním reklamácií a poisťných udalostí ako prevádzkovatelia alebo sprostredkovatelia,
- orgány finančnej správy, daňoví poradcovia a audítori ako prevádzkovatelia alebo sprostredkovatelia, ak je to nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti Cestovnej kancelárie.

Všetky osobné údaje sú chránené v zmysle platných právnych predpisov, najmä Nariadenia GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov.

Cestovná kancelária sa zaväzuje vykonať všetky kroky k najvyššiemu zabezpečeniu osobných údajov Cestujúceho, ako aj k zabezpečeniu všetkých dátových, databázových a poštových súborov Cestujúceho pred ich stratou, poškodením alebo zničením.

Cestovná kancelária v súlade s ustanovením čl. 13 Nariadenia GDPR **oznamuje Cestujúcemu ako dotknutej osobe nasledovné informácie:**

- a) Identifikačné údaje Cestovnej kancelárie ETI Slovensko, spol. s r.o., Michalská 9, 811 03 Bratislava, IČO: 45 701 822, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 67004/B; Cestovnú kanceláriu je možné kontaktovať na e-mailovej adrese: info@eti-slovensko.sk alebo telefonicky na čísle: +421-2 32 11 11 32;
- b) Kontaktné údaje zodpovednej osoby: zodpovednaosoba@eti-slovensko.sk;
- c) Účel, ako aj právny základ spracúvania osobných údajov, je uvedený v treťom odseku bodu 11.4 tohto článku;
- d) Zoznam osobných údajov je uvedený v druhom odseku bodu 11.4 tohto článku;
- e) V osobitných prípadoch, ak je pre poskytnutie Zájazdu ako aj iných produktov a služieb cestovného ruchu Cestovnou kanceláriou nevyhnutné poskytnúť osobné údaje tretej osobe alebo preniesť osobné údaje do tretej krajiny, poskytne Cestovná kancelária o tejto skutočnosti Cestujúcemu informáciu;
- f) Cestovná kancelária uchováva osobné údaje po celú dobu poskytovania Zájazdu ako aj iných produktov a služieb cestovného ruchu na základe Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe po dobu 5 rokov do doby návratu jednotlivých Cestujúcich zo Zájazdu uvedenej v Zmluve o zájazde alebo po poskytnutí Služby cestovného ruchu. Cestujúci má právo požadovať od Cestovnej kancelárie prístup k osobným údajom týkajúcich sa dotknutej osoby, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie osobných údajov alebo právo na obmedzenie osobných údajov, právo namietať spracúvanie osobných údajov, ako aj právo na prenosnosť osobných údajov;
- g) Cestujúci pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnene spracúvajú, môže podať Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky so sídlom na adrese Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27 návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov podľa § 100 Zákona o ochrane osobných údajov;
- h) Poskytnutie osobných údajov uvedených v prvom odseku tohto bodu Cestujúcim je potrebné pre uzavretie Zmluvy o zájazde a Zmluvy o službe.

Informácie o právach dotknutej osoby – Cestujúceho:

Osoba poskytujúca osobné údaje (dotknutá osoba - Cestujúci) má v súvislosti s ochranou osobných údajov v zmysle ustanovenia čl. 15 až 22 a čl. 34 Nariadenia GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov **práva**, ktoré sú uvedené na internetovej stránke Cestovnej kancelárie <https://www.eti.sk/footer/ochrana-osobnych-udajov/>.

11.5 Pre právne vzťahy, ktoré sa riadia týmito Všeobecnými podmienkami, je rozhodujúce slovenské právo, pokiaľ nie je uvedené inak. Miestna príslušnosť súdu pre všetky spory vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde a iných právnych vzťahov medzi Cestovnou kanceláriou a Cestujúcim, je určená podľa sídla Cestovnej kancelárie, pokiaľ to všeobecne záväzné právne predpisy upravujúce konanie pre súdmi umožňujú.

11.6 Zmluvný vzťah medzi Cestujúcim a Cestovnou kanceláriou sa riadi ustanoveniami Zmluvy o zájazde, týmito Všeobecnými podmienkami, ustanoveniami Zákona a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

11.7 Písomná forma oznámení zasielaných Cestovnou kanceláriou Cestujúcemu je zachovaná, ak sa príslušné oznámenie zašle preukázateľným spôsobom na Trvanlivom nosiči podľa kontaktných údajov uvedených Cestujúcim v Zmluve o zájazde.

Poskytovateľ zabezpečenie ochrany pre prípad úpadku:

Union poisťovňa, a.s.

Karadžičova 10,

813 60 Bratislava

Poistná zmluva číslo: 11 6 3796

Mandátna zmluva číslo: 11 711 292

Adresa:

ETI Slovensko, spol. s r.o.

Michalská 9, SK-811 01 Bratislava

tel.:+421 2 32 11 11 32

E-mail: info@eti-slovensko.sk

www.eti.sk

[Reklamačný poriadok ETI Slovensko](#)

IČO: 45701822 DIČ: 2023090553

zápis v OR SR odd.: Sro, vl.č.: 67004/B

Všeobecné obchodné podmienky BYE.by GmbH (Zima 2021/22 a Leto 2022)

Nasledovné cestovné podmienky sa stávajú súčasťou Zmluvy o paušálnom zájazde uzavretou medzi Vami (ďalej len ako klient) a nami (ďalej len ako organizátor). S výnimkou ustanovenia v bode 2.1 a) sa tieto podmienky uplatňujú aj na zmluvu o poskytnutí ubytovacej služby bez ďalších iných cestovných služieb (napr. iba-hotel).

1. Uzatvorenie Zmluvy o zájazde/povinnosť spolucestujúcich

1.1. Pre všetky spôsoby uskutočnenia rezervácie (napr. v CK/CA, priamo u organizátora, telefonicky, online atď.) platí:

a) Základom ponuky je popis zájazdu, ako aj doplňujúce informácie organizátora pre daný zájazd, pokiaľ má Klient takéto informácie pri rezervácii k dispozícii.

b) Zmluvu podáva Klient aj v zastúpení všetkých ostatných účastníkov uvedených v Zmluve, pričom Klient ručí za to, že on, ako aj ostatní účastníci budú dodržiavať zmluvné povinnosti, ak na základe výslovného a osobitného prehlásenia prevzal takéto povinnosti na seba.

c) Ak sa obsah potvrdenia o zájazde odlišuje od obsahu Zmluvy Klienta, je súčasťou potvrdenia o zájazde nová Zmluva o zájazde, ku ktorej sa organizátor zaväzuje po dobu 10 dní. Zmluva o zájazde vzniká na základe tejto novej ponuky, pokiaľ organizátor v súvislosti s touto novou ponukou na zmeny poukázal, splnil si svoje predzmluvnú informačnú povinnosť a ak jej prijatie Klient voči organizátorovi potvrdí v rámci tejto záväznej lehoty výslovným prehlásením alebo zaplatením zálohy.

d) Predzmluvné informácie organizátora o podstatných vlastnostiach cestovných služieb, o cene zájazdu a všetkých dodatočných nákladov, o platobných možnostiach, o minimálnom počte účastníkov a o poplatkoch odstúpeného (podľa Čl.250 § 2 Č.1,3 až 5 a podľa EGBGB) sa nestanú súčasťou Zmluvy o paušálnom zájazde len vtedy, ak to bude oboma stranami výslovne dohodnuté.

1.2. Pre rezervácie, ktoré sa uskutočnia písomne, ústne, telefonicky, cez SMS, e-mailom alebo faxom okrem toho platí:

a) Prihlásením sa na zájazd dáva Klient svoj záväzný súhlas organizátorovi na uzatvorenie Zmluvy o paušálnom zájazde.

b) Za vznik Zmluvy o zájazde sa považuje prijatie potvrdenia o zájazde od organizátora. Pri alebo bezodkladne po podpise Zmluvy o zájazde odovzdá organizátor Klientovi potvrdenie o zájazde v zmysle príslušných zákonných ustanovení, na trvanlivom nosiči, pokiaľ klient nemá nárok na potvrdenie v listinnej podobe o zájazde podľa Čl.250 §6 Ods.1 Str.2 EGBGB, kedy uzavretie Zmluvy prebehlo za fyzickej prítomnosti oboch strán v rovnakom čase alebo mimo obchodných priestorov.

1.3. Pri rezerváciách uskutočnených v rámci elektronického obchodného styku (napríklad cez internet alebo aplikáciu) platí pre uzatvorenie zmluvy nasledovné:

a) Klientovi bude priebeh uzavretia rezervácie online príslušne objasnený.

b) Klientovi sú k dispozícii príslušné možnosti korektúry, ktorých použitie bude objasnené, na vykonanie opravy jeho údajov, vymazanie alebo spätné odvolanie rezervačného formulára.

c) Jazyky, v ktorých je možné uzavretie Zmluvy elektronickou formou, budú vyznačené.

d) Pokiaľ organizátor uchová text Zmluvy, bude klient o tom informovaný, ako aj o možnosti neskoršieho prevzatia/nahliadnutia do textu Zmluvy.

e) Po kliknutí na tlačidlo „záväzne rezervovať s povinnosťou platby“ resp. na tlačidlo s podobným znením, dáva Klient záväzne svoj súhlas na uzatvorenie Zmluvy o zájazde.

f) Klientovi bude prijatie jeho rezervácie (prihlášky) bezodkladne elektronicky potvrdené (potvrdenie o prijatí).

g) Odoslaním rezervácie (prihlášky) kliknutím na tlačidlo „záväzne rezervovať s povinnosťou platby“ nevzniká Klientovi nárok na vznik Zmluvy o zájazde.

h) Zmluva o zájazde vzniká až vtedy, keď Klient obdrží od organizátora potvrdenie o zájazde na trvanlivom nosiči. Ak sa potvrdenie o zájazde zobrazí na monitore ihneď po kliknutí na tlačidlo „záväzne rezervovať s povinnosťou platby“, vzniká Zmluva o zájazde v momente zobrazenia tohto potvrdenia o zájazde bez toho, aby bolo potrebné predbežné oznámenie o prijatí rezervácie podľa f). V takomto prípade bude mať Klient možnosť zobrazenú Zmluvu uložiť alebo vytlačiť. Záväznosť Zmluvy o zájazde však nezávisí od skutočnosti, či Klient možnosť jej uloženia alebo tlače skutočne využije.

1.4.

Organizátor poukazuje na to, že podľa zákonných ustanovení (§§ 312 Ods.7, 312g Ods.2 Str. 1 Č.9 BGB) v prípade Zmlúv o paušálnom zájazde podľa § 651a a 651c BGB uzavretých na diaľku, neexistuje právo na spätné odvolanie (odstúpenie), ale len zákonné právo na odstúpenie od Zmluvy a vypovedanie Zmluvy, najmä právo na odstúpenie od Zmluvy podľa § 651h BGB. Právo na spätné odvolanie (odstúpenie) platí vtedy, ak zmluva o cestovných službách podľa § 651a BGB bola uzavretá mimo obchodných priestorov, s výnimkou ak ústne dohody, na základe ktorých bola zmluva uzavretá, vychádzajú z predošlého objednania cestujúceho; v takomto prípade (posledne menované) právo na spätné odvolanie (odstúpenie) neexistuje.

2. Platba

2.1.

a) Organizátor a sprostredkovateľ zájazdu môžu požadovať alebo prijať platbu z ceny zájazdu pred jeho ukončením len vtedy, ak existuje účinné potvrdenie o poistení proti insolventnosti, s ktorým organizátor klienta vopred osobitne, jasne a zrozumiteľne oboznámil a potvrdenie o poistení s uvedením mena a kontaktných údajov poisťovateľa klientovi odovzdal.

Po uzatvorení Zmluvy je ihneď splatná záloha vo výške minimálne 20 % celkovej sumy zájazdu. Náklady na cestovné poistenie uzatvorené prostredníctvom organizátora sú splatné v plnej výške spolu so zálohou, pri dodatočnom uzavretí poistenia je suma za poistenie v plnej výške splatná ihneď. Doplatková platba musí byť uhradená najneskôr 28 dní pred termínom zájazdu (smerodajný je dátum prijatia platby), za predpokladu, že právo organizátora na odstúpenie z dôvodu uvedeného v bode 9. už nemôže byť uplatnené.

b) Ak sa cestovná kancelária/agentúra klienta rozhodla pre priame inkaso prostredníctvom organizátora, potom je možné zálohu ako aj platbu zostatkovej sumy ceny zájazdu s oslobodzujúcim účinkom realizovať len priamo organizátora. Tu platia nasledovné platobné podmienky: záloha je splatná do 10 dní od obdržania potvrdenia zájazdu. Zvyšnú sumu ceny zájazdu musí klient uhradiť do 28 dní pred nástupom na zájazd. Ak medzi dňom uskutočnenia rezervácie zájazdu a dňom nástupu na zájazd je menej ako 29 dní, je cena zájazdu splatná v plnej výške ihneď. Pri rezerváciách uskutočnených 7 dní a menej dní pred odchodom je platba možná len okamžitým bankovým prevodom. Pri platbách prostredníctvom SEPA inkasa potrebuje organizátor udelenie tzv. mandátu, aby účet klienta mohol byť zaťažený príslušnými platbami zálohy resp. zvyšnej sumy. Organizátor je oprávnený v rámci platby SEPA skrátiť štandardnú lehotu oznámenia o nadchádzajúcom zúčtovaní sumy (tzv. Prenotification) zo 14 kalendárnych dní až na jeden deň pred zúčtovaním platby SEPA.

2.2.

Ak klient neuhradí zálohu a/alebo zvyšnú sumu k príslušným termínom splatnosti aj napriek tomu, že organizátor je pripravený a schopný riadne plniť poskytnutie služieb, splnil si svoju zákonnú informačnú povinnosť a neexistuje žiadne zákonné alebo zmluvné zádržné právo klienta, je organizátor oprávnený po upomienke s už stanovenou lehotou od Zmluvy o zájazde odstúpiť a požadovať od klienta odškodné t.j. poplatky v prípade odstúpenia od Zmluvy v zmysle bodu 5.2. Veta 2-5.5. Úhrada ceny zájazdu v plnej výške je predpokladom

odovzdania cestovných pokynov/dokladov klientovi. Organizátor nie je povinný odovzdať klientovi cestovné pokyny/doklady skôr, ako je uhradená plná suma ceny zájazdu.

3. Zmeny služieb pred začiatkom zájazdu

3.1.

Zmeny podstatných vlastností cestovných služieb oproti dohodnutému obsahu Zmluvy o zájazde, ktoré budú nevyhnutné po uzavretí zmluvy a pred začiatkom zájazdu a nekonajú proti zásade dobrej viery, sú organizátorom povolené len vtedy, pokiaľ nie sú značné a neovplyvňujú celkový ráz rezervovaného zájazdu.

3.2.

Organizátor je povinný informovať zákazníka o zmenách služieb bezodkladne po zistení dôvodu zmeny formou trvanlivého nosiča, a to jasným, zrozumiteľným a zdôrazneným spôsobom.

3.3.

Pri zásadnej zmene podstatnej vlastnosti jednotlivých služieb, má klient právo s touto navrhovanou zmenou súhlasiť, a to v primeranej, organizátorom stanovenej lehote alebo od Zmluvy o paušálnom zájazde bezplatne odstúpiť, alebo požadovať účasť na inom náhradnom zájazde, ak organizátor zákazníkovi takýto zájazd ponúkol.

Klient má na výber, či na oznámenie o zmene od organizátora bude reagovať alebo nie. Ak klient bude reagovať na oznámenie organizátora, môže buď so zmenou zmluvy súhlasiť, požadovať účasť na inom náhradnom zájazde, ak mu organizátor takýto zájazd ponúkol, alebo bezplatne od zmluvy odstúpiť. Ak klient na oznámenie organizátora nebude v stanovenej lehote alebo vôbec reagovať, sa považuje toto za súhlas s oznámenou zmenou. Na túto skutočnosť bude klient v zmysle bodu 3.2 jasne, zrozumiteľne a so zvýrazneným spôsobom upozornený.

3.4.

Prípadné nároky na záručné plnenie zostávajú nedotknuté, najmä, ak zmenené služby majú nedostatky. Ak mal organizátor s uskutočnením zmeneného zájazdu resp. rovnocenného náhradného zájazdu nižšie náklady, bude rozdiel zákazníkovi vrátený podľa § 651m Ods. 2 BGB (Občianskeho zákonníka).

4. Prispôsobenie ceny po uzavretí Zmluvy o zájazde

Organizátor si vyhradzuje právo dohodnutú cenu zájazdu zvýšiť, ak zvýšenie ceny cesty vyplýva zo zvýšenia nákladov, ku ktorému došlo po uzavretí zmluvy:

- a) zvýšenia prepravných nákladov v súvislosti so zvýšením nákladov za pohonné látky alebo iné energie;
- b) zvýšenia daní a iných poplatkov za dohodnuté cestovné služby ako napr. turistické dane, prístavné alebo letiskové poplatky; alebo
- c) zmeny devízového kurzu platného pre daný paušálny zájazd.

O zvýšení ceny a dôvodoch zvýšenia ceny musí cestovná kancelária cestujúceho informovať jasne a zrozumiteľne na trvanlivom nosiči dát a tiež musí cestujúceho informovať o výpočte zvýšenia ceny. Dané navýšenie ceny je účinné len za splnenia týchto predpokladov a cestujúci je o tom informovaný najneskôr do 20. dňa pred dohodnutým začiatkom zájazdu. Pri poskytnutí ubytovacej služby bez inej ďalšej cestovnej služby (napr. pri rezervácii len samotného hotela, len prázdninového domu, len prázdninového apartmánu) je zvýšenie ceny pobytu po uzatvorení Zmluvy o službe cestovného ruchu prípustné len za predpokladu, že medzi uzatvorením Zmluvy a stanoveným termínom pobytu uplynú viac ako štyri mesiace, a že okolnosti, ktoré vedú k zvýšeniu nenastali pred uzatvorením Zmluvy a v čase uzatvorenia Zmluvy ich organizátor nemohol predvídať.

Ak zmluva predvída možnosť navýšenia ceny zájazdu, môže cestujúci požadovať zníženie ceny zájazdu, ak a pokiaľ sa ceny, odvody alebo devízové kurzy uvedené v Ods.1 Veta 1 Č.2 po uzavretí Zmluvy a pred začiatkom zájazdu zmenili, a toto viedlo k zníženiu nákladov pre organizátora. Ak cestujúci uhradil vyššiu ako požadovanú sumu, je

organizátor povinný rozdiel v sume vrátiť. Organizátor môže z tohto vzniknutého rozdielu odpočítať skutočne vzniknuté spracovateľské poplatky. Na požiadanie cestujúceho musí organizátor dokladovať výšku spracovateľských poplatkov.

V prípade zmluvne vyhradeného navýšenia ceny v zmysle § 651f Ods.1 o viac ako 8 % celkovej ceny je zo strany organizátora ponúknutá príslušná zmena Zmluvy. V tomto prípade môže organizátor požadovať od klienta, aby tento v primeranej lehote buď

1. danú ponuku na zmenu Zmluvy prijal alebo
2. od Zmluvy odstúpil.

Klient má na výber, či na oznámenie o zmene od organizátora bude reagovať alebo nie. Ak klient bude reagovať na oznámenie organizátora, môže buď so zmenou zmluvy súhlasiť, požadovať účasť na inom náhradnom zájazde, ak mu organizátor takýto zájazd ponúkol, alebo bezplatne od zmluvy odstúpiť. Ak klient na oznámenie organizátora nebude v stanovenej lehote alebo vôbec reagovať, sa považuje toto za súhlas s oznámenou zmenou. Na túto skutočnosť bude klient v zmysle bodu 3.2 jasne, zrozumiteľne a so zvýrazneným spôsobom upozornený. Ak mal organizátor s realizáciou náhradného rovnocenného zájazdu menšie náklady, musí rozdiel v cene klientovi vrátiť v zmysle § 651 Ods.2 BGB.

5. Odstúpenie Klienta od Zmluvy pred začiatkom zájazdu / Poplatky pri odstúpení od Zmluvy o zájazde

5.1.

Zákazník môže odstúpiť od zmluvy o zájazde / službách cestovného ruchu kedykoľvek pred začatím zájazdu/služby. Zrušenie musí byť oznámené organizátorovi. Ak bol zájazd rezervovaný cez cestovnú agentúru, zrušenie možno oznámiť aj jej. Zákazníkovi sa odporúča vyhlásenie o odstúpení od zmluvy na trvanlivom nosiči.

5.2.

Ak klient pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpi, alebo na zájazd/služby nenastúpi, stráca organizátor nárok na cenu zájazdu. Namiesto toho môže organizátor požadovať primerané odškodné, pokiaľ odstúpenie nie je ním zapríčinené alebo v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nevznikli žiadne mimoriadne okolnosti, ktoré uskutočnenie paušálneho zájazdu alebo prepravy osôb na miesto určenia značne ovplyvňujú. Okolnosti sa považujú za neodvratné a mimoriadne vtedy, ak nepodliehajú kontrole organizátora, a ak by sa ich dôsledkom, aj uskutočnením všetkých možných opatrení, nedalo zabrániť.

5.3.

Poplatky za odstúpenie sú závislé od ceny po odpočítaní hodnoty nákladov ušetrených organizátorom, ako aj odpočítaní zisku pri inom možnom využití daných cestovných služieb, ktoré organizátor musí na požiadanie klienta odôvodniť. Organizátor určuje nasledovné paušály odstúpeného, ktoré zohľadňujú časový rámec medzi vyhlásením o odstúpení a začiatkom zájazdu/služby, ako aj po zohľadnení nákladov ušetrených organizátorom, ako aj odpočítaní zisku pri inom možnom využití daných cestovných služieb. Výpočet týchto paušálnych poplatkov sa riadi časovým okamihom prijatia vyhlásenia o odstúpení:

do 30. dňa pred začiatkom zájazdu	35% ceny
od 29. do 22. dňa pred začiatkom zájazdu	45% ceny
od 21. do 14. dňa pred začiatkom zájazdu	50% ceny
od 13. do 7. dňa pred začiatkom zájazdu	65% ceny
od 6. do 4. dňa pred začiatkom zájazdu	75% ceny
od 3 dní pred začiatkom čerpania služby	80% ceny služieb.

5.4.

Klientovi zostáva slobodné právo na dokázanie toho, či organizátorovi vznikla podstatne nižšia škoda, ako požadované vyčíslené paušálne poplatky odstúpeného.

5.5.

Organizátor si vyhradzuje právo namiesto paušálnych poplatkov vyžadovať vyššie, konkrétne odškodnenie ako paušálnu sumu v prípade, že dokáže vzniknutie výdavkov značne vyšších ako uplatniteľná paušálna suma. V takomto prípade je organizátor povinný po zohľadnení obvykle ušetrených výdavkov a obvyklého možného zisku pri inom využití jednotlivých služieb toto požadované odškodnenie vyčíslieť a podložiť.

5.6.

Ak je organizátor na základe odstúpenia od Zmluvy povinný vrátiť klientovi sumu zájazdu, musí tak učiniť bezodkladne, najneskôr však do 14 dní od doručenia vyhlásenia klienta o odstúpení od Zmluvy.

5.7.

Zákonné právo klienta podľa ustanovenia v § 651e BGB (Občianskeho zákonníka), že včasným oznámením prostredníctvom trvanlivého nosiča môže od organizátora požadovať, aby namiesto neho prevzala jeho práva a povinnosti, ktoré zo Zmluvy o zájazde vyplývajú, tretia osoba, ostáva nedotknuté. Toto oznámenie je nutné vykonať včas odovzdaním/doručením u organizátora najneskôr do 7 dní pred začiatkom zájazdu. Za cenu zájazdu a zvýšené náklady vyplývajúce zo zmeny osoby účastníka zájazdu ručia tak pôvodný, ako aj nový účastník zájazdu spoločne a nerozdielne. Organizátor môže požadovať náhradu dodatočných nákladov len vtedy, ak sú primerané a skutočne vynaložené. Cestujúcemu musí poskytnúť dôkaz o výške dodatočných nákladov, ktoré mu vznikli v dôsledku vstupu tretej osoby.

6. Zmeny rezervácie

Na zmenu rezervácie po uzatvorení Zmluvy o zájazde, t.j. zmenu termínu/dňa zájazdu, cieľa zájazdu, miesta nástupu na zájazd, ubytovania alebo typu prepravy klient nemá nárok. Neplatí to v prípade, ak zmena rezervácie je potrebná, pretože organizátor poskytol cestujúcemu nedostačujúcu alebo chybnú alebo neposkytol žiadnu predzmluvnú informáciu podľa Čl. 250 § 3 EGBGB, v tomto prípade je zmena rezervácie bezplatná.

7. Nevyužité cestovné služby

Ak klient nevyužije jednotlivé cestovné služby, na ktorých zmluvné plnenie bol organizátor pripravený a schopný ich realizácie, z dôvodov, ktoré zapríčinil cestujúci, nemá nárok na pomernú náhradu z ceny zájazdu, pokiaľ by nemal také dôvody, ktoré by ho podľa zákonných ustanovení oprávňovali na bezplatné odstúpenie alebo vypovedanie Zmluvy o paušálnom zájazde. Na požiadanie klienta sa organizátor bude snažiť o náhradu ušetrených výdavkov u poskytovateľa služby, pokiaľ nejde o úplne zanedbateľné výdavky.

8. Poistenie

Keďže poistenie storna zájazdu nie je zahrnuté v cene zájazdu, dôrazne odporúčame uzavrieť takéto poistenie pri rezervácii.

9. Odstúpenie od Zmluvy kvôli nedosiahnutiu minimálneho počtu účastníkov zájazdu

9.1.

Ak minimálny počet účastníkov nie je dosiahnutý, je organizátor oprávnený od Zmluvy odstúpiť, ak

- a. v príslušných predzmluvných informáciách vyčíslil minimálny počet účastníkov, ako aj určil časovú lehotu, v rámci ktorej bude klient pred zmluvne stanoveným nástupom na zájazd o tejto skutočnosti informovaný a
- b. v potvrdení zájazdu minimálny počet účastníkov zájazdu, ako aj túto časovú lehotu odstúpenia od Zmluvy uviedol.

Odstúpenie jej potrebné oznámiť klientovi najneskôr v deň, ktorý bol stanovený v predzmluvných informáciách a v potvrdení zájazdu. Ak je organizátor o nedosiahnutí minimálneho počtu účastníkov zájazdu oboznámený skôr, je povinný bezodkladne od Zmluvy odstúpiť.

9.2.

Ak z tohto dôvodu nebude zájazd realizovaný, musí organizátor bezodkladne, najneskôr však 14 dní po vyhlásení odstúpenia vrátiť klientovi platby za cenu zájazdu.

10. Výpoveď zmluvy z dôvodov podmienených správaním klienta

Organizátor môže vypovedať Zmluvu bez stanovenia výpovednej lehoty, ak cestujúci aj po napomenutí organizátora zájazd neustále narúša a ak jeho správanie je v takom rozsahu v rozpore so Zmluvou, že okamžité zrušenie Zmluvy je opodstatnené. Toto neplatí v prípade, pokiaľ jeho správanie v rozpore so Zmluvou je zapríčinené porušením informačných povinností organizátora. Pri vypovedaní Zmluvy so strany organizátora má tento právo na ponechanie sumy za cenu zájazdu, po odpočítaní hodnoty ušetrených nákladov ako aj tých výhod, ktoré mu vzniknú využitím nevyužitých služieb iným spôsobom, vrátane dobropisovaných platieb od poskytovateľov služieb.

11. Povinná súčinnosť cestujúcich

11.1. Cestovné pokyny/doklady

Klient je povinný informovať organizátora alebo sprostredkujúcu CK/CA u ktorej zájazd rezervoval o tom, ak v stanovenej lehote organizátora neobdrží cestovné pokyny/doklady.

11.2. Nahlásenie nedostatkov/Požadovanie nápravy

Ak nie sú cestovné služby plnené v súlade so Zmluvou, môže Klient požadovať nápravu.

Pokiaľ organizátor z dôvodu zanedbania nahlásenia nedostatku klientom nemohol nápravu poskytnúť aj napriek tomu, že by z jeho strany náprava bola možná resp. by bol nápravu ochotný poskytnúť, si cestujúci v súvislosti s pretrvávajúcim nedostatkom nemôže uplatniť žiadny nárok na zníženie ceny podľa § 651m BGB (Občianskeho zákonníka), ani nárok na náhradu škody podľa § 651n BGB (Občianskeho zákonníka).

Cestujúci je povinný akékoľvek nedostatky týkajúce sa zájazdu oznámiť bezodkladne zástupcovi organizátora na mieste. Ak zástupca nie je k dispozícii, oznámi cestujúci nedostatky priamo organizátorovi – kontaktné údaje sú uvedené v cestovných dokladoch/pokynoch – alebo jeho zástupcovi na mieste, prípadne sprostredkujúcej CK/CA, u ktorej si zájazd objednal. Zástupca organizátora je poverený zabezpečiť poskytnutie nápravy, nie je však oprávnený uznávať reklamácie.

11.3. Stanovenie lehoty na vypovedanie Zmluvy

Klient/cestujúci má právo na vypovedanie Zmluvy podľa § 651i Ods.2 BGB (Občianskeho zákonníka) z dôvodu nedostatku stanovenom podľa § 651i Ods.2 BGB (Občianskeho zákonníka) len vtedy, ak je nedostatok závažný, a ak dal organizátorovi primeranú lehotu na poskytnutie nápravy. Neplatí to v prípade, ak organizátor poskytnutie nápravy odmieta alebo ak je potrebná okamžitá náprava.

12. Preprava/poškodenie/strata/omeškanie batožiny pri leteckých zájazdoch

a) Preprava batožiny sa uskutočňuje na základe podmienok príslušného leteckého prepravcu. Prehľad podmienok pre prepravu a batožinu pre jednotlivé letecké spoločnosti je možné nájsť na internetovej stránke www.alltours.de/Service-Hilfe/Beförderungsbedingungen, alebo kontaktovaním príslušnej leteckej spoločnosti. V rámci leteckej prepravy sa prepravuje spravidla jedna batožina na jedného cestujúceho.

b) Cestujúci je informovaný, že stratenú, poškodenú a meškajúcu batožinu v súvislosti s leteckou dopravou musí cestujúci nahlásiť zodpovednej leteckej spoločnosti ihneď na mieste prostredníctvom protokolu o škode („P.I.R.“) v súlade s predpismi o leteckej doprave. Letecké spoločnosti a cestovné kancelárie môžu odmietnuť vrátenie peňazí na základe medzinárodných dohovorov, ak formulár žiadosti nie je vyplnený. V prípade poškodennej batožiny je potrebné podať protokol o škode do 7 dní, v prípade omeškania do 21 dní po doručení.

c) Okrem toho je potrebné stratu, poškodenie alebo nesprávne doručenie batožiny bezodkladne nahlásiť organizátorovi zájazdu, jeho zástupcovi alebo jeho kontaktnému miestu alebo cestovnej kancelárii. To nezbavuje cestujúceho povinnosti nahlásiť leteckej spoločnosti škodu podľa a) vo vyššie uvedenej lehote.

Zmeny letových časov alebo letovej trasy, aj krátkodobé, sú prípustné, v rámci podmienok podľa bodu 3.1. Ak sa klient v čase zmeny nachádza v cieľovej destinácii, o zmene bude informovaný prostredníctvom vyvesenia takejto informácie na informačnej tabuli alebo zverejnením v informačných knihách, ktoré sa nachádzajú v jednotlivých dovolenkových rezortoch alebo priamo informáciou od turistického sprievodcu/delegáta alebo online na internetovej stránke uvedenej na cestovných pokynoch/dokladoch. Nezávisle od tejto skutočnosti, prináleží Klientovi povinnosť informovať sa 24 hodín pred predpokladaným termínom odletu o čase spiatočného letu resp. transferu, a to buď telefonicky u zástupcu miestnej agentúry alebo prostredníctvom informačnej tabule alebo informačnej knihy alebo online na internetovej stránke uvedenej na cestovných pokynoch/dokladoch.

13. Obmedzenie ručenia

13.1.

Zmluvná zodpovednosť organizátora zájazdu za škodu, ktorá nie je ublížením na zdraví a nebola spôsobená vlastným zavinením, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu. Nároky, ktoré môžu ísť nad rámec medzinárodných dohôd alebo zákonných ustanovení na nich založených, zostávajú týmto obmedzením nedotknuté.

13.2.

Organizátor neručí za výpadky služieb, ujmy na zdraví alebo za vecné škody v súvislosti so službami, ktoré boli sprostredkované výlučne ako služby iných tretích strán (napríklad sprostredkované výlety, prenajaté autá, športové podujatia, výstavy a pod.) ak sú tieto služby výslovne a zreteľne uvedené s popisom a potvrdením zájazdu ako sprostredkované služby vrátane uvedenia totožnosti a adresy zmluvného partnera, aby klienti videli, že nie sú súčasťou zájazdu organizátora a boli vybrané samostatne. Ustanovenia v §§ 651b, 651c, 651w a 651y BGB (Občianskeho zákonníka) zostávajú týmto nedotknuté. Organizátor zájazdu však zodpovedá, ak a v rozsahu, v akom bola cestujúcemu spôsobená škoda porušením informačných, informačných alebo organizačných povinností zo strany organizátora zájazdu.

14. Uplatnenie nárokov: adresát; riešenie spotrebiteľských sporov

1) Nároky v zmysle §§ 651i Ods.3 Č.2, 4-7 týkajúce sa uskutočnenia zájazdu v rozpore so Zmluvou o zájazde si musí cestujúci uplatniť voči organizátorovi. Uplatnenie nárokov je možné aj u sprostredkujúcej CK/CA, u ktorej bol zájazd zakúpený. Uplatnenie nárokov sa odporúča formou trvanlivého nosiča.

2) Organizátor v súvislosti so Zákonom o riešení spotrebiteľských sporov poukazuje na to, že sa toho času nezúčastňuje na dobrovoľnom postupe alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o riešení spotrebiteľských sporov. Ak sa riešenie spotrebiteľského sporu stane pre organizátora povinným po vytlačení týchto cestovných podmienok, bude o tom klient vhodnou formou informovaný. Pre všetky zmluvy o zájazde uzavreté v elektronickom obchodnom styku odporúča platformu Komisie EÚ uverejnenú na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> na riešenie spotrebiteľských sporov online (Platforma RSO).

15. Informačné povinnosti o identite vykonávajúcej leteckej spoločnosti

Vyhláška EU o povinnosti informovania leteckých pasažierov o identite vykonávajúcej leteckej spoločnosti zaväzuje touroperátora informovať Klienta pri rezervácii o identite vykonávajúcej(ich) leteckej(ých) spoločnosti(i) všetkých, v rámci rezervácie poskytovaných služieb leteckej prepravy.

Ak nie je ešte pri rezervácii vykonávajúca letecká spoločnosť určená, je organizátor povinný Klienta informovať o tom, ktorá letecká spoločnosť bude let pravdepodobne vykonávať. Ihneď ako sa organizátor dozvie, ktorá letecká spoločnosť bude let vykonávať, musí Klienta o tom informovať. V prípade zmeny vykonávajúcej leteckej spoločnosti ako tej, ktorá bola Klientovi už oznámená, musí organizátor o tejto zmene Klienta informovať.

Organizátor musí bezodkladne vykonať všetky primerané kroky na zabezpečenie toho, aby bol Klient o zmene čo najrýchlejšie informovaný.

Zoznam leteckých spoločností so zákazom vykonávania leteckej dopravy v EÚ, predtým („čierna listina“), je dostupný na tejto webovej stránke: <http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index.de.htm>.

16. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

16.1.

Organizátor oboznámi klienta/cestujúceho o všeobecných pasových a vízových predpisoch, ako aj o zdravotných formalitách cieľovej krajiny, vrátane približnej lehoty získania potrebných víz ešte pred uzavretím Zmluvy, ako aj o prípadných možných zmenách uskutočnených ešte pred nástupom na zájazd.

16.2.

Klient je zodpovedný za obstaranie a nadobudnutie úradne potrebných cestovných dokladov a ich nosenie so sebou, prípadne aj za potrebné očkovanie, ako aj dodržanie colných a devízových predpisov. Náklady, ktoré vyplynú z nedodržania týchto predpisov, napríklad poplatky pri odstúpení, znáša Klient. To neplatí vtedy, ak organizátor aj napriek príslušnej povinnosti klienta neinformoval alebo ho informoval nedostatočne alebo chybné.

16.3.

Organizátor neručí za včasné udelenie a doručenie potrebných víz zo strany príslušného diplomatického zastúpenia, ak ste nás poverili obstaraním víz, okrem prípadu, ak za omeškanie zodpovedá organizátor.

17. Rôzne

17.1.

Pri znížení cien na základe veku je rozhodujúci vek na začiatku zájazdu a nie vek v čase rezervácie. V prípade nesprávneho údaja o veku je CK oprávnená dodatočne účtovať rozdiely v správnej cene zájazdu.

17.2.

Ak dieťa dovŕši vek 2 roky medzi začiatkom cesty a spiatočným letom, je pre dieťa nutné rezervovať letenky. Nárok na sedadlo pri lete (vek pod 2 roky) existuje len vtedy, ak je na palube vhodná a schválená detská sedačka.

17.3.

Povinnosťou každého cestujúceho je informovať sa o čase spiatočného letu alebo prestupu 24 hodín pred plánovaným odletom u miestneho zastúpenia telefonicky alebo pomocou informačnej tabule alebo priečinkov umiestnených v príslušnom dovolenkovom stredisku. Organizátor nezodpovedá za škody vyplývajúce z nedodržania tohto opatrenia.

18 Výber práva a miesta konania

18.1

Na zmluvný vzťah uzavretý medzi cestujúcim a spoločnosťou BYE.by gmbh sa vzťahuje výlučne nemecké právo. To isté platí aj pre celý právny vzťah. Ak pri žalobách klienta voči spoločnosti BYE.by gmbh v zahraničí nemôže byť za ručenie/zodpovednosť spoločnosti BYE.by gmbh v zásade uplatniteľné nemecké právo, uplatní sa na právne dôsledky, najmä ohľadom spôsobu, rozsahu a výšky nárokov klienta výlučne nemecké právo.

18.2.

Cestujúci môže spoločnosť BYE.by gmbh žalovať len v mieste jej sídla. Pre žaloby spoločnosti BYE.by gmbh voči cestujúcemu je určujúce bydlisko cestujúceho s výnimkou prípadov, kedy je žaloba podaná voči obchodníkom alebo osobám, ktoré nemajú v tuzemsku všeobecné sídlo súdu alebo voči osobám, ktoré po uzatvorení zmluvy

svoje bydlisko alebo obvyklé miesto pobytu v okamihu podania žaloby zmenili alebo ktorých bydlisko alebo obvyklé miesto pobytu nie je známe. V takýchto prípadoch je smerodajné sídlo spoločnosti BYE.by gmbh.

18.3.

Vyššie uvedené ustanovenia výberu práva a právomoci súdov neplatia:

- ak a pokiaľ zo zmluvne nepozmeniteľných ustanovení medzinárodných dohôd, uplatniteľných na Zmluvu o zájazde medzi klientom a spoločnosťou BYE.by gmbh vyplynie niečo iné v prospech klienta **alebo**
- ak a pokiaľ sú nepozmeniteľné ustanovenia v členskom štáte EÚ, ktorého je klient občanom, a ktoré sú uplatniteľné na Zmluvu o zájazde, pre klienta výhodnejšie ako vyššie uvedené ustanovenia alebo príslušné nemecké predpisy.

18. Ochrana údajov

Informácie o ochrane osobných údajov nájdete na internetovej stránke www.byebye.de/ueber-uns/datenschutz .

Stav: september 2021.

Organizátor: Bye.by GmbH
 Dreischeibenhause 1
 40211 Düsseldorf
 Telefón +49 (0211) 5427-0

1. Uzatvorenie Zmluvy o zájazde/povinnosť spolucestujúcich

1.1. Pre všetky spôsoby uskutočnenia rezervácie (napr. v CK/CA, priamo u organizátora, telefonicky, online atď.) platí:

a) Základom ponuky je popis zájazdu, ako aj doplňujúce informácie organizátora pre daný zájazd, pokiaľ má Klient takéto informácie pri rezervácii k dispozícii.

b) Zmluvu podáva Klient aj v zastúpení všetkých ostatných účastníkov uvedených v Zmluve, pričom Klient ručí za to, že on, ako aj ostatní účastníci budú dodržiavať zmluvné povinnosti, ak na základe výslovného a osobitného prehlásenia prevzal takéto povinnosti na seba.

c) Ak sa obsah potvrdenia o zájazde odlišuje od obsahu Zmluvy Klienta, je súčasťou potvrdenia o zájazde nová Zmluva o zájazde, ku ktorej sa organizátor zaväzuje po dobu 10 dní. Zmluva o zájazde vzniká na základe tejto novej ponuky, pokiaľ organizátor v súvislosti s touto novou ponukou na zmeny poukázal, splnil si svoje predzmluvnú informačnú povinnosť a ak jej prijatie Klient voči organizátorovi potvrdí v rámci tejto záväznej lehoty výslovným prehlásením alebo zaplatením zálohy.

d) Pri rezervácii zájazdov, ktoré nie sú popísané v katalógu (predbežná rezervácia), obsah cenovej ponuky zájazdu vychádza z budúcich popisov pre daný zájazd a doplňujúcich informácií od organizátora. Klient môže od takýchto rezervácií do 10 dní od doručenia konečného potvrdenia a popisu zájazdu bezplatne odstúpiť, na základe dodatočných informácií k zájazdu. Ak sa tak nestane, je zmluva o zájazde záväzná s obsahom, ako bola organizátorom potvrdená.

e) Predzmluvné informácie organizátora o podstatných vlastnostiach cestovných služieb, o cene zájazdu a všetkých dodatočných nákladoch, o platobných možnostiach, o minimálnom počte účastníkov a o poplatkoch odstúpeného (podľa Čl.250 § 2 Č.1,3 až 5 a podľa EGBGB) sa nestanú súčasťou Zmluvy o paušálnom zájazde len vtedy, ak to bude oboma stranami výslovne dohodnuté.

1.2. Pre rezervácie, ktoré sa uskutočnia písomne, ústne, telefonicky, cez SMS, e-mailom alebo faxom okrem toho platí:

a) Prihlásením sa na zájazd dáva Klient svoj záväzný súhlas organizátorovi na uzatvorenie Zmluvy o paušálnom zájazde.

b) Za vznik Zmluvy o zájazde sa považuje prijatie potvrdenia o zájazde od organizátora. Pri alebo bezodkladne po podpise Zmluvy o zájazde odovzdá organizátor Klientovi potvrdenie o zájazde v zmysle príslušných zákonných ustanovení, na trvanlivom nosiči, pokiaľ klient nemá nárok na potvrdenie v listinnej podobe o zájazde podľa Čl.250 §6 Ods.1 Str.2 EGBGB, kedy uzavretie Zmluvy prebehlo za fyzickej prítomnosti oboch strán v rovnakom čase alebo mimo obchodných priestorov.

1.3. Pri rezerváciách uskutočnených v rámci elektronického obchodného styku (napríklad cez internet alebo aplikáciu) platí pre uzatvorenie zmluvy nasledovné:

a) Klientovi bude priebeh uzavretia rezervácie online príslušne objasnený.

b) Klientovi sú k dispozícii príslušné možnosti korektúry, ktorých použitie bude objasnené, na vykonanie opravy jeho údajov, vymazanie alebo spätné odvolanie rezervačného formulára.

c) Jazyky, v ktorých je možné uzavretie Zmluvy elektronickou formou, budú vyznačené.

d) Pokiaľ organizátor uchová text Zmluvy, bude klient o tom informovaný, ako aj o možnosti neskoršieho prevzatia/nahliadnutia do textu Zmluvy.

e) Po kliknutí na tlačidlo „záväzne rezervovať s povinnosťou platby“ resp. na tlačidlo s podobným znením, dáva Klient záväzne svoj súhlas na uzatvorenie Zmluvy o zájazde.

f) Klientovi bude prijatie jeho rezervácie (prihlášky) bezodkladne elektronicky potvrdené (potvrdenie o prijatí).

g) Odoslaním rezervácie (prihlášky) kliknutím na tlačidlo „záväzne rezervovať s povinnosťou platby“ nevzniká Klientovi nárok na vznik Zmluvy o zájazde.

h) Zmluva o zájazde vzniká až vtedy, keď Klient obdrží od organizátora potvrdenie o zájazde na trvanlivom nosiči. Ak sa potvrdenie o zájazde zobrazí na monitore ihneď po kliknutí na tlačidlo „záväzne rezervovať s povinnosťou platby“, vzniká Zmluva o zájazde v momente zobrazenia tohto potvrdenia o zájazde bez toho, aby bolo potrebné predbežné oznámenie o prijatí rezervácie podľa f). V takomto prípade bude mať Klient možnosť zobrazenú Zmluvu uložiť alebo vytlačiť. Záväznosť Zmluvy o zájazde však nezávisí od skutočnosti, či Klient možnosť jej uloženia alebo tlače skutočne využije.

1.4.

Organizátor poukazuje na to, že podľa zákonných ustanovení (§§ 312 Ods.7, 312g Ods.2 Str. 1 Č.9 BGB) v prípade Zmlúv o paušálnom zájazde podľa § 651a § 651c BGB uzavretých na diaľku, neexistuje právo na spätné odvolanie (odstúpenie), ale len zákonné právo na odstúpenie od Zmluvy a vypovedanie Zmluvy, najmä právo na odstúpenie od Zmluvy podľa § 651h BGB. Právo na spätné odvolanie (odstúpenie) platí vtedy, ak zmluva o cestovných službách podľa § 651a BGB bola uzavretá mimo obchodných priestorov, s výnimkou ak ústne dohody, na základe ktorých bola zmluva uzavretá, vychádzajú z predošlého objednania cestujúceho; v takomto prípade (posledne menované) právo na spätné odvolanie (odstúpenie) neexistuje.

2. Platba

2.1.

a) Organizátor a sprostredkovateľ zájazdu môžu požadovať alebo prijať platbu z ceny zájazdu pred jeho ukončením len vtedy, ak existuje účinné potvrdenie o poistení proti insolventnosti, s ktorým organizátor klienta vopred osobitne, jasne a zrozumiteľne oboznámil a potvrdenie o poistení s uvedením mena a kontaktných údajov poisťovateľa klientovi odovzdal.

Po uzatvorení Zmluvy je ihneď splatná záloha vo výške minimálne 20 % celkovej sumy zájazdu. Náklady na cestovné poistenie uzatvorené prostredníctvom organizátora sú splatné v plnej výške spolu so zálohou, pri dodatočnom uzavretí poistenia je suma za poistenie v plnej výške splatná ihneď. Doplatková platba musí byť uhradená najneskôr 28 dní pred termínom zájazdu (smerodajný je dátum prijatia platby), za predpokladu, že právo organizátora na odstúpenie z dôvodu uvedeného v bode 9. už nemôže byť uplatnené.

b) Ak sa cestovná kancelária/agentúra klienta rozhodla pre priame inkaso prostredníctvom organizátora, potom je možné zálohu ako aj platbu zostatkovej sumy ceny zájazdu s oslobodzujúcim účinkom realizovať len priamo organizátora. Tu platia nasledovné platobné podmienky: záloha je splatná do 10 dní od obdržania potvrdenia zájazdu. Zvyšnú sumu ceny zájazdu musí klient uhradiť do 28 dní pred nástupom na zájazd. Ak medzi dňom uskutočnenia rezervácie zájazdu a dňom nástupu na zájazd je menej ako 29 dní, je cena zájazdu splatná v plnej výške ihneď. Pri rezerváciách uskutočnených 7 dní a menej dní pred odchodom je platba možná len okamžitým bankovým prevodom. Pri platbách prostredníctvom SEPA inkasa potrebuje organizátor udelenie tzv. mandátu, aby účet klienta mohol byť zaťažený príslušnými platbami zálohy resp. zvyšnej sumy. Organizátor je oprávnený v rámci platby SEPA skrátiť štandardnú lehotu oznámenia o nadchádzajúcom zúčtovaní sumy (tzv. Prenotification) zo 14 kalendárnych dní až na jeden deň pred zúčtovaním platby SEPA.

2.2.

Ak klient neuhradí zálohu a/alebo zvyšnú sumu k príslušným termínom splatnosti aj napriek tomu, že organizátor je pripravený a schopný riadne plniť poskytnutie služieb, splnil si svoju zákonnú informačnú povinnosť a neexistuje žiadne zákonné alebo zmluvné zádržné právo klienta, je organizátor oprávnený po upomienke s už

stanovenou lehotou od Zmluvy o zájazde odstúpiť a požadovať od klienta odškodné t.j. poplatky v prípade odstúpenia od Zmluvy v zmysle bodu 5.2. Veta 2-5.5. Úhrada ceny zájazdu v plnej výške je predpokladom odovzdania cestovných pokynov/dokladov klientovi. Organizátor nie je povinný odovzdať klientovi cestovné pokyny/doklady skôr, ako je uhradená plná suma ceny zájazdu.

3. Zmeny služieb pred začiatkom zájazdu

3.1.

Zmeny podstatných vlastností cestovných služieb oproti dohodnutému obsahu Zmluvy o zájazde, ktoré budú nevyhnutné po uzavretí zmluvy a pred začiatkom zájazdu a nekonajú proti zásade dobrej viery, sú organizátorom povolené len vtedy, pokiaľ nie sú značné a neovplyvňujú celkový ráz rezervovaného zájazdu.

3.2.

Organizátor je povinný informovať zákazníka o zmenách služieb bezodkladne po zistení dôvodu zmeny formou trvanlivého nosiča, a to jasným, zrozumiteľným a zdôrazneným spôsobom.

3.3.

Pri zásadnej zmene podstatnej vlastnosti jednotlivých služieb, má klient právo s touto navrhovanou zmenou súhlasiť, a to v primeranej, organizátorom stanovenej lehote alebo od Zmluvy o paušálnom zájazde bezplatne odstúpiť, alebo požadovať účasť na inom náhradnom zájazde, ak organizátor zákazníkovi takýto zájazd ponúkol.

Klient má na výber, či na oznámenie o zmene od organizátora bude reagovať alebo nie. Ak klient bude reagovať na oznámenie organizátora, môže buď so zmenou zmluvy súhlasiť, požadovať účasť na inom náhradnom zájazde, ak mu organizátor takýto zájazd ponúkol, alebo bezplatne od zmluvy odstúpiť. Ak klient na oznámenie organizátora nebude v stanovenej lehote alebo vôbec reagovať, sa považuje toto za súhlas s oznámenou zmenou. Na túto skutočnosť bude klient v zmysle bodu 3.2 jasne, zrozumiteľne a so zvýrazneným spôsobom upozornený.

3.4.

Prípadné nároky na záručné plnenie zostávajú nedotknuté, najmä, ak zmenené služby majú nedostatky. Ak mal organizátor s uskutočnením zmeneného zájazdu resp. rovnocenného náhradného zájazdu nižšie náklady, bude rozdiel zákazníkovi vrátený podľa § 651m Ods. 2 BGB (Občianskeho zákonníka).

4. Prispôsobenie ceny po uzavretí Zmluvy o zájazde

Organizátor si vyhradzuje právo dohodnutú cenu zájazdu zvýšiť, ak zvýšenie ceny cesty vyplýva zo zvýšenia nákladov, ku ktorému došlo po uzavretí zmluvy:

- a) zvýšenia prepravných nákladov v súvislosti so zvýšením nákladov za pohonné látky alebo iné energie;
- b) zvýšenia daní a iných poplatkov za dohodnuté cestovné služby ako napr. turistické dane, prístavné alebo letiskové poplatky; alebo
- c) zmeny devízového kurzu platného pre daný paušálny zájazd.

O zvýšení ceny a dôvodoch zvýšenia ceny musí cestovná kancelária cestujúceho informovať jasne a zrozumiteľne na trvanlivom nosiči dát a tiež musí cestujúceho informovať o výpočte zvýšenia ceny. Dané navýšenie ceny je účinné len za splnenia týchto predpokladov a cestujúci je o tom informovaný najneskôr do 20. dňa pred dohodnutým začiatkom zájazdu. Pri poskytnutí ubytovacej služby bez inej ďalšej cestovnej služby (napr. pri rezervácii len samotného hotela, len prázdninového domu, len prázdninového apartmánu) je zvýšenie ceny pobytu po uzatvorení Zmluvy o službe cestovného ruchu prípustné len za predpokladu, že medzi uzatvorením Zmluvy a stanoveným termínom pobytu uplynú viac ako štyri mesiace, a že okolnosti, ktoré vedú k zvýšeniu nenastali pred uzatvorením Zmluvy a v čase uzatvorenia Zmluvy ich organizátor nemohol predvídať.

Ak zmluva predvída možnosť navýšenia ceny zájazdu, môže cestujúci požadovať zníženie ceny zájazdu, ak a pokiaľ sa ceny, odvody alebo devízové kurzy uvedené v Ods.1 Veta 1 Č.2 po uzavretí Zmluvy a pred začiatkom zájazdu zmenili, a toto viedlo k zníženiu nákladov pre organizátora. Ak cestujúci uhradil vyššiu ako požadovanú sumu, je organizátor povinný rozdiel v sume vrátiť. Organizátor môže z tohto vzniknutého rozdielu odpočítať skutočne vzniknuté spracovateľské poplatky. Na požiadanie cestujúceho musí organizátor dokladovať výšku spracovateľských poplatkov.

V prípade zmluvne vyhradeného navýšenia ceny v zmysle § 651f Ods.1 o viac ako 8 % celkovej ceny je zo strany organizátora ponúknutá príslušná zmena Zmluvy. V tomto prípade môže organizátor požadovať od klienta, aby tento v primeranej lehote buď

1. danú ponuku na zmenu Zmluvy prijal alebo
2. od Zmluvy odstúpil.

Klient má na výber, či na oznámenie o zmene od organizátora bude reagovať alebo nie. Ak klient bude reagovať na oznámenie organizátora, môže buď so zmenou zmluvy súhlasiť, požadovať účasť na inom náhradnom zájazde, ak mu organizátor takýto zájazd ponúkol, alebo bezplatne od zmluvy odstúpiť. Ak klient na oznámenie organizátora nebude v stanovenej lehote alebo vôbec reagovať, sa považuje toto za súhlas s oznámenou zmenou. Na túto skutočnosť bude klient v zmysle bodu 3.2 jasne, zrozumiteľne a so zvýrazneným spôsobom upozornený. Ak mal organizátor s realizáciou náhradného rovnocenného zájazdu menšie náklady, musí rozdiel v cene klientovi vrátiť v zmysle § 651 Ods.2 BGB.

5. Odstúpenie Klienta od Zmluvy pred začiatkom zájazdu / Poplatky pri odstúpení od Zmluvy o zájazde

5.1.

Zákazník môže odstúpiť od zmluvy o zájazde / službách cestovného ruchu kedykoľvek pred začatím zájazdu/služby. Zrušenie musí byť oznámené organizátorovi. Ak bol zájazd rezervovaný cez cestovnú agentúru, zrušenie možno oznámiť aj jej. Zákazníkovi sa odporúča vyhlásenie o odstúpení od zmluvy na trvanlivom nosiči.

5.2.

Ak klient pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpi, alebo na zájazd/služby nenastúpi, stráca organizátor nárok na cenu zájazdu. Namiesto toho môže organizátor požadovať primerané odškodné, pokiaľ odstúpenie nie je ním zapríčinené alebo v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nevznikli žiadne mimoriadne okolnosti, ktoré uskutočnenie paušálneho zájazdu alebo prepravy osôb na miesto určenia značne ovplyvňujú. Okolnosti sa považujú za neodvratné a mimoriadne vtedy, ak nepodliehajú kontrole organizátora, a ak by sa ich dôsledkom, aj uskutočnením všetkých možných opatrení, nedalo zabrániť.

5.3.

Poplatky za odstúpenie sú závislé od ceny po odpočítaní hodnoty nákladov ušetrených organizátorom, ako aj odpočítaní zisku pri inom možnom využití daných cestovných služieb, ktoré organizátor musí na požiadanie klienta odôvodniť. Organizátor určuje nasledovné paušály odstúpeného, ktoré zohľadňujú časový rámec medzi vyhlásením o odstúpení a začiatkom zájazdu/služby, ako aj po zohľadnení nákladov ušetrených organizátorom, ako aj odpočítaní zisku pri inom možnom využití daných cestovných služieb. Výpočet týchto paušálnych poplatkov sa riadi časovým okamihom prijatia vyhlásenia o odstúpení:

do 30. dňa pred začiatkom zájazdu	35% ceny
od 29. do 22. dňa pred začiatkom zájazdu	45% ceny
od 21. do 14. dňa pred začiatkom zájazdu	50% ceny
od 13. do 7. dňa pred začiatkom zájazdu	65% ceny
od 6. do 4. dňa pred začiatkom zájazdu	75% ceny
od 3 dní pred začiatkom čerpania služby	80% ceny služieb.

5.4.

Klientovi zostáva slobodné právo na dokázanie toho, či organizátorovi vznikla podstatne nižšia škoda, ako požadované vyčíslené paušálne poplatky odstúpeného.

5.5.

Organizátor si vyhradzuje právo namiesto paušálnych poplatkov vyžadovať vyššie, konkrétne odškodnenie ako paušálnu sumu v prípade, že dokáže vzniknutie výdavkov značne vyšších ako uplatniteľná paušálna suma. V takomto prípade je organizátor povinný po zohľadnení obvykle ušetrovaných výdavkov a obvyklého možného zisku pri inom využití jednotlivých služieb toto požadované odškodnenie vyčíslieť a podložiť.

5.6.

Ak je organizátor na základe odstúpenia od Zmluvy povinný vrátiť klientovi sumu zájazdu, musí tak učiniť bezodkladne, najneskôr však do 14 dní od doručenia vyhlásenia klienta o odstúpení od Zmluvy.

5.7.

Zákonné právo klienta podľa ustanovenia v § 651e BGB (Občianskeho zákonníka), že včasným oznámením prostredníctvom trvanlivého nosiča môže od organizátora požadovať, aby namiesto neho prevzala jeho práva a povinnosti, ktoré zo Zmluvy o zájazde vyplývajú, tretia osoba, ostáva nedotknutá. Toto oznámenie je nutné vykonať včas odovzdaním/doručením u organizátora najneskôr do 7 dní pred začiatkom zájazdu. Organizátor môže namietiť proti vstupu tretej osoby, ak nespĺňa zmluvné požiadavky na zájazd. Za cenu zájazdu a zvýšené náklady vyplývajúce zo zmeny osoby účastníka zájazdu ručia tak pôvodný, ako aj nový účastník zájazdu spoločne a nerozdielne. Organizátor môže požadovať náhradu dodatočných nákladov len vtedy, ak sú primerané a skutočne vynaložené. Cestujúcemu musí poskytnúť dôkaz o výške dodatočných nákladov, ktoré mu vznikli v dôsledku vstupu tretej osoby.

6. Zmeny rezervácie

Na zmenu rezervácie po uzatvorení Zmluvy o zájazde, t.j. zmenu termínu/dňa zájazdu, cieľa zájazdu, miesta nástupu na zájazd, ubytovania alebo typu prepravy klient nemá nárok. Neplatí to v prípade, ak zmena rezervácie je potrebná, pretože organizátor poskytol cestujúcemu nedostačujúcu alebo chybnú alebo neposkytol žiadnu predzmluvnú informáciu podľa Čl. 250 § 3 EGBGB, v tomto prípade je zmena rezervácie bezplatná.

7. Nevyužité cestovné služby

Ak klient nevyužije jednotlivé cestovné služby, na ktorých zmluvné plnenie bol organizátor pripravený a schopný ich realizácie, z dôvodov, ktoré zapríčinil cestujúci, nemá nárok na pomernú náhradu z ceny zájazdu, pokiaľ by nemal také dôvody, ktoré by ho podľa zákonných ustanovení oprávňovali na bezplatné odstúpenie alebo vypovedanie Zmluvy o paušálnom zájazde. Na požiadanie klienta sa organizátor bude snažiť o náhradu ušetrovaných výdavkov u poskytovateľa služby, pokiaľ nejde o úplne zanedbateľné výdavky.

8. Poistenie

Keďže poistenie storna zájazdu nie je zahrnuté v cene zájazdu, dôrazne odporúčame uzavrieť takéto poistenie pri rezervácii.

9. Odstúpenie od Zmluvy kvôli nedosiahnutiu minimálneho počtu účastníkov zájazdu

9.1.

Ak minimálny počet účastníkov nie je dosiahnutý, je organizátor oprávnený od Zmluvy odstúpiť, ak

- a. v príslušných predzmluvných informáciách vyčíslil minimálny počet účastníkov, ako aj určil časovú lehotu, v rámci ktorej bude klient pred zmluvne stanoveným nástupom na zájazd o tejto skutočnosti informovaný a
- b. v potvrdení zájazdu minimálny počet účastníkov zájazdu, ako aj túto časovú lehotu odstúpenia od Zmluvy uviedol.

Odstúpenie jej potrebné oznámiť klientovi najneskôr v deň, ktorý bol stanovený v predzmluvných informáciách a v potvrdení zájazdu. Ak je organizátor o nedosiahnutí minimálneho počtu účastníkov zájazdu oboznámený skôr, je povinný bezodkladne od Zmluvy odstúpiť.

9.2.

Ak z tohto dôvodu nebude zájazd realizovaný, musí organizátor bezodkladne, najneskôr však 14 dní po vyhlásení odstúpenia vrátiť klientovi platby za cenu zájazdu.

10. Výpoveď zmluvy z dôvodov podmienených správaním klienta

Organizátor môže vypovedať Zmluvu bez stanovenia výpovednej lehoty, ak cestujúci aj po napomenutí organizátora zájazd neustále narúša a ak jeho správanie je v takom rozsahu v rozpore so Zmluvou, že okamžité zrušenie Zmluvy je opodstatnené. Toto neplatí v prípade, pokiaľ jeho správanie v rozpore so Zmluvou je zapríčinené porušením informačných povinností organizátora. Pri vypovedaní Zmluvy so strany organizátora má tento právo na ponechanie sumy za cenu zájazdu, po odpočítaní hodnoty ušetrených nákladov ako aj tých výhod, ktoré mu vzniknú využitím nevyužitých služieb iným spôsobom, vrátane dobropisovaných platieb od poskytovateľov služieb.

11. Povinná súčinnosť cestujúcich

11.1. Cestovné pokyny/doklady

Klient je povinný informovať organizátora alebo sprostredkujúcu CK/CA u ktorej zájazd rezervoval o tom, ak v stanovenej lehote organizátora neobdrží cestovné pokyny/doklady.

11.2. Nahlásenie nedostatkov/Požadovanie nápravy

Ak nie sú cestovné služby plnené v súlade so Zmluvou, môže Klient požadovať nápravu.

Pokiaľ organizátor z dôvodu zanedbania nahlásenia nedostatku klientom nemohol nápravu poskytnúť aj napriek tomu, že by z jeho strany náprava bola možná resp. by bol nápravu ochotný poskytnúť, si cestujúci v súvislosti s pretrvávajúcim nedostatkom nemôže uplatniť žiadny nárok na zníženie ceny podľa § 651m BGB (Občianskeho zákonníka), ani nárok na náhradu škody podľa § 651n BGB (Občianskeho zákonníka).

Cestujúci je povinný akékoľvek nedostatky týkajúce sa zájazdu oznámiť bezodkladne zástupcovi organizátora na mieste. Ak zástupca nie je k dispozícii, oznámi cestujúci nedostatky priamo organizátorovi – kontaktné údaje sú uvedené v cestovných dokladoch/pokynoch – alebo jeho zástupcovi na mieste, prípadne sprostredkujúcej CK/CA, u ktorej si zájazd objednal. Zástupca organizátora je poverený zabezpečiť poskytnutie nápravy, nie je však oprávnený uznávať reklamácie.

11.3. Stanovenie lehoty na vypovedanie Zmluvy

Klient/cestujúci má právo na vypovedanie Zmluvy podľa § 651i Ods.2 BGB (Občianskeho zákonníka) z dôvodu nedostatku stanovenom podľa § 651i Ods.2 BGB (Občianskeho zákonníka) len vtedy, ak je nedostatok závažný, a ak dal organizátorovi primeranú lehotu na poskytnutie nápravy. Neplatí to v prípade, ak organizátor poskytnutie nápravy odmieta alebo ak je potrebná okamžitá náprava.

12. Preprava/poškodenie/strata/omeškanie batožiny pri leteckých zájazdoch

a) Preprava batožiny sa uskutočňuje na základe podmienok príslušného leteckého prepravcu. Prehľad podmienok pre prepravu a batožinu pre jednotlivé letecké spoločnosti je možné nájsť na internetovej stránke www.alltours.de/Service-Hilfe/Beförderungsbedingungen, alebo kontaktovaním príslušnej leteckej spoločnosti. V rámci leteckej prepravy sa prepravuje spravidla jedna batožina na jedného cestujúceho.

b) Cestujúci je informovaný, že stratenú, poškodenú a meškajúcu batožinu v súvislosti s leteckou dopravou musí cestujúci nahlásiť zodpovednej leteckej spoločnosti ihneď na mieste prostredníctvom protokolu o škode („P.I.R.“) v súlade s predpismi o leteckej doprave. Letecké spoločnosti a cestovné kancelárie môžu odmietnuť vrátenie

peňazí na základe medzinárodných dohovorov, ak formulár žiadosti nie je vyplnený. V prípade poškodenej batožiny je potrebné podať protokol o škode do 7 dní, v prípade omeškania do 21 dní po doručení.

c) Okrem toho je potrebné stratu, poškodenie alebo nesprávne doručenie batožiny bezodkladne nahlásiť organizátorovi zájazdu, jeho zástupcovi alebo jeho kontaktnému miestu alebo cestovnej kancelárii. To nezavahuje cestujúceho povinnosti nahlásiť leteckej spoločnosti škodu podľa a) vo vyššie uvedenej lehote.

13. Obmedzenie ručenia

13.1.

Zmluvná zodpovednosť organizátora zájazdu za škodu, ktorá nie je ublížením na zdraví a nebola spôsobená vlastným zavinením, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu. Nároky, ktoré môžu ísť nad rámec medzinárodných dohôd alebo zákonných ustanovení na nich založených, zostávajú týmto obmedzením nedotknuté.

13.2.

Organizátor neručí za výpadky služieb, ujmy na zdraví alebo za vecné škody v súvislosti so službami, ktoré boli sprostredkované výlučne ako služby iných tretích strán (napríklad sprostredkované výlety, prenajaté autá, športové podujatia, výstavy a pod.) ak sú tieto služby výslovne a zreteľne uvedené s popisom a potvrdením zájazdu ako sprostredkované služby vrátane uvedenia totožnosti a adresy zmluvného partnera, aby klienti videli, že nie sú súčasťou zájazdu organizátora a boli vybrané samostatne. Ustanovenia v §§ 651b, 651c, 651w a 651y BGB (Občianskeho zákonníka) zostávajú týmto nedotknuté. Organizátor zájazdu však zodpovedá, ak a v rozsahu, v akom bola cestujúcemu spôsobená škoda porušením informačných, informačných alebo organizačných povinností zo strany organizátora zájazdu.

14. Uplatnenie nárokov: adresát; riešenie spotrebiteľských sporov

1) Nároky v zmysle §§ 651i Ods.3 Č.2, 4-7 týkajúce sa uskutočnenia zájazdu v rozpore so Zmluvou o zájazde si musí cestujúci uplatniť voči organizátorovi. Uplatnenie nárokov je možné aj u sprostredkujúcej CK/CA, u ktorej bol zájazd zakúpený. Uplatnenie nárokov sa odporúča formou trvanlivého nosiča.

2) Organizátor v súvislosti so Zákonom o riešení spotrebiteľských sporov poukazuje na to, že sa toho času nezúčastňuje na dobrovoľnom postupe alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o riešení spotrebiteľských sporov. Ak sa riešenie spotrebiteľského sporu stane pre organizátora povinným po vytlačení týchto cestovných podmienok, bude o tom klient vhodnou formou informovaný. Pre všetky zmluvy o zájazde uzavreté v elektronickom obchodnom styku odporúča platformu Komisie EÚ uverejnenú na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> na riešenie spotrebiteľských sporov online (Platforma RSO).

15. Informačné povinnosti o identite vykonávajúcej leteckej spoločnosti

Vyhľadávka EU o povinnosti informovania leteckých pasažierov o identite vykonávajúcej leteckej spoločnosti zaväzuje touroperátora informovať Klienta pri rezervácii o identite vykonávajúcej(ich) leteckej(ých) spoločnosti(i) všetkých, v rámci rezervácie poskytovaných služieb leteckej prepravy.

Ak nie je ešte pri rezervácii vykonávajúca letecká spoločnosť určená, je organizátor povinný Klienta informovať o tom, ktorá letecká spoločnosť bude let pravdepodobne vykonávať. Ihneď ako sa organizátor dozvie, ktorá letecká spoločnosť bude let vykonávať, musí Klienta o tom informovať. V prípade zmeny vykonávajúcej leteckej spoločnosti ako tej, ktorá bola Klientovi už oznámená, musí organizátor o tejto zmene Klienta informovať. Organizátor musí bezodkladne vykonať všetky primerané kroky na zabezpečenie toho, aby bol Klient o zmene čo najrýchlejšie informovaný.

Zoznam leteckých spoločností so zákazom vykonávania leteckej dopravy v EÚ, predtým („čierna listina“), je dostupný na tejto webovej stránke: <http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index.de.htm>.

16. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

16.1.

Organizátor oboznámi klienta/cestujúceho o všeobecných pasových a vízových predpisoch, ako aj o zdravotných formalitách cieľovej krajiny, vrátane približnej lehoty získania potrebných víz ešte pred uzavretím Zmluvy, ako aj o prípadných možných zmenách uskutočnených ešte pred nástupom na zájazd.

16.2.

Klient je zodpovedný za obstaranie a nadobudnutie úradne potrebných cestovných dokladov a ich nosenie so sebou, prípadne aj za potrebné očkovanie, ako aj dodržanie colných a devízových predpisov. Náklady, ktoré vyplynú z nedodržania týchto predpisov, napríklad poplatky pri odstúpení, znáša Klient. To neplatí vtedy, ak organizátor aj napriek príslušnej povinnosti klienta neinformoval alebo ho informoval nedostatočne alebo chybné.

16.3.

Organizátor neručí za včasné udelenie a doručenie potrebných víz zo strany príslušného diplomatického zastúpenia, ak ste nás poverili obstaraním víz, okrem prípadu, ak za omeškanie zodpovedá organizátor.

17. Rôzne

17.1.

Pri znížení cien na základe veku je rozhodujúci vek na začiatku zájazdu a nie vek v čase rezervácie. V prípade nesprávneho údaj o veku je CK oprávnená dodatočne účtovať rozdiely v správnej cene zájazdu.

17.2.

Ak dieťa dovŕši vek 2 roky medzi začiatkom cesty a spätočným letom, je pre dieťa nutné rezervovať letenky. Nárok na sedadlo pri lete (vek pod 2 roky) existuje len vtedy, ak je na palube vhodná a schválená detská sedačka.

17.3.

Povinnosťou každého cestujúceho je informovať sa o čase spätočného letu alebo prestupu 24 hodín pred plánovaným odletom u miestneho zastúpenia telefonicky alebo pomocou informačnej tabule alebo priečinkov umiestnených v príslušnom dovolenkovom stredisku. Organizátor nezodpovedá za škody vyplývajúce z nedodržania tohto opatrenia.

18 Výber práva a miesta konania

18.1

Na zmluvný vzťah uzavretý medzi cestujúcim a spoločnosťou alltours flugreisen gmbhsa vzťahuje výlučne nemecké právo. To isté platí aj pre celý právny vzťah. Ak pri žalobách klienta voči spoločnosti alltours flugreisen gmbhv zahraničí nemôže byť za ručenie/zodpovednosť spoločnosti alltours flugreisen gmbhv zásade uplatniteľné nemecké právo, uplatní sa na právne dôsledky, najmä ohľadom spôsobu, rozsahu a výšky nárokov klienta výlučne nemecké právo.

18.2.

Cestujúci môže spoločnosť alltours flugreisen gmbh žalovať len v mieste jej sídla. Pre žaloby spoločnosti alltours flugreisen gmbh voči cestujúcemu je určujúce bydlisko cestujúceho s výnimkou prípadov, kedy je žaloba podaná voči obchodníkom alebo osobám, ktoré nemajú v tuzemsku všeobecné sídlo súdu alebo voči osobám, ktoré po uzatvorení zmluvy svoje bydlisko alebo obvyklé miesto pobytu v okamihu podania žaloby zmenili alebo ktorých bydlisko alebo obvyklé miesto pobytu nie je známe. V takýchto prípadoch je smerodajné sídlo alltours flugreisen gmbh.

18.3.

Vyššie uvedené ustanovenia výberu práva a právomoci súdov neplatia:

- ak a pokiaľ zo zmluvne nepozmeniteľných ustanovení medzinárodných dohôd, uplatniteľných na Zmluvu o zájazde medzi klientom a spoločnosťou alltours flugreisen gmbh vyplynie niečo iné v prospech klienta **alebo**
- ak a pokiaľ sú nepozmeniteľné ustanovenia v členskom štáte EÚ, ktorého je klient občanom, a ktoré sú uplatniteľné na Zmluvu o zájazde, pre klienta výhodnejšie ako vyššie uvedené ustanovenia alebo príslušné nemecké predpisy.

18. Ochrana údajov

Informácie o ochrane osobných údajov nájdete na internetovej stránke <https://www.alltours.de/ueber-uns/datenschutz>.

Stav: september 2021.

Organizátor: alltours flugreisen gmbh
 Dreischeibenhaus 1
 40211 Düsseldorf
 Telefón +49 (0211) 5427-0

Vážený dovolenkový hosť,

Nasledujúce cestovné podmienky sa stávajú súčasťou zmluvy o balíku cestovných služieb uzatvorenej medzi Vami (ďalej len „zákazník“) a nami (ďalej len „organizátor“).

S výnimkou ustanovenia v bode 2.6. sa tieto obchodné podmienky primerane vzťahujú aj na zmluvy o poskytnutí samostatnej služby bez ďalších cestovných služieb (napr. len hotel, len dovolenkový dom, samostatný apartmán).

S výnimkou ustanovení bodov 2.6., 7.4., 12.2., 12.3., a 15. sa tieto podmienky primerane vzťahujú aj na zmluvy o službách leteckej dopravy bez ďalších cestovných služieb (len let).

Organizátor vykonáva zdaňovanie marže podľa § 25 UStG (cestovná služba v oblasti súkromných zákazníkov); preto tieto cestovné služby nezahŕňajú žiadnu odpočítateľnú daň z obratu.

1. Uzatvorenie Zmluvy o zájazde/povinnosť spolucestujúcich

1.1. Pre všetky spôsoby uskutočnenia rezervácie (napr. v CK/CA, priamo u organizátora, telefonicky, online atď.) platí:

a) Základom ponuky je popis zájazdu, ako aj doplnujúce informácie touroperátora pre daný zájazd, pokiaľ má Klient takéto informácie pri rezervácii k dispozícii.

b) Prihlášku podáva Klient aj v zastúpení všetkých ostatných účastníkov uvedených v prihláške, pričom Klient ručí za to, že on, ako aj ostatní účastníci budú dodržiavať zmluvné povinnosti, ak na základe výslovného a osobitného prehlásenia prevzal takéto povinnosti na seba.

c) Ak sa obsah potvrdenia o zájazde odlišuje od obsahu prihlášky Klienta, je súčasťou potvrdenia o zájazde nová Zmluva o zájazde, ku ktorej sa organizátor zaväzuje po dobu 10 dní. Zmluva o zájazde vzniká na základe tejto novej ponuky, pokiaľ organizátor v súvislosti s touto novou ponukou na zmeny poukázal, splnil si svoje predzmluvnú informačnú povinnosť a ak jej prijatie Klient voči organizátorovi potvrdí v rámci tejto záväznej lehoty výslovným prehlásením alebo zaplatením zálohy.

d) Predzmluvné informácie organizátora o podstatných vlastnostiach cestovných služieb, o cene zájazdu a všetkých dodatočných nákladoch, o platobných možnostiach, o minimálnom počte účastníkov a o poplatkoch odstupného (podľa Čl.250 § 2 Č.1,3 až 5 a podľa EGBGB) sa nestanú súčasťou Zmluvy o paušálnom zájazde len vtedy, ak to bude oboma stranami výslovne dohodnuté.

e) Ak sú cenové zľavy viazané na vek – napr. detské zľavy/oslobodenie detí do 2 rokov od platenia – je smerodajný vek dieťaťa ku dňu/termínu návratu v zmluve stanovenom. Prihlasovateľ musí vek dieťaťa nahlásiť pri rezervácii.

1.2. Pre rezervácie, ktoré sa uskutočnia písomne, ústne, telefonicky, cez SMS, e-mailom alebo faxom okrem toho platí:

a) Prihlásením sa na zájazd dáva Klient svoj záväzný súhlas organizátorovi na uzatvorenie Zmluvy o paušálnom zájazde.

b) Za vznik Zmluvy o zájazde sa považuje prijatie potvrdenia o zájazde od organizátora. Pri alebo bezodkladne po podpise Zmluvy o zájazde odovzdá organizátor Klientovi potvrdenie o zájazde v zmysle príslušných zákonných ustanovení, formou trvanlivého nosiča (ktorý umožní klientovi uchovať dané prehlásenie v neporušenom stave alebo ho uložiť počas primeraného časového obdobia tak, aby mu bol prístupný napr. na papieri alebo v emaily), pokiaľ klient nemá nárok na potvrdenie o zájazde podľa Čl.250 § 6 Ods.1 Str.2 EGBGB, kedy uzavretie Zmluvy prebehlo za fyzickej prítomnosti oboch strán v rovnakom čase alebo mimo obchodných priestorov.

1.3. Pri rezerváciách uskutočnených v rámci elektronického obchodného styku (napríklad cez internet alebo aplikáciu) platí pre uzatvorenie zmluvy nasledovné:

a) Klientovi bude priebeh uzavretia rezervácie online príslušne objasnený.

b) Klientovi sú k dispozícii príslušné možnosti korektúry, ktorých použitie bude objasnené, na vykonanie opravy jeho údajov, vymazanie alebo spätné odvolanie rezervačného formulára.

c) Jazyky, v ktorých je možné uzavretie Zmluvy elektronickou formou, budú vyznačené.

d) Pokiaľ organizátor uchová text Zmluvy, bude klient o tom informovaný, ako aj o možnosti neskoršieho prevzatia/nahliadnutia do textu Zmluvy.

e) Po kliknutí na tlačidlo „záväzne rezervovať s povinnosťou platby“ resp. na tlačidlo s podobným znením, dáva Klient záväzne svoj súhlas na uzatvorenie Zmluvy o zájazde.

f) Klientovi bude prijatie jeho rezervácie (prihlášky) bezodkladne elektronicky potvrdené (potvrdenie o prijatí).

g) Odoslaním rezervácie (prihlášky) kliknutím na tlačidlo „záväzne rezervovať s povinnosťou platby“ nevzniká Klientovi nárok na vznik Zmluvy o zájazde.

h) Zmluva o zájazde vzniká až vtedy, keď Klient obdrží od organizátora potvrdenie o zájazde na trvanlivom nosiči. Ak sa potvrdenie o zájazde zobrazí na monitore ihneď po kliknutí na tlačidlo „záväzne rezervovať s povinnosťou platby“, vzniká Zmluva o zájazde v momente zobrazenia tohto potvrdenia o zájazde bez toho, aby bolo potrebné predbežné oznámenie o prijatí rezervácie podľa f). V takomto prípade bude mať Klient možnosť zobrazenú Zmluvu uložiť alebo vytlačiť. Záväznosť Zmluvy o zájazde však nezávisí od skutočnosti, či Klient možnosť jej uloženia alebo tlače skutočne využije.

1.4. Organizátor poukazuje na to, že podľa zákonných ustanovení v prípade Zmlúv o paušálnom zájazde podľa § 651a § 651c BGB uzavretých na diaľku, neexistuje právo na spätné odvolanie (odstúpenie), ale len zákonné právo na odstúpenie od Zmluvy a vypovedanie Zmluvy, najmä právo na odstúpenie od Zmluvy podľa § 651h BGB. Právo na spätné odvolanie (odstúpenie) platí vtedy, ak zmluva o cestovných službách podľa § 651a BGB bola uzavretá mimo obchodných priestorov, s výnimkou ak ústne dohody, na základe ktorých bola zmluva uzavretá, vychádzajú z predošlého objednania cestujúceho; v takomto prípade (posledne menované) právo na spätné odvolanie (odstúpenie) neexistuje.

2. Spôsob platby a vydanie cestovných pokynov/dokladov

2.1. Po uzatvorení Zmluvy je ihneď splatná záloha vo výške 20 % celkovej sumy zájazdu, navýšená o náklady za uzatvorené poistenia, zostatok sumy je splatný štyri týždne pred nástupom na zájazd.

2.2. Pri rezervácii a platbe do ôsmich dní pred nástupom na zájazd, je možné platbu uskutočniť v hotovosti, bankovým prevodom, platbou SEPA alebo s kreditnou kartou.

Pri platbe SEPA platia osobitné podmienky podľa bodu 3. Pri platbe SEPA a platbe s kreditnou kartou bude suma z daného uvedeného účtu stiahnutá automaticky k termínu splatnosti. V prípade, že stiahnutie sumy z daného uvedeného účtu nebude k termínu splatnosti možné, je organizátor oprávnený si vzniknuté skutočné náklady (napr. bankové poplatky resp. poplatky charge-back) vyúčtovať od Klienta ako náhradu škody.

2.3. Pri rezervácii a platbe menej ako osem dní pred začiatkom zájazdu je možné platbu uskutočniť cez PayPal, platobnou kartou, so súhlasom organizátora aj prevodom v reálnom čase v online bankingu („okamžitá platba“) alebo najneskôr ako 5 dní pred začiatkom zájazdu (rozhodujúce je prijatie platby na účet organizátora) je možné uskutočniť aj obyčajným prevodom. Pri platbe kreditnou kartou je potrebné dodržať denný limit banky. Ak je v rozpore s vyššie uvedeným nariadením zvolený ako spôsob platby bežný bankový prevod po 5. dni pred odchodom, touto platbou sa dlh nezbavuje.

2.4. Po obdržaní celej platby sú cestovné doklady zaslané spravidla poštou alebo e-mailom na adresu alebo e-mailovú adresu uvedenú pri rezervácii približne 10 dní pred začiatkom zájazdu.

2.5. Ak Klient obdrží faktúru a potvrdenie priamo od organizátora, je potrebné, aby platby s oslobodzujúcim účinkom uhradil výlučne priamo organizátorovi, a nie sprostredkovateľskej cestovnej kancelárii/agentúre.

2.6. Organizátor môže požadovať platbu alebo zálohu z ceny za zájazd, najmä podľa bodov 2.1. až 2.3. len vtedy, ak existuje účinné potvrdenie o poistení proti insolventnosti, s ktorým organizátor klienta vopred osobitne, jasne

a zrozumiteľne oboznámil a potvrdenie o poistení s uvedením mena a kontaktných údajov poisťovateľa klientovi odovzdal. Organizátor uzavrel poistenie proti insolventnosti so Zurich Insurance plc, Niederlassung Deutschland AG, aby si zabezpečil prostriedky zákazníkov na rezervácie do 31. októbra 2021. Od 1. novembra 2021 je organizátor povinný zabezpečiť krytie prostredníctvom Deutsche Reisesicherungsfonds GmbH (DRSF).

3. Platby SEPA

Platby Klienta v rámci jednotného európskeho platobného styku EURO v krajinách v ňom združených sú možné len prostredníctvom tzv. platby SEPA, a to za nasledovných podmienok:

3.1. Klient musí pri uskutočnení platby SEPA udeliť mandát v prospech organizátora.

3.2. Organizátor informuje Klienta zaslaním faktúry o nadchádzajúcom zúčtovaní sumy („Pre-Notifikation“), najneskôr však jeden deň pred termínom splatnosti. V predstihu môžu nasledovať aj viaceré informácie pre zúčtovania iných súm (napr. zálohy a zostatku celkovej sumy).

3.3. Suma zúčtovaná touroperátorom sa môže líšiť od predbežne zaslanej informácie, ak medzi momentom jej zaslania a termínom splatnosti bola Klientom niektorá zo služieb celkovo alebo čiastočne stornovaná alebo Klient doobjednal inú službu.

4. Prispôsobenie ceny

4.1. Organizátor si vyhradzuje právo dohodnutú cenu zájazdu v prípade

- zvýšenia prepravných nákladov v súvislosti so zvýšením nákladov za pohonné látky alebo energie alebo;
- zvýšenia daní a iných odvodov za dohodnuté cestovné služby ako napr. turistické poplatky, prístavné alebo letiskové poplatky alebo;
- zmeny devízového kurzu platného pre daný paušálny zájazd navýšiť.

4.2. Za predpokladu, že sa existujúce prepravné náklady, najmä za pohonné hmoty, stanovené pri uzatvorení Zmluvy o zájazde zvýšia, má organizátor právo zvýšiť cenu zájazdu, a to s použitím nasledovných prepočtov:

- V prípade, že sa zvýšenie prepravných nákladov vzťahuje na miesto na sedenie, môže organizátor požadovať od Klienta sumu, o ktorú bola cena navýšená;
- Ak prepravná spoločnosť bude požadovať zvýšenie ceny za prepravný prostriedok, budú dodatočné prepravné náklady vydelené počtom miest na sedenie dohodnutého prepravného prostriedku. Od Klienta môže byť požadovaná úhrada sumy rovnajúca sa zvýšeniu, ktoré z toho vyplynie so zreteľom na jedno miesto na sedenie.

4.3. Pri zvýšení odvodov za dohodnuté cestovné služby, ako napr. turistické poplatky, prístavné alebo letiskové poplatky, alebo z dôvodu zmeny devízového kurzu, stanovených pri uzatvorení Zmluvy o zájazde, môže organizátor navýšiť cenu zájazdu o zodpovedajúcu sumu na jednotlivého Klienta.

4.4. V zásade platí, že požadovať navýšenie od Klienta po uzavretí Zmluvy je možné len do 20. dňa pred dohodnutým začiatkom zájazdu. Organizátor informuje klienta o výpočte navýšenia ceny formou trvanlivého nosiča. Pri poskytnutí ubytovacej služby bez inej ďalšej cestovnej služby (napr. pri rezervácii len samotného hotela, len prázdninového domu, len prázdninového apartmánu) je zvýšenie ceny zájazdu po uzatvorení Zmluvy o zájazde prípustné len za predpokladu, že medzi uzatvorením Zmluvy o zájazde a stanoveným termínom zájazdu uplynú viac ako štyri mesiace, a že okolnosti, ktoré vedú k zvýšeniu nenastali pred uzatvorením Zmluvy a pri uzatvorení Zmluvy ich organizátor nemohol predvídať.

4.5. Klient môže od organizátora za dodržania bodu 4.4. Veta 1 požadovať zníženie ceny zájazdu, pokiaľ sa v bode 4.1. vymenované náklady, dane, odvody alebo devízové kurzy po uzavretí Zmluvy a pred začiatkom zájazdu zmenili a to viedlo k zníženiu nákladov organizátora.

4.6. V prípade zvýšenia ceny po uzatvorení Zmluvy o viac ako 8 % celkovej ceny je zo strany organizátora ponúknutá príslušná zmena Zmluvy. V tomto prípade môže organizátor požadovať od klienta, aby tento v primeranej lehote buď danú ponuku na zmenu Zmluvy prijal, alebo od Zmluvy odstúpil. Po uplynutí tejto lehoty sa ponuka na zmenu Zmluvy považuje za prijatú. Alternatívne môže organizátor klientovi namiesto navýšenia ceny ponúknuť účasť na inom náhradnom zájazde.

5. Zmena služby

5.1. Zmeny alebo odchýlky pri jednotlivých službách zájazdu, odlišujúce sa od dohodnutého obsahu Zmluvy o zájazde, ktoré budú potrebné po uzatvorení Zmluvy o zájazde, a ktoré organizátor neuskutočňuje proti zásadám dobrej viery, sú povolené iba vtedy, pokiaľ tieto zmeny alebo odchýlky nie sú značné, nemajú negatívny vplyv na celkový ráz rezervovaného pobytu/zájazdu a nie sú pre Klienta neakceptovateľné.

5.2. Organizátor sa zaväzuje po zistení dôvodu zmeny Klienta o zmenách plnenia alebo odlišnostiach v plnení bezodkladne informovať formou trvanlivého nosiča (napr. prostredníctvom emailu, cez SMS alebo zanechaním hlasového odkazu), a to jasným, zrozumiteľným a zdôrazneným spôsobom.

5.3. Pri zásadných zmenách alebo odlišnostiach so zreteľom na jednotlivé služby zájazdu stanovené v obsahu Zmluvy o zájazde, má Klient nárok v primeranej lehote stanovenej organizátorom danú zmenu prijať a súhlasiť s ňou alebo od Zmluvy bezplatne odstúpiť alebo požadovať účasť na náhradnom zájazde, pokiaľ organizátor takýto zájazd ponúkol. Klient má na výber, či na oznámenie od organizátora bude reagovať alebo nie. Ak klient bude reagovať, môže buď zmenu prijať, požadovať účasť na jemu ponúknutom náhradnom zájazde alebo bezplatne od Zmluvy odstúpiť. Ak klient nebude reagovať v stanovenej lehote alebo vôbec, sa daná oznámená zmena považuje za prijatú. Na toto je potrebné klienta upozorniť v zmysle bodu 5.2. jasným, zrozumiteľným a zdôrazneným spôsobom.

5.4. Ak zmeny alebo náhradný zájazd predstavujú v porovnaní s pôvodným zájazdom zníženie kvality alebo zníženie nákladov organizátora, vzniká nárok na primerané zníženie ceny.

6. Odstúpenie Klienta od Zmluvy / Poplatky pri odstúpení od Zmluvy o zájazde

6.1. Klient môže kedykoľvek pred začiatkom pobytu/zájazdu od Zmluvy o zájazde odstúpiť. Odporúča sa, aby odstúpenie oznámil písomne formou trvanlivého nosiča. Rozhodujúce je prijatie oznámenia o odstúpení od Zmluvy u organizátora alebo sprostredkujúcej cestovnej kancelárie/agentúry.

6.2. Ak klient pred začiatkom zájazdu od zmluvy odstúpi, alebo na zájazd nenastúpi, stráca organizátor nárok na cenu zájazdu. Namiesto toho môže organizátor požadovať primerané odškodné, pokiaľ odstúpenie nie je ním zapríčinené alebo v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nevznikli žiadne mimoriadne okolnosti, ktoré uskutočnenie paušálneho zájazdu alebo prepravy osôb na miesto určenia značne ovplyvňujú. Okolnosti sa považujú za neodvratné a mimoriadne vtedy, ak nepodliehajú kontrole organizátora, a ak by sa ich dôsledkom, aj uskutočnením všetkých možných opatrení, nedalo zabrániť.

6.3. Poplatky za odstúpenie sú paušalizované v bode 17. týchto podmienok. Do úvahy sa berie doba medzi prijatím prehlásenia o odstúpení od zmluvy a dohodnutým začiatkom poskytovania služieb, typ zájazdu, príslušná destinácia, ako aj predpokladaná úspora nákladov a predpokladané nadobudnutie iným využitím cestovných služieb.

6.4. Ak si organizátor uplatní odškodnenie formou paušalizovaných poplatkov podľa bodu 6.3., má Klient tiež právo dokázať organizátorovi vzniknutie len zanedbateľnej alebo žiadnej škody.

6.5. Organizátor si vyhradzuje právo namiesto paušálnych poplatkov podľa bodu 6.3. vyžadovať vyššie, konkrétne odškodnenie ako paušálnu sumu v prípade, že dokáže vzniknutie výdavkov značne vyšších ako uplatniteľná paušálna suma. V takomto prípade je organizátor povinný po zohľadnení obvykle ušetrených výdavkov a obvyklého možného zisku pri inom využití jednotlivých služieb toto požadované odškodnenie vyčíslieť a podložiť.

7. Zmeny na žiadosť Klienta/zmeny rezervácie/právo na náhradu

7.1. Ak Klient po uzatvorení Zmluvy o zájazde požaduje zmenu rezervácie, je možné túto uskutočniť jednorázovo, s výnimkou úpravy v bode 7.2., do 22 dní pred termínom odchodu, a to v prípade, že organizátor má požadovanú, zmenenú službu v ponuke. Pod zmenami rezervácie sa rozumie zmena termínu/dňa zájazdu, letu, cieľa zájazdu, ubytovania alebo typu stravovania.

7.2. Zmena rezervácie nie je možná v nasledovných prípadoch:

a) Zmena rezervácie letu pri zájazdoch s pravidelnými - linkovými letmi a pri **tzv. dynamicky vytvorených zájazdoch (SLRD – Schauinsland-Reisen Dynamisch).**

b) Zmena plavby v balíku služieb resp. zájazdoch obsahujúcich výletnú plavbu.

c) Zmena rezervácie osobitne označených ponúk. Konkrétne podmienky sú zobrazené pred odovzdaním oznámenia o rezervácii.

d) Zmena rezervácie zájazdu, ktorého súčasťou tvorí letenka, na pobyt bez leteckej dopravy.

e) Pri posunutí termínu zájazdu o viac ako 4 týždne, ktoré sa počítajú od pôvodného termínu odchodu.

7.3. Pre zmeny rezervácie v zmysle bodu 7.1. je okrem zmenenej ceny zájazdu, ako aj možných dodatočných nákladov, ktoré organizátorovi dokázateľne vznikli, splatný jednorazový spracovateľský poplatok vo výške 40,00 € na osobu, s výnimkou ak zmena bola zapríčinená chýbajúcimi, nedostatočnými alebo chybnými predzmluvnými informáciami v zmysle Čl. 250 § 3 EGBGB voči cestujúcemu.

7.4. Klient môže podľa pravidla stanoveného v § 651 e BGB (nemeckého Občianskeho zákonníka) včasným oznámením prostredníctvom trvanlivého nosiča od organizátora požadovať, aby namiesto neho prevzala jeho práva a povinnosti, ktoré zo Zmluvy o zájazde vyplývajú, tretia osoba. Toto oznámenie je nutné vykonať včas, odovzdaním/doručením u touroperátora najneskôr do 7 dní pred začiatkom zájazdu. Bod 7.3. tu platí obdobne. Za cenu zájazdu a zvýšené náklady vyplývajúce zo zmeny osoby účastníka zájazdu ručia tak pôvodný, ako aj nový účastník zájazdu spoločne a nerozdielne podľa § 651 e BGB (Občianskeho zákonníka).

8. Nevyužité cestovné služby

Ak klient nevyužije jednotlivé cestovné služby, na ktorých zmluvné plnenie bol organizátor pripravený a schopný realizácie, z dôvodov, ktoré zapríčinil cestujúci, nemá nárok na pomernú náhradu z ceny zájazdu, pokiaľ by nemal také dôvody, ktoré by ho podľa zákonných ustanovení oprávňovali na bezplatné odstúpenie alebo vypovedanie Zmluvy o paušálnom zájazde. Na požiadanie klienta sa organizátor bude snažiť o náhradu ušetrených výdavkov u poskytovateľa služby, pokiaľ nejde o úplne zanedbateľné výdavky.

9. Odstúpenie a vypovedanie Zmluvy zo strany organizátora

9.1. Organizátor môže vypovedať cestovnú zmluvu bez výpovednej lehoty aj po začatí cesty zo závažného dôvodu. Za závažný dôvod sa považuje predovšetkým situácia, keď aj napriek napomenutiu Klient výrazne bráni v ďalšom postupe tak, že jeho účasť pre organizátora alebo pre účastníkov zájazdu už nie je ďalej akceptovateľná. Platí to aj vtedy, keď sa Klient nepridržiava vecne podložených upozornení. Napomenutie v zmysle vety 2 nie je zo strany organizátora potrebné, ak Klient bráni v uskutočnení zájazdu obzvlášť hrubým spôsobom. Ide najmä o páchanie trestnej činnosti voči zamestnancom organizátora, voči poskytovateľom služieb alebo ich zamestnancom, ako aj voči ostatným hosťom zájazdu. V takomto prípade prislúcha organizátorovi naďalej cena zájazdu za predpokladu, že pri inom využití jednotlivých služieb nevyplynie ušetrenie výdavkov a výhody. Nároky na náhradu škody ostávajú okrem toho nedotknuté.

9.2. V prípade, že Klient celú cenu zájazdu alebo jej časť neuhradí aj napriek stanoveniu primeranej dodatočnej lehoty, môže organizátor od Zmluvy o zájazde odstúpiť, a okrem toho požadovať odškodnenie uplatnením bodu 6.3. až 6.5. týchto podmienok.

10. Letecké zájazdy

10.1. Vo všeobecnosti platia letové poriadky vydané spolu s cestovnými pokynmi. Zmeny letových časov alebo letovej trasy, aj krátkodobo, sú prípustné, pokiaľ sú v zmysle bodu 5. týchto podmienok pre Klienta akceptovateľné. To isté platí aj pri zmene predpokladaného lietadla alebo nasadení ďalšieho leteckého prepravcu. Organizátor zájazdu bude po obdržaní takejto informácie o takýchto okolnostiach v zmysle bodu 11. Klienta bezodkladne informovať. V cieľovej destinácii bude Klient o takýchto okolnostiach informovaný prostredníctvom vyvesenia takejto informácie na informačnej tabuli alebo zverejnením v informačných knihách, ktoré sa nachádzajú v jednotlivých dovolenkových rezortoch alebo priamo informáciou od turistického sprievodcu/delegáta alebo online na internetovej stránke uvedenej na cestovných pokynoch/dokladoch. Nezávisle od tejto skutočnosti, prináleží Klientovi povinnosť informovať sa 24 hodín pred predpokladaným termínom odletu o čase spätočného letu resp. transferu, a to buď telefonicky u

zástupcu miestnej agentúry alebo prostredníctvom informačnej tabule alebo informačnej knihy alebo online na internetovej stránke uvedenej na cestovných pokynoch/dokladoch.

10.2. V prípade, že Klient nevyužije v cieľovej destinácii služby delegáta, ak si napríklad u organizátora rezervoval len letenku bez ďalších iných služieb, je Klient povinný najneskôr 24 hodín pred spiatočným letom, nechať si od leteckej spoločnosti potvrdiť presný čas odletu. Využije pritom telefónne číslo uvedené buď na zadnej strane letenky alebo v brožúre s letenkami a cestovnými pokynmi/dokladmi. Výdavky, ktoré vzniknú nedodržaním tohto opatrenia, organizátor nehradí.

10.3. V rámci leteckej prepravy sa prepravuje batožina s maximálnou hmotnosťou 15 kg na jedného cestujúceho. Toto neplatí zásadne pre malé deti do dovŕšenia 2 rokov, ktoré nemajú nárok na miesto na sedenie. Akýkoľvek vyšší limit bezplatnej batožiny a náklady na nadváhu batožiny vychádzajú z podmienok prepravy príslušnej prevádzkujúcej leteckej spoločnosti. Lieky pre vlastnú potrebu, ako aj cenné predmety nie je vhodné prepravovať (v rámci aktuálnych platných bezpečnostných nariadení) v odovzdanej batožine, ale v príručnej batožine. Preprava ostrých predmetov (napríklad nožníc, pilníkov na nechty) v príručnej batožine je zakázaná.

10.4. Čas posledného termínu hlásenia sa na check-in je vždy 90 minút pred stanoveným časom odletu. Výnimky sa riadia podľa letových poriadkov. Ak sa Klient do stanoveného času nedostaví, je letecký prepravca poskytujúci službu oprávnený s miestom disponovať inak.

10.5. Prevádzkujúca letecká spoločnosť môže na základe aktuálnych bezpečnostných opatrení odmietnuť prepravu tehotných žien a chorých osôb. V prípade, že tehotenstvo alebo ochorenie je známe práve v momente leteckej prepravy, je potrebné o tejto skutočnosti bezodkladne informovať organizátora, aby mohol prípadné vzniknuté prepravné obmedzenia s prevádzkujúcou leteckou spoločnosťou vyriešiť.

10.6. Priame lety neznamenajú vždy „nepretržité lety“ a môžu zahŕňať medzipristátie.

10.7. S nárokmi vyplývajúcimi zo situácie, keď Klient nebol prepravený a/alebo v prípade zrušenia alebo meškania letu je potrebné obrátiť sa podľa Nariadenia EÚ č. 261/2004 na leteckého prepravcu (leteckú spoločnosť), a nie na organizátora.

11. Informačné povinnosti o identite vykonávajúcej leteckej spoločnosti

Vyhláška EU o povinnosti informovania leteckých pasažierov o identite vykonávajúcej leteckej spoločnosti zaväzuje organizátora informovať Klienta pri rezervácii o identite vykonávajúcej(ich) leteckej(ých) spoločnosti(i) všetkých, v rámci rezervácie poskytovaných služieb leteckej prepravy. Ak nie je ešte pri rezervácii vykonávajúca letecká spoločnosť určená, je organizátor povinný Klienta informovať o tom, ktorá letecká spoločnosť bude let pravdepodobne vykonávať. Ihneď ako sa organizátor dozvie, ktorá letecká spoločnosť bude let vykonávať, musí Klienta o tom informovať. V prípade zmeny vykonávajúcej leteckej spoločnosti ako tej, ktorá bola Klientovi už oznámená, musí organizátor o tejto zmene Klienta informovať. Organizátor musí bezodkladne vykonať všetky primerané kroky na zabezpečenie toho, aby bol Klient o zmene čo najrýchlejšie informovaný. Odkazujeme na číslo 9. týchto VCaOP. Tzv. „Black List“ je k dispozícii na internetovej stránke <http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index.de.htm>.

12. Súčinnosť cestujúcich

12.1. Cestovné doklady

Klient je povinný informovať organizátora alebo sprostredkujúcu CK/CA u ktorej zájazd rezervoval o tom, ak v stanovenej lehote organizátora neobdrží cestovné pokyny/doklady (napr. letenku, hotelový voucher, prípadne vlakový lístok). Ak klient informovanie zanedbá, môže to byť považované za nedbanlivosť, hlavne ak touroperátor včas cestovné pokyny/doklady odoslal a vychádzal z toho, že klient tieto obdržal.

12.2. Nahlásenie nedostatkov/Požadovanie nápravy

Ak nie sú cestovné služby plnené v súlade so Zmluvou, môže Klient požadovať nápravu. Pokiaľ organizátor z dôvodu zanedbania nahlásenia nedostatku klientom nemohol nápravu poskytnúť aj napriek tomu, že by z jeho strany náprava bola možná resp. by bol nápravu ochotný poskytnúť, si cestujúci v súvislosti s pretrvávajúcim nedostatkom nemôže uplatniť žiadny nárok na zníženie ceny podľa § 651m BGB (Občianskeho zákonníka), ani nárok na náhradu škody podľa

§ 651n BGB (Občianskeho zákonníka). Cestujúci je povinný akékoľvek nedostatky týkajúce sa zázajdu oznámiť bezodkladne zástupcovi organizátora na mieste. Ak zástupca nie je k dispozícii, oznámi cestujúci nedostatky priamo organizátorovi – kontaktné údaje sú uvedené v cestovných dokladoch/pokynoch – alebo jeho zástupcovi na mieste, prípadne sprostredkujúcej CK/CA, u ktorej si zázajd objednal.

12.3. Stanovenie lehoty / Vypovedanie Zmluvy

Klient/cestujúci má právo na vypovedanie Zmluvy podľa § 651i Ods.2 BGB (Občianskeho zákonníka) z dôvodu nedostatku stanovenom podľa § 651i Ods.2 BGB (Občianskeho zákonníka) len vtedy, ak je nedostatok závažný, a ak dal organizátorovi primeranú lehotu na poskytnutie nápravy. Neplatí to v prípade, ak organizátor poskytnutie nápravy odmieta alebo ak je potrebná okamžitá náprava.

12.4. Osobitné pravidlá a lehoty v prípade poškodenia, omeškania alebo straty batožiny v rámci leteckých zázajdov

Poškodenie batožiny, jej stratu alebo omeškanie musí Klient bezodkladne po ich zistení oznámiť prevádzkujúcemu leteckému prepravcovi (leteckej spoločnosti), pri poškodení a strate batožiny najneskôr do 7 dní od zistenia poškodenia, pri omeškaní batožiny najneskôr do 21 dní po jej doručení. Oznámenie je predpokladom ručenia prevádzkujúceho leteckého prepravcu (leteckej spoločnosti). Ak klient bez výhrady prevezme svoju batožinu, odôvodňuje tým vyvrátiteľnú domnienku, že batožina bola dodaná bez poškodenia. Preto sa odporúča oznámenie o poškodení alebo strate batožiny podať priamo na cieľovom letisku príslušnému personálu danej leteckej spoločnosti prostredníctvom formuláru PIR (property irregularity report), v opačnom prípade letecké spoločnosti odmietajú akceptovať náhradu za poškodenie. Pri poškodení alebo strate batožiny je potrebné k oznámeniu o vzniknutej škode priložiť ústrižok z letenky (palubného lístka), ako aj z potvrdenia o registrovaní batožiny.

13. Obmedzenie ručenia

13.1. Zmluvné ručenie organizátora za škody, ktoré sa nevzťahujú na ohrozenie života, ublíženie na tele alebo zdraví a neboli spôsobené vlastným zavinením, je obmedzené na trojnásobok ceny zázajdu. Obmedzenie sa netýka prípadných nárokov presahujúcich túto sumu podľa medzinárodných dohovorov alebo ich ustanovení, ktoré ostávajú od tohto obmedzenia nedotknuté.

13.2. Organizátor neručí za nedostatky v poskytovaní služieb, za škody na osobách alebo za vecné škody v súvislosti so službami, ktoré boli sprostredkované výlučne ako služby iných poskytovateľov alebo za služby, ktoré si Klient rezervoval v destinácii u delegáta alebo u poskytovateľa služby (napríklad výlety, prenájom auta, výstavy a pod.) a za realizáciu ktorých jednoznačne stojí daný poskytovateľ služby alebo tretia osoba alebo iná uvedená firma ako zodpovedný vykonávateľ služby. Ustanovenia v §§ 651b, 651c, 651w a 651y BGB (Občianskeho zákonníka) zostávajú týmto nedotknuté. Toto neplatí, ak príčinou vzniku škody Klienta bolo porušenie oznamovacej, objasňovacej a organizačnej povinnosti zo strany organizátora.

14. Uplatnenie nárokov: adresát; riešenie spotrebiteľských sporov

14.1. Nároky týkajúce sa uskutočnenia zázajdu v rozpore so Zmluvou o zázajde si musí Klient uplatniť voči organizátorovi Schauinsland-Reisen GmbH, Stresemannstraße 80, 47051 Duisburg. Mimosúdne uplatnenie nárokov je možné aj u sprostredkujúcej CK/CA, u ktorej bol zázajd zakúpený. Uplatnenie nárokov sa odporúča formou trvanlivého nosiča.

14.2. Spolupracovníci poskytovateľov služieb alebo miestny zástupca/delegát, ako aj posádka a pozemný personál leteckej spoločnosti, či sprostredkovateľ zázajdu nie sú splnomocnení na prijímanie reklamácie. Rovnako nie sú oprávnení uznávať nároky v mene organizátora.

14.3. Organizátor v súvislosti so Zákonom o riešení spotrebiteľských sporov poukazuje na to, že sa toho času nezúčastňuje na dobrovoľnom postupe alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o riešení spotrebiteľských sporov. Pre všetky zmluvy o zázajde uzavreté v elektronickom obchodnom styku odporúča platformu Komisie EÚ uverejnenú na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> na riešenie spotrebiteľských sporov online (Platforma RSO).

15. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

15.1. Organizátor oboznámi klienta/cestujúceho, o všeobecných pasových a vízových predpisoch, ako aj o zdravotno-polícajných formalitách krajiny určenia, vrátane približnej lehoty získania potrebných víz ešte pred uzavretím Zmluvy.

15.2. Po povinnom splnení informačnej povinnosti zo strany organizátora je potrebné, aby Klient sám splnil predpoklady pre uskutočnenie zájazdu, pokiaľ sa organizátor výslovne nezaviazal k obstaraniu víz alebo osvedčení atď.

15.3. Klient je taktiež zodpovedný za obstaranie a nadobudnutie úradne potrebných cestovných dokladov a ich nosenie so sebou, prípadne aj za potrebné očkovanie, ako aj dodržanie colných a devízových predpisov. Náklady, ktoré vyplývajú z nedodržania týchto predpisov, napríklad poplatky pri odstúpení, znáša Klient. To neplatí vtedy, ak organizátor, aj napriek príslušnej povinnosti, klienta neinformoval alebo ho informoval nedostatočne alebo chybné.

15.4. Organizátor neručí za včasné udelenie a doručenie víz príslušným diplomatickým zastúpením, ak ste ho poverili ich obstaraním, okrem prípadu, ak za omeškanie zodpovedá organizátor.

16. Ochrana údajov

Údaje Klienta budú so zreteľom na Zákon o ochrane osobných údajov elektronicky zaznamenané, uložené a spracované. Postúpenie údajov o Klientovi je možné len vtedy, ak je to nevyhnutné na uskutočnenie zájazdu alebo na základe zákonných predpisov alebo úradných opatrení.

Kompletné vyhlásenie o ochrane údajov spoločnosti schauinsland-reisen nájdete tu: <https://www.schauinsland-reisen.de/komakt/datenschutzerklaerung>. Prečítajte si prosím zásady ochrany osobných údajov.

17. Poplatky pri odstúpení od Zmluvy

Nasledovné tabuľky uvádzajú paušalizované poplatky pri odstúpení od Zmluvy s uvedením percentuálnej miery voči cene zájazdu:

17.1. Paušalizované poplatky pri odstúpení od Zmluvy podľa bodu 6.3. v percentuálnej miere voči cene zájazdu pre paušálne zájazdy s charterovými a pravidelnými (linkovými) letmi a pre „Nur-Flug“ (len lety typu charter):

Destinácia	pri termíne nástupu	pri odstúpení (počíta sa počet dní do nástupu)							
		do 90 dní	89.-30. deň	29.-22. deň	21.-15. deň	14.-7. deň	6.-4. deň	od 3 dní	
Egypt / Kanárske ostrovy / Kapverdy / Portugalsko (vrátane Madeiry)	01.11.-31.10.	20%	25%	35%	45%	65%	75%	80%	
Baleárske ostrovy	01.11.-25.03.	15%	20%	25%	40%	60%	75%	80%	
	26.03.-31.10.	20%	25%	35%	45%	65%	80%	85%	
Grécko / Cyprus	1.11.-31.10.	20%	25%	35%	45%	65%	75%	85%	
Turecko / Tunisko / Malta / Maroko	01.11.-25.03.	15%	15%	25%	35%	45%	65%	80%	
	26.03.-31.10.	20%	25%	35%	45%	65%	75%	80%	
Maledívy / Spojené Arabské Emiráty	01.11.-31.10.	35%	40%	45%	55%	65%	80%	90%	
Ázia / Karibik / Maurícius / USA / Tanzánia	s charterovým letom	01.11.-31.10.	25%	30%	40%	50%	60%	75%	85%
	s linkovým letom	01.11.-31.10.	35%	40%	45%	55%	65%	80%	90%
Ostatné krajiny pevninskej Európy	01.11.-25.03.	15%	15%	25%	35%	45%	65%	80%	
	25.03.-31.10.	20%	25%	35%	45%	65%	75%	80%	
Ostatné paušálne zájazdy s časťou plavby po mori	01.11.-31.10.	25%	30%	40%	50%	65%	80%	90%	

17.2. Paušalizované poplatky pri odstúpení od Zmluvy podľa bodu 6.3. v percentuálnej miere voči cene zájazdu pri Zmluvách o poskytnutí len ubytovacích služieb bez ďalších iných cestovných služieb (napr. len hotel, len prázdninový apartmán, len prázdninový dom):

Destinácia	pri termíne nástupu	pri odstúpení (počíta sa počet dní do nástupu)			
		do 45 dní	44.-25. deň	24.-1. deň	v deň nástupu/pri nenastúpení
Egypt / Grécko / Kapverdy / Malta / Maroko / Portugalsko (vrátane Madeiry) / Turecko / Tunisko / Cyprus	01.11.-31.10.	15%	25%	40%	80%
Kanárske ostrovy	01.11.-31.10.	15%	25%	60%	85%
Baleárske ostrovy	01.11.-25.03.	15%	25%	40%	80%
	25.03.-31.10.	15%	25%	60%	85%
Mestské hotely Barcelona a Madrid	1.11.-31.10.	25%	50%	80%	90%
Maledívy / Spojené Arabské Emiráty	01.11.-31.10.	25%	40%	60%	90%
Ázia / Karibik / Maurícius / USA / Tanzánia	01.11.-31.10.	15%	25%	40%	80%
Nemecko / Rakúsko / Švajčiarsko / Benelux / Francúzsko / Poľsko apartmány, víkendové domy	01.11.-31.10.	25%	50%	80%	90%
	01.11.-31.10.	15%	25%	40%	80%
	01.11.-31.10.	15%	25%	40%	80%
Ostatné európske krajiny	01.11.-31.10.	15%	25%	40%	80%

17.3. Paušalizované poplatky pri odstúpení od Zmluvy podľa bodu 6.3. v percentuálnej miere voči cene služby pre rezervácie „Nur-Flug“(len lety) s linkovými letmi:

Destinácia	pri termíne nástupu	pri odstúpení (počíta sa počet dní do nástupu)	
		do 90 dní	od 89. dňa
všetky destinácie	01.11.-31.10.	75%	90%

Touropérátor:
Schauinsland-Reisen GmbH,
Sresemannstraße 80,
47051 Duisburg
Telefón: + 49 (0)203 / 99 40 50
Fax: +49 (0)203 40 0168

Stav: 01.10.2021

Cestovné a platobné podmienky

pre organizované zájazdy a samostatné turistické služby pri rezerváciách v cestovných agentúrach

Rezervácia jednej alebo viacerých cestovných služieb spoločnosti FTI Touristik GmbH (ďalej len „FTI“) prebieha na základe nasledujúcich cestovných a platobných podmienok pre organizované zájazdy a individuálne turistické služby. Vzťahujú sa teda na

- ❖ **zmluvy o organizovaných zájazdoch** (vrátane tých, ktoré sú označené „XFTI“, aj výletné plavby),
- ❖ **zmluvy o samostatných službách cestovného ruchu**, pod ktorými rozumieme:
 - **zmluvy o prenocovaní a ubytovacích službách** v hoteloch, dovolenkových apartmánach a dovolenkových domoch (najmä „iba hotel“),
 - **zmluvy o čisto dopravných službách**, ako sú predovšetkým letové služby (najmä „iba let“ ako charterový let, pravidelný let alebo s označením „FFLY“), prenájom áut alebo transferové služby bez ďalších cestovných služieb a
 - **zmluvy o iných individuálnych turistických službách**, ako sú najmä vstupenky a skipasy,

s nasledovnými rozdielmi:

Nasledujúce ustanovenia cestovných a platobných podmienok sa vzťahujú výlučne na zájazdy (nie na samostatné turistické služby):

- 3.(1) Ochrana proti platobnej neschopnosti
- 6. Pasové, vízové a zdravotné predpisy
- 8. Prevod zmluvy n náhradníka
- 10 (1) a) Odstúpenie pred odchodom / kompenzácia

Nasledujúci bod sa vzťahuje výlučne na zájazdy a samostatné služby cestovného ruchu vo forme zmlúv na čisto letecké služby (nie na samostatné služby cestovného ruchu vo forme zmlúv o ubytovacích službách a iných individuálnych službách cestovného ruchu):

- 5. Prepravné služby

Ak sa individuálne predpisy týchto cestovných a platobných podmienok vzťahujú iba na organizované zájazdy alebo iba na individuálne turistické služby, budete o tom informovaní na príslušnom mieste.

Rezervácie na prenájom automobilov z programov „driveFTI“ a „Cars & Camper“ sú vylúčené z uplatňovania týchto cestovných a platobných podmienok.

1. Uzatvorenie zmluvy

(1) Svojou rezerváciou (cestovná registrácia) ponúkate spoločnosti FTI záväzné uzavretie zmluvy o požadovaných cestovných službách. Možné spôsoby rezervácie (napr. písomne, telefonicky, online atď.) sú najmä rezervácie prostredníctvom cestovných agentúr, napr. cestovné kancelárie, online cestovné portály a mobilní predajcovia cestovných služieb alebo priamo prostredníctvom FTI. Od cestovnej agentúry často najprv dostanete potvrdenie, že dostali Vašu cestovnú registráciu.

(2) Po prijatí potvrdenia o rezervácii/faktúry od FTI cestovných služieb, ktoré požadujete (na Vami zadanú adresu alebo e-mailovú adresu) alebo u Vašej cestovnej agentúry, sa uzavrie zmluva medzi Vami a FTI.

2. Transportné obmedzenia pre tehotné cestujúce a deti na okružných plavbách

Prosíme uvedomte si, že z bezpečnostných dôvodov a z dôvodu obmedzenej lekárskej starostlivosti na lodi sa uplatňujú nasledujúce dopravné obmedzenia: Tehotné cestujúce, ktoré sú v čase cesty do 21. týždňa tehotenstva, musia preukázať zdravotnú spôsobilosť na cestovanie. Od 22. týždňa tehotenstva bude preprava zamietnutá. Deti, ktoré v čase nalodenia ešte nedovršili tri mesiace, sa nebudú prepravovať. Na všetkých trasách s tromi alebo viacerými po sebe nasledujúcimi dňami na mori musia mať deti v čase nalodenia minimálny vek dvanásť mesiacov.

Upozorňujeme na obvyklé obmedzenia týkajúce sa leteckej dopravy.

3. Ochrana proti insolventnosti výlučne pre zájazdy / platobné podmienky pre zájazdy a individuálne služby / odstúpenie od zmluvy v prípade oneskorenej platby

(1) Pri rezervácii zájazdu dostanete spolu s potvrdením o rezervácii/faktúrou aj potvrdenie o poistení pre prípad úpadku (doklad o poistení od poisťovateľa peňazí zákazníka Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH (DRSF), Sächsische Straße 1, D-10707 Berlin) na všetky platby, ktoré máte vykonať v rámci rezervovaného zájazdu.

(2) Platby za rezervovaný organizovaný zájazd alebo za individuálne služby sa uskutočňujú takto:

a) Po prijatí potvrdenia o rezervácii/faktúre je splatná záloha vo výške minimálne 20 % z celkovej ceny alebo, v prípade zájazdov s označením XFTI, 35 % z celkovej ceny. Spoločnosť FTI si vyhradzuje právo požadovať vyššie zálohy na určité cestovné služby, ktoré Vám budú oznámené pred rezerváciou. Poistné za cestovné poistenie rezervované prostredníctvom FTI (pozri bod 14) je splatné v plnej výške spolu so zálohou.

Zostávajúca suma musí byť zaplatená bez ďalšieho vyzvania 30 dní pred začiatkom cesty. V prípade zmlúv uzatvorených menej ako 30 dní pred začiatkom cesty je celková cena splatná okamžite. Situácia je iná, ak si spoločnosť FTI v opise služby vyhradila právo na odstúpenie od zmluvy v súlade s bodom 6 (minimálny počet účastníkov/odstúpenie od zmluvy v dôsledku nedosiahnutia). V takom prípade je zostávajúca platba splatná až vtedy, keď uplynula lehota uvedená v predzmluvných informáciách a na potvrdení rezervácie/faktúre na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy a právo na odstúpenie od zmluvy nebolo uplatnené.

b) Platby sa musia uskutočňovať priamo spoločnosti FTI na uvedený účet, pokiaľ cestovná agentúra nemá na potvrdení rezervácie/faktúre uvedené právo inkasovať. Pri všetkých platbách by sa malo, pokiaľ je to možné, uvádzať číslo transakcie zapísané na potvrdení rezervácie/faktúre.

(3) V prípade oneskorenej alebo neúplnej zálohovej alebo konečnej platby si spoločnosť FTI vyhradzuje právo po upomienke s lehotou odstúpiť od zmluvy a požadovať náhradu škody v súlade so sadzbami za storno podľa bodu 10 ods. 2 spolu so sadzbami odškodnenia poskytnutými na konci týchto cestovných a platobných podmienok. Odlišné sadzby odškodnenia platia, pokiaľ boli uvedené v popise služby alebo Vám boli oznámené pred rezerváciou a sú uvedené v potvrdení o rezervácii/faktúre.

4. Základné charakteristiky / zmena služby / vedľajšie dohody (poznámky)

(1) Základné charakteristiky cestovných služieb vyplývajú z predzmluvných informácií uverejnených spoločnosťou FTI, popisu služby v katalógu alebo z prezentácie na vlastnej webovej stránke organizátora na internete, ako aj zo s tým súvisiacich informácií v potvrdení rezervácie/faktúre od FTI. Popisy služieb v katalógoch alebo na webových stránkach poskytovateľov služieb, ako sú hotely, nie sú pre spoločnosť FTI záväzné.

(2) Spoločnosť FTI si vyhradzuje právo po uzavretí zmluvy a pred začiatkom cesty zmeniť základné charakteristiky cestovných služieb, ktoré nemajú vplyv na cenu cesty a ktoré sa odchyľujú od dohodnutého obsahu zmluvy, ak budú tieto zmeny nevyhnutné uzavretí zmluve a neboli spôsobené FTI v rozpore s dobrou vierou. FTI spracuje takéto zmeny iba ak sú zanedbateľné a nemajú vplyv na celkové cestovné služby. Nároky na záruku zostávajú nedotknuté. Spoločnosť FTI Vás bude o týchto zmenách informovať bezprostredne pred odchodom na trvalom nosiči údajov jasným, zrozumiteľným a zvýrazneným spôsobom.

(3) Ak je spoločnosť FTI nútená vykonať podstatnú zmenu základných charakteristík cestovných služieb (odsek 4 (2)) alebo odchyliť sa od osobitných požiadaviek, ktoré sa stali súčasťou zmluvy, máte právo prijať zmenu v primeranej lehote stanovenej spoločnosťou FTI alebo odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia odškodnenia alebo požadovať účasť na inej ceste, ktorá je prinajmenšom rovnocenná, pokiaľ Vám spoločnosť FTI zo svojej ponuky dokáže ponúknuť zodpovedajúcu cestu bez ďalších poplatkov. Ďalšie nároky zostávajú nedotknuté. Ak v stanovenej lehote spoločnosti FTI neodpoviete, oznámená zmena sa považuje za prijatú.

(4) Ak mala FTI nižšie náklady na realizáciu zmenených cestovných služieb alebo náhradného zájazdu v rovnakej kvalite, bude Vám preplatený rozdiel.

(5) Poskytovatelia služieb nie sú povinní poznámky k rezervácií samostatne potvrdiť. Ak aj vytlačené potvrdenie na potvrdení rezervácie/faktúre od FTI nenasleduje, prania na rezervácií zájazdu sú len nezáväzná požiadavky, na ktoré nevzniká právny nárok na ich poskytnutie.

5. Prepravné služby pre zájazdy a samostatné služby cestovného ruchu vo forme zmlúv o čistých leteckých službách

Letové časy uvedené pri zarezervovaných letových dňoch na potvrdení rezervácie/faktúre sú pre zájazdy ako aj samostatné služby cestovného ruchu vo forme čistých letových služieb predbežné a podliehajú zmenám v súlade s bodom 4 (2).

6. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

FTI bude informovať cestujúcich, ktorí si rezervovali organizované zájazdy, o všeobecných pasových a vízových požiadavkách, ako aj o zdravotných formalitách v cieľovej krajine vrátane približných lehôt na získanie víz, ktoré môžu byť požadované pred uzavretím zmluvy.

Cestujúci sú zodpovední za získanie a nosenie so sebou úradne požadovaných cestovných dokladov, za všetky potrebné očkovania a za dodržiavanie colných a devízových predpisov. Nevýhody vyplývajúce z nedodržania týchto predpisov, napr. úhrada storno poplatkov je na Vaše náklady/na náklady cestujúcich. To neplatí, ak FTI alebo, ak je zájazdová cesta zmluvne dohodnutá prostredníctvom cestovnej kancelárie, cestovná agentúra poskytla nedostatočné alebo nesprávne informácie. V tejto súvislosti sa FTI však nezodpovedá za včasné vydanie príslušných víz/diplomatickej misie, ak ste vy / cestujúc FTI zadal požiadavku, pokiaľ FTI neporušila svoje vlastné povinnosti.

7. Minimálny počet účastníkov / odstúpenie od zmluvy z dôvodu nedosiahnutia

Pokiaľ FTI určila minimálny počet účastníkov a časovú lehotu (lehota na odstúpenie od zmluvy 30 dní), do ktorej musí zákazník dostať vyhlásenie pred zmluvne dohodnutým začiatkom cesty, a to v príslušných predzmluvných informáciách a na potvrdení rezervácie/faktúre, FTI si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy, pretože nebol dosiahnutý minimálny počet účastníkov. Spoločnosť FTI si vyhradzuje právo odstúpiť od určitých cestovných služieb v rámci zákonom povolených možností, ktoré Vám budú v tomto prípade oznámené pred rezerváciou.

Ak sa cestovná služba z tohto dôvodu neposkytne, spoločnosť FTI okamžite uhradí Vami zaplatené platby za cestu.

Cestujúci má právo požiadať o účasť na inej ceste, prinajmenšom rovnocennej, pokiaľ je spoločnosť FTI schopná ponúknuť zodpovedajúcu cestu zo svojej ponuky bez ďalších nákladov.

8. Prechod zmluvy na náhradnú osobu v prípade organizovaných zájazdov

Cestujúci má v rámci organizovaného zájazdu zákonné právo oznámiť spoločnosti FTI požiadavku na trvalom nosiči, že práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o organizovanom zájazde prevzala tretia strana. Takéto oznámenie je vždy aktuálne, ak je doručené FTI 7 dní pred začiatkom cesty. FTI môže proti zmene namietaa, ak tretia strana nespĺňa zmluvné cestovné požiadavky. Ak tretia strana uzavrie zmluvu o organizovanom zájazde, je aj s pôvodným cestujúcim spoločne a nerozdielne zodpovedná za cenu cesty a dodatočné náklady spoločnosti FTI (napr. zo strany poskytovateľa služieb), ktoré vzniknú kvôli zapojeniu tretej strany (napr. z dôvodu potreby rezervovať inú cestovnú triedu leteniek, náklady na vydávanie cestovných lístkov). Za spracovanie náhradnej osoby si FTI účtuje spracovateľský poplatok vo výške 30 EUR.

9. Zmena rezervácie / oprava mena

(1) Na Vašu žiadosť uskutoční spoločnosť FTI jednorazovú zmenu v rezervácii zájazdu alebo samostatnej cestovnej služby, pokiaľ to nie je vylúčené nižšie, v dátume cesty, cieľovom mieste, mieste príchodu, ubytovaní alebo spôsobe dopravy pri organizovaných zájazdoch alebo zmenu cestujúceho pri individuálnych službách, s výhradou dostupnosti do 30. dňa pred príchodom (zmena rezervácie).

Okrem novej ceny za cestu sa za zmenu rezervácie vyžaduje poplatok za spracovanie vo výške 30 EUR na osobu. Až do začiatku doby prenájmu sa za zmenu rezervácie požičania auta neúčtuje žiadny poplatok.

Ak v dôsledku zmeny poskytovateľom služieb vzniknú dodatočné náklady (napr. náklady na vydanie cestovných lístkov atď.), tieto sa budú účtovať osobitne.

Ak zmena rezervácie vyústí do zrušenia základnej cestovnej služby (hotel, let a podobne), budú účtované stanovené poplatky za odstúpenie podľa sekcie 10(2).

Zmena rezervácie je pre nasledovné cestovné služby vylúčená:

- Paušálne zájazdy s linkovými pravidelnými letmi, paušálne zájazdy s označením „XFTI“, plavby loďou, okružné cesty všetkého druhu, karavany a mobilné domy,
- Samostatné cestovné služby: lety označené „FFLY“, iné samostatné služby cestovného ruchu ako vstupenky, dopravné lístky a iné lístky,
- Cestovné služby, pre ktoré sú dohodnuté iné poplatky za zrušenie.

To neplatí, ak je zmena rezervácie nutná, pretože spoločnosť FTI Vám neposkytla žiadne, nedostatočné alebo nesprávne predzmluvné informácie. V takom prípade je zmena rezervácie možná zadarmo.

(2) Za každú následnú opravu alebo doplnenie mena, ktorý je spôsobený nesprávnymi informáciami poskytnutými žiadateľom/cestujúcim alebo následnými zmenami mena cestujúceho, bude účtovaný poplatok za spracovanie vo výške 30 EUR na osobu. Cestujúci má právo preukázať, že spoločnosti FTI nevznikli žiadne alebo výrazne nižšie náklady. Akékoľvek ďalšie náklady, ktoré vzniknú pri oprave/doplnení mena (napr. opätovné vydanie leteniek na pravidelný let), sa prenesú na cestujúceho.

10. Odstúpenie od zmluvy pred začiatkom cesty/odškodnenie

(1) Máte právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom cesty. Odstúpenie musí byť oznámené FTI. Ak bola cestovná služba zarezervovaná prostredníctvom cestovnej agentúry, odstúpenie možno oznámiť aj tejto cestovnej agentúre.

a) V prípade odstúpenia od zmluvy má FTI nárok na primerané odškodnenie za predpokladu, že FTI nezodpovedá za odstúpenie od zmluvy alebo pokiaľ nenastanú výnimočné okolnosti v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti, ktoré významne narušia vykonanie cesty alebo prepravu osôb do miesta určenia. Okolnosti sú nevyhnutné a výnimočné, ak nie sú pod kontrolou FTI a ich dôsledkom by sa nedalo vyhnúť, keby sa prijali všetky primerané opatrenia.

V prípade organizovaných zájazdov je pre výpočet odškodnenia rozhodujúci čas, kedy sa začína prvá zmluvná služba organizovaného zájazdu. Tento okamih sa vzťahuje aj na všetky ostatné služby na tomto zájazde ako dátum nástupu na cestu.

b) V prípade odstúpenia od zmluvy samostatných služieb cestovného ruchu má FTI nárok na primeranú kompenzáciu, pokiaľ FTI nezodpovedá za zrušenie. Pre výpočet odškodnenia rozhodujúci čas začiatku každej zmluvnej individuálnej služby. V prípade viacerých samostatných cestovných služieb a ak neexistuje organizovaný zájazd, storno poplatky musia byť vypočítané individuálne a následne sčítané.

(2) FTI využíva možnosť paušálneho započítania svojich nárokov na odškodnenie, na ktoré má nárok, s prihliadnutím na časový interval medzi odstúpením a plánovaným začiatkom cesty, zvyčajné a očakávané úspory nákladov a očakávaný zisk z iného použitia. Pokiaľ nie je v predzmluvných informáciách uvedené inak a pokiaľ nie je uvedené inak v potvrdení o rezervácii/faktúre, na paušálnu sadzbu sa vzťahujú lehoty a sadzby odškodnenia uvedené na konci týchto cestovných a platobných podmienok pre bod 10 (2).

(3) V zásade máte možnosť dokázať, že spoločnosti FTI nevznikla žiadna alebo menšia škoda. V týchto prípadoch sa odškodnenie počíta od prípadu k prípadu, berúc do úvahy ušetrené výdavky a zisk z iného použitia.

(4) Ak sa na zájazd nenastúpi alebo ak sa nevyužijú individuálne cestovné služby, ktoré FTI bola ochotná a schopná poskytnúť v súlade so zmluvou, zostáva zachované právo na zaplatenie celej cestovnej ceny.

Ak spoločnosť FTI ušetrila náklady alebo ak FTI dokázala generovať zisk prostredníctvom iného použitia, spoločnosť FTI ich vráti zákazníčkovi.

11. Totožnosť prevádzkujúcej leteckej spoločnosti

V súlade s nariadením EÚ č. 2111/05, FTI týmto upozorňuje na povinnosť organizátora informovať Vás o totožnosti prevádzkujúcej leteckej spoločnosti pre všetky dopravné služby na odletovom a späťovom lete pred uzavretím zmluvy za predpokladu, že letecká spoločnosť je známa už pred uzavretím zmluvy. V tejto súvislosti odkazujeme na informácie o využívaných leteckých spoločnostiach v príslušnom popise služieb. Ak letecká spoločnosť ešte nebola určená, pred podpisom zmluvy Vás informujeme o leteckej spoločnosti, od ktorej sa očakáva, že bude let prevádzkovať. Po identifikácii leteckej spoločnosti zaistíme, aby ste informácie o nej dostali čo najskôr. Platí to aj pre všetky zmeny leteckých spoločností, ktoré prevádzkujú let.

12. Oznamovanie chýb a ich odstránenie/ukončenie

(1) Ak cestovné služby neboli poskytnuté podľa zmluvy, môže cestujúci požiadať FTI o nápravu. V tejto súvislosti je cestujúci povinný okamžite zaslať svoje oznámenie o chybách kontaktnej osobe poskytnutej s cestovnými dokladmi, aby bolo možné prijať nápravné opatrenia. Ak chybu kontaktnej osobe nenahlásite, môže to mať za následok, že si nebudete môcť uplatniť žiadne nároky (zníženie ceny, náhrada škody) voči FTI za tieto vady.

(2) Ak cestovná kancelária FTI nenapraví porušenie zmluvy v rozpore so svojou povinnosťou v primeranej lehote, ktorú ste si stanovili, môžete napraviť situáciu sami a požiadať spoločnosť FTI o náhradu potrebných výdavkov. Ak FTI odmietne napraviť porušenie alebo ak sú potrebné okamžité nápravné opatrenia, nemusíte stanoviť konečný termín.

(3) Ak je cestovná služba z dôvodu chyby na ceste značne narušená, cestujúci môže vypovedať zmluvu za predpokladu, že spoločnosť FTI umožnila prejsť primeranú lehotu stanovenú cestujúcim bez nápravných opatrení. Konečný termín nie je potrebné stanoviť, ak je náprava nemožná, ak ju FTI odmietne alebo ak je potrebné okamžité nápravné opatrenie.

(4) Bez ohľadu na okamžité oznámenie chyby na mieste, musia byť všetky nároky za zníženie/ náhradu škody nárokované v spoločnosti FTI. Tento nárok môžete oznámiť aj prostredníctvom svojej cestovnej agentúry. Odporúča sa písomná forma.

13. Postup riešenia sporov pred rozhodcovskou radou pre spotrebiteľov

FTI nie je povinná zúčastňovať sa na konaní o urovnávaní sporov pred rozhodcovskou radou pre spotrebiteľov a ani sa na konaniach o urovnávaní sporov pred rozhodcovskou radou pre spotrebiteľov nezúčastňuje.

14. Medzinárodné dohody a nariadenia ES/EÚ

Vaše právo na zníženie ceny alebo kompenzáciu nemá vplyv na Vaše práva podľa nariadenia (ES) č. 261/2004 („Práva cestujúcich v leteckej doprave“), nariadenia (ES) č. 1371/2007 („Práva cestujúcich v železničnej preprave“), nariadenia (ES) č. 392/2009 („Zodpovednosť za dopravné nehody dopravcov cestujúcich na mori“), nariadenia (EÚ) č. 1177/2010 („Práva cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave“) a nariadenia (EÚ) č. 181/2011 („Práva cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave“) a podľa medzinárodných dohôd. Máte tiež právo uplatniť si nároky v súlade s vyššie uvedenými nariadeniami a medzinárodnými dohodami. Poskytnutá kompenzačná platba alebo zníženie ceny sa však započítajú do nároku na kompenzáciu alebo zníženie ceny podľa uvedených ustanovení alebo podľa medzinárodných dohôd a naopak, aby sa zabránilo obohateniu cestujúceho.

15. Cestovné poistenia

Pokiaľ nie je výslovne uvedené inak, cestovné poistenie nie je zahrnuté v cene cesty. Odporúčame Vám uzavrieť poistenie nákladov s odstúpením od cestovnej zmluvy, povinné cestovné ručenie, zdravotné a úrazové poistenie.

Pokiaľ spoločnosť FTI alebo Vaša cestovná agentúra ponúkajú cestovné poistenie, ide iba o sprostredkovateľskú službu. Poistná zmluva sa uzatvára výlučne medzi Vami a určenou cestovnou poisťovňou. Nároky z týchto poistných zmlúv je možné uplatniť iba priamo voči poisťovateľovi. Poistné nie je súčasťou ceny cesty a je splatné okamžite po uzavretí poistenia. Rovnako nie je možné odstúpiť od poistných zmlúv.

16. Ochrana údajov

Osobné údaje, ktoré sprístupníte cestovnej kancelárii FTI, sa spracujú a použijú elektronicky, pokiaľ je to potrebné na vytvorenie, vykonanie alebo ukončenie cestovnej zmluvy a služby zákazníkom. Pri zbere, spracovávaní a používaní osobných údajov spoločnosť FTI dodržiava ustanovenia GDPR.

16. Váš zmluvný partner:

FTI Touristik GmbH

**Adresa: Landsberger Straße 88,
80339 Mníchov, Nemcko**

Telefón: +43 (0)720 204 093

E-mail: info@fti.at

Okresný súd v Mníchove, HRB 71745

k bodu 10 (ods. 2):

Sadzby odškodnenia za cestovné služby od spoločnosti FTI Touristik GmbH

Sadzby odškodnenia za organizované zájazdy, individuálne cestovné služby a ďalšie samostatné služby cestovného ruchu uvedené v bode 10 ods. 2 oznamujeme takto.

A. Individuálne sadzby odškodnenia

Samostatné sadzby odškodnenia, ktoré sa líšia od nasledujúcich, sa uplatňujú, ak sú uvedené v popise služby príslušnej cestovnej služby (služieb) alebo Vám boli oznámené pred rezerváciou a sú uvedené v potvrdení o rezervácii/faktúre.

B. Sadzby odškodnenia za služby organizovaných zájazdov

B.1. Všetky služby organizovaných zájazdov, na ktoré sa nevzťahujú nasledujúce odseky B.2.:

do 30. dňa pred začiatkom cesty	25 %
od 29. – 22. dňa pred začiatkom cesty	30 %
od 21. – 15. dňa pred začiatkom cesty	40%
od 14. – 10. dňa pred začiatkom cesty	50%
od 9. – 3. dňa pred začiatkom cesty	75%
od 2. dňa pred začiatkom cesty do nástupu na cestu	80 % ceny za cestu.

B.2. Služba organizovaného zájazdu vrátane plánovaného letu a služba organizovaného zájazdu s označením „XFTI“:

do 30. dňa pred začiatkom cesty	35 %
od 29. – 22. dňa pred začiatkom cesty	45 %
od 21. – 15. dňa pred začiatkom cesty	55 %
od 14. – 10. dňa pred začiatkom cesty	65%
od 9. – 3. dňa pred začiatkom cesty	75%
od 2. dňa pred začiatkom cesty do nástupu na cestu	80 % ceny za cestu.

C. Sadzby odškodnenia za individuálne turistické služby

C.1. Samostatné ubytovacie služby ako „iba hotel“, „iba dovolenkový dom“, „iba dovolenkový apartmán“, „len let“ ako charter letenka, lety pod označením „FFLY“, transfery, dopravné prostriedky, pre ktoré sa neuplatňujú body C.2. – C.4.:

do 30. dňa pred začiatkom cesty	20 %
od 29. – 22. dňa pred začiatkom cesty	30 %
od 21. – 15. dňa pred začiatkom cesty	40 %
od 14. – 10. dňa pred začiatkom cesty	55 %
od 9. – 3. dňa pred začiatkom cesty	75 %
od 2. dňa pred začiatkom cesty do nástupu na cestu	80 % ceny za cestu.

C.2. Samostatné dopravné služby („len let“) ako pravidelné linkové lety, medzikontinentálne lety, transpacifické lety a vnútroštátne prelety v cieľovej destinácii:

Uplatňujú sa podmienky leteckej spoločnosti, ktoré platia v závislosti od vami zvoleného letu a tarify, ktorú Vám oznámi rezervačná kancelária pred rezerváciou zvolenej letovej tarify.

C.3. Samostatné dopravné služby: požičanie auta:

Prenájom áut, ktoré nepatria do programu „driveFTI“ alebo „Cars & Camper“, do 24 hodín pred začiatkom prenájmu: zadarmo.

C.4. Ostatné služby cestovného ruchu: vstupenky na koncerty, vstupenky na operu, vstupenky do divadla, vstupenky na muzikál, skipasy, poplatky za green, prehliadky miest, vstupenky do múzeí, wellness balíky:

Na tieto cestovné služby sa nevzťahujú paušálne sadzby storno poplatkov. Výšku odškodnenia určujú skôr zákonné predpisy, pričom sa berie do úvahy hodnota výdavkov, ktoré spoločnosť FTI ušetrila, a to, čo spoločnosť FTI získa iným využitím cestovnej služby.

Obchodné podmienky
REWE Austria Touristik GmbH
platné pre rezervácie od 01.11.2019

1. Rozsah pôsobnosti a vymedzenie pojmov

1.1. Organizátor je spoločnosť, ktorý priamo alebo prostredníctvom iného podnikateľa/obchodníka, alebo v spolupráci s iným obchodníkom paušálne zájazdy zostaví (v zmysle § 2 ods. 2 PRG - *Zákon o paušálnych zájazdoch* – ďalej len „PRG“) a zmluvne potvrdí alebo ponúka (porovnaj § 2 ods. 7 PRG). Organizátor poskytuje svoje služby zodpovedajúc zákonným ustanoveniam, najmä Zákona o paušálnych zájazdoch (Pauschalreisegesetz - PRG), ako aj Nariadenia o paušálnych zájazdoch (Pauschalreiseverordnung - PRV), s náležitou a svedomitou starostlivosťou riadneho podnikateľa.

Podnikateľom/Obchodníkom je každá fyzická alebo právnická osoba podnikateľského charakteru podľa § 1 KSchG (Konsumentenschutzgesetz - *Zákon na ochranu spotrebiteľa*) (viď § 2 ods. 9 PRG).

V nasledujúcom texte sa pod pojmom Organizátor rozumie spoločnosť REWE Austria Touristik GmbH.

1.2. Všeobecné obchodné podmienky sa považujú za dohodnuté, ak – ešte pred tým, ako je Cestujúci svojím vyhlásením viazaný zmluvou - boli oznámené alebo Cestujúci nahliadol do ich obsahu. Dopĺňajú Zmluvu o paušálnom zájazde uzatvorenú s Cestujúcim. Ak Cestujúci vykoná rezerváciu pre tretiu stranu (spolucestujúcich), potvrdzuje tým, že ho tretia strana splnomocnila hľadať ponuku pre ňu, dohodnúť sa na jej všeobecných obchodných podmienkach a uzavrieť za ňu Zmluvu o paušálnom zájazde.

1.3. **Cestujúci** je osoba - vrátane maloletých mladších ako 18 rokov -, ktorá je menovite uvedená buď na Zmluve o paušálnom zájazde alebo na faktúre alebo na letenke.

1.4. Pod pojmom **Zmluva o paušálnom zájazde** sa rozumie zmluva uzavretá medzi Organizátorom a Cestujúcim o paušálnom zájazde.

1.5. Pri rezervácii jednej jednotlivej cestovnej služby alebo pri rezervácii viacerých podobných cestovných služieb (hotel plus hotel plus hotel) sa nejedná o paušálny zájazd.

1.6. Pod pojmom **Cena zájazdu** sa rozumie suma uvedená v Zmluve o paušálnom zájazde, ktorú má Cestujúci zaplatiť.

1.7. **Sprostredkovateľ zájazdu** je jeden z viacerých/rôznych podnikateľov/obchodníkov Organizátora, ktorý zmluvne potvrdzuje alebo ponúka hotové paušálne zájazdy Organizátora.

1.8. Osoba so zníženou pohyblivosťou analogicky k čl. 2 písm. a Nariadenia EP a R (ES) č. 1107/2006 (práva zdravotne postihnutých a cestujúcich so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave) je osoba s telesným postihnutím (senzorickým alebo motorickým, trvalým alebo dočasným), ktorú použitie ktorejkoľvek súčasti/časti paušálneho zájazdu (napr. použitie prepravného prostriedku, ubytovania) obmedzuje, a ktorá si vyžaduje prispôsobenie služieb osobitným potrebám tejto osoby.

1.9. Neodvratiteľné a výnimočné okolnosti predstavujú podmienky, ktoré nie sú pod kontrolou osoby, ktorá sa na ne spolieha, za predpokladu, že následkom týchto okolností nebolo možné zabrániť, aj keby boli prijaté všetky primerané opatrenia (napr. vojnové operácie, vážne bezpečnostné hrozby, ako je terorizmus, prepuknutie závažných chorôb, prírodné katastrofy, poveternostné podmienky, ktoré bránia bezpečnému priebehu zájazdu atď.) (viď § 2 ods. 12 PRG).

1.10. Zákon o paušálnych zájazdoch a všeobecné obchodné podmienky sa nevzťahujú na zmluvy o paušálnom zájazde uzavreté medzi dvoma podnikateľmi na základe všeobecnej dohody o organizácii služobných ciest (napríklad rámcovej zmluvy).

2. Úlohy Organizátora

2.1. Na základe informácií poskytnutých Cestujúcim zostaví Organizátor pre Cestujúceho nezáväznú ponuku na zájazd. Ak to nie je možné, Organizátor o tejto skutočnosti Cestujúceho informuje. Ponuky na zájazd vychádzajú na jednej strane z údajov Cestujúceho, pričom nesprávne a/alebo neúplné informácie zo strany Cestujúceho – nedostatočné vysvetlenie zo strany Cestujúceho - môžu byť tiež základom takejto ponuky. Na druhej strane, pri príprave ponuky na zájazd sa ako parametre používa vo väčšej miere (bez nároku na úplnosť) napríklad výška ceny, odbornosť poskytovateľa služieb, zľavy alebo princíp najlepšej ceny a iné.

2.2. Ak má Cestujúci záujem o jednu konkrétnu ponuku na zájazd z ponúk predložených Organizátorom, potom Organizátor vytvorí pre Cestujúceho ponuku na zájazd na základe predloženej ponuky v súlade s usmerneniami v § 4 PRG, pokiaľ sú tieto pre daný zájazd relevantné. Vytvorená ponuka na zájazd zo strany Organizátora je pre Organizátora záväzná. Zmeny predzmluvných informácií obsiahnutých v ponuke na zájazd sú možné za predpokladu, že právo na zmeny si Organizátor v ponuke vyhradil, že jasne, zrozumiteľne a zreteľne Cestujúceho o zmenách informuje ešte pred uzavretím Zmluvy o paušálnom zájazde, a že tieto zmeny budú vykonané na základe dohody medzi Cestujúcim a Organizátorom (porovnaj § 5 ods. 1 PRG). Pre uzavretie zmluvy medzi Organizátorom a Cestujúcim je potrebné, aby Cestujúci prijal predloženú ponuku na zájazd (= zmluvné prehlásenie Cestujúceho).

2.3. Organizátor poskytuje Cestujúcemu poradenstvo a informuje ho na základe informácií, ktoré Cestujúci poskytol Organizátorovi. Organizátor podľa najlepšieho vedomia prezentuje Cestujúcemu požadovaný zájazd s ohľadom na obvyklé podmienky príslušnej cieľovej krajiny/miesta určenia, ako aj s prihliadnutím na osobitosti spojené s paušálnym zájazdom (napr. pri expedíciách). Povinnosť poskytovať informácie o všeobecne známych okolnostiach (napr. topografia, podnebie, flóra a fauna v destinácií, ktorú si Cestujúci želá atď.) zaniká za predpokladu, že neexistujú žiadne okolnosti v závislosti od typu paušálneho zájazdu, ktoré si vyžadujú objasnenie alebo pokiaľ nie je potrebné objasnenie okolností na poskytovanie, priebeh a realizáciu dohodnutých služieb. V zásade je potrebné vziať do úvahy, že Cestujúci sa vedome rozhoduje pre iné prostredie, a že štandard, vybavenie a jedlo (najmä korenie), ako aj hygiena sa riadia obvyklými regionálnymi normami/kritériami príslušnej cieľovej krajiny/miesta určenia. Cestujúci má navyše možnosť získať viac informácií o miestnych podmienkach, najmä pokiaľ ide o polohu, miesto a štandard (norma obvyklá pre danú destináciu) služieb, ktoré sa dohodnú, a to v zásade z katalógu alebo z webovej stránky Organizátora.

2.4. Organizátor informuje Cestujúceho v súlade s § 4 PRG ešte pred uzavretím Zmluvy o paušálnom zájazde:

2.4.1. O existencii paušálneho zájazdu prostredníctvom štandardného informačného letáka podľa § 4 ods. 1 PRG. Okrem toho štandardný informačný leták pre paušálne zájazdy je v zásade - ak je k dispozícii - vytlačený v katalógu alebo dostupný na webovej stránke Organizátora, a je pre Cestujúceho dostupný k nahliadnutiu.

2.4.2. O štandardizovaných informáciách uvedených v § 4 ods. 1 PRG, ak sa týkajú daného paušálneho zájazdu a sú potrebné na jeho realizáciu a poskytnutie služieb (napr. pri čisto plážovej dovolenke nie sú potrebné informácie o rôznych prehliadkach/návštevách objektov, tak, ako je to pri študijných pobytových zájazdoch atď., pokiaľ nie sú súčasťou dohodnutých služieb). Okrem toho sú tieto informácie v zásade - ak sú k dispozícii - dostupné k nahliadnutiu v katalógu alebo na webovej stránke príslušného Organizátora.

2.4.3. O skutočnosti, či je paušálny zájazd vo všeobecnosti vhodný pre osoby so zníženou pohyblivosťou (porovnaj bod 1.6.), pokiaľ sú tieto informácie relevantné pre príslušný paušálny zájazd (§ 4 ods. 1 bod 1 písm. h PRG).

2.4.4. O všeobecných pasových a vízových požiadavkách krajiny určenia vrátane približných lehôt na získanie víz a vybavovanie zdravotných a policajných formalít (§ 4 ods. 1 bod 6 PRG), pokiaľ sa tieto informácie týkajú príslušného paušálneho zájazdu. Organizátor na požiadanie informuje o devízových a colných predpisoch. Okrem toho, všeobecné informácie o pasových a vízových požiadavkách, zdravotných a policajných formalitách, ako aj devízových a colných predpisoch pre Cestujúcich s rakúskym občianstvom nájdete (výberom požadovanej krajiny určenia) na webovej stránke <https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/laender/> - alebo občania krajín EÚ od ich príslušných zastupujúcich orgánov. Ako je známe, predpokladá sa, že v prípade cesty do zahraničia sa obvykle vyžaduje platný cestovný pas (ktorého platnosť sa vyžaduje obvykle najmenej 6 mesiacov po výstupe z krajiny, a ktorý

nie je hlásený ako odcudzený alebo stratený), za dobu platnosti je zodpovedný sám Cestujúci. Cestujúci je sám zodpovedný za dodržiavanie zdravotných a policajných formalít, ktoré mu boli oznámené. Na získanie potrebných víz je Cestujúci taktiež sám zodpovedný, pokiaľ sa Organizátor alebo Sprostredkovateľ zájazdu nezaviazali zaobstaraním potrebných víz.

2.5. Organizátor informuje Cestujúceho v súlade s Článkom 11 Nariadenia 2111/05 o identite prevádzkujúcej leteckej spoločnosti, ak je táto známa už pri uzavretí Zmluvy. Ak vykonávajúci letecký dopravca ešte nie je pri uzavretí Zmluvy známy, Organizátor informuje Cestujúceho o leteckej spoločnosti, ktorá daný let bude pravdepodobne prevádzkovať. Po oznámení identity prevádzkujúcej leteckej spoločnosti alebo ak po uzavretí Zmluvy dôjde k zmene prevádzkujúcej leteckej spoločnosti, bude o tejto skutočnosti Cestujúci informovaný čo najskôr.

2.6. Osobitné želania Cestujúceho v zmysle „želanie klienta“ (napr. výhľad na more), sú v zásade nezáväzná a neznamenajú vznik právneho nároku, pokiaľ Organizátor takéto požiadavky nepotvrdí v zmysle špecifikácie Cestujúceho podľa § 6 ods. 2 bodu 1 PRG. Takéto potvrdenie zo strany Touroperátora je potom záväzná. Prijatie želania klienta Organizátorom znamená iba záväzok posunúť želanie ďalej na poskytovateľa služby na zistenie a objasnenie prijateľnosti a nepredstavuje žiadny právny záväzok, pokiaľ ho Organizátor nepotvrdil.

2.7. Ak Cestujúci rezerváciu nevykoná priamo u Organizátora (napríklad návštevou v pobočke, telefonicky alebo e-mailom atď.), ale prostredníctvom Sprostredkovateľa zájazdu, vzťahujú sa na neho ustanovenia bodu 2.

3. Právomoci Sprostredkovateľa zájazdu

3.1. Sprostredkovatelia zájazdu nie sú Organizátorom oprávnení uzatvárať odlišné dohody, poskytovať informácie alebo poskytovať záruky, ktoré menia dohodnutý obsah Zmluvy o paušálnom zájazde, a ktoré presahujú rámec zmluvne dohodnutých služieb Organizátora alebo sú v rozpore s vypísanou ponukou zájazdu. Cestovné katalógy a internetové ponuky zájazdov, ktoré neboli vydané Organizátorom, nie sú pre Organizátora a jeho povinnosť plnenia záväzná, pokiaľ neboli výslovne dohodnuté medzi Organizátorom a Cestujúcim, a nestali sa predmetom cestovnej ponuky alebo obsahom povinnosti plnenia Organizátora.

4. Informačná povinnosť a súčinnosť Cestujúceho

4.1. Cestujúci musí Organizátor - v prípade potreby prostredníctvom Sprostredkovateľa zájazdu – poskytnúť včas, úplne a pravdivo všetky osobné údaje (napr. dátum narodenia, štátnu príslušnosť atď.) a príslušné predmetné informácie (napr. plánovaný dovoz/preprava liekov, protézy, zvierat atď.), ktoré má k dispozícii. Cestujúci musí Organizátora oboznámiť o všetkých okolnostiach týkajúcich sa jeho osoby alebo spolucestujúcich (napr. alergie, neznášanlivosť potravín, žiadne cestovné skúsenosti atď.) a o svojich osobitných potrebách resp. osobitných potrebách spolucestujúcich, najmä o obmedzenej mobilite alebo zdravotnom stave a o ďalších obmedzeniach, ktoré môžu byť relevantné pri príprave cestovnej ponuky alebo pri realizácii alebo implementácii dohodnutých služieb paušálneho zájazdu (napr. pešie túry atď.), a ak je to potrebné, poskytnúť úplný kvalifikovaný dôkaz (napr. lekárske osvedčenie).

4.2. Cestujúcemu sa odporúča, v prípade zníženej mobility alebo iných obmedzení alebo osobitných potrieb v zmysle bodu 4.1. (napr. požiadavka na špeciálnu medicínu, pravidelné lekárske ošetrenie atď.), ktoré pravdepodobne ovplyvnia realizáciu zájazdu, konzultovať spôsobilosť účasti na zájazde s lekárom ešte pred rezerváciou. Cestujúci musí Organizátora o obmedzeniach alebo osobitných potrebách v zmysle bodu 4.1. informovať a vyplniť príslušný formulár, za účelom individuálneho preverenia realizácie zájazdu.

4.3. Ak k obmedzeniu mobility Cestujúceho alebo k iným obmedzeniam v zmysle bodu 4.1. príde až v časovom období medzi uzavretím Zmluvy o paušálnom zájazde a nástupom na zájazd, musí Cestujúci o tom informovať Organizátora bezodkladne – odporúča sa písomnou formou z dôvodov preukázateľnosti - aby tento mohol rozhodnúť, či sa Cestujúci môže bez ohrozenia svojej osoby alebo spolucestujúcich zúčastniť na zájazde, alebo či má právo na vylúčenie Cestujúceho a odstúpenie od Zmluvy. Ak si Cestujúci nesplní svoju povinnosť informovať Organizátora a Organizátor odstúpi od Zmluvy, má Organizátor nárok na odškodné podľa uvedených paušálov odškodného.

4.4. Cestujúci, ktorý vykoná rezerváciu pre seba alebo pre tretiu osobu sa považuje za Objednávateľa a preberá analogickým spôsobom v zmysle § 7 ods. 2 PRG záväzky podľa Zmluvy s Organizátorom (napr. platba poplatku atď.) (porovnaj 1.2.) za predpokladu, že neexistujú žiadne iné dohody.

4.5. Cestujúci je povinný všetky zmluvné dokumenty poskytnuté Organizátorom (napr. Zmluva o paušálnom zájazde, potvrdenie rezervácie, poukazy - vouchre) skontrolovať na faktickú správnosť všetkých údajov a na akékoľvek iné odchýlky (typografické chyby, napr. meno, dátum narodenia) a v nutnom prípade bezodkladne oznámiť chyby Organizátorovi a požiadať o ich korektúru. Dodatočné náklady vzniknuté na základe nesprávnych údajov Cestujúceho alebo jeho omeškanom oznámení, znáša Cestujúci, pričom minimálna výška poplatku je 30, - EUR na osobu.

4.6. V prípade, že uskutočnenie zmluvne dohodnutého spätočného návratu Cestujúceho nie je možné z dôvodu neodvratiteľných a výnimočných okolností, znáša Organizátor náklady na potrebné ubytovanie najviac na tri noci. Nevzťahuje sa to na Cestujúcich so zníženou pohyblivosťou (ako je vymedzené v Článku 2 Písmeno a Nariadenia (ES) č. 1107/2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave) a ich spolucestujúcich, na tehotné ženy, na maloleté osoby bez sprievodu a na cestujúcich, ktorí potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, za predpokladu, že vymenované osoby oznámia Organizátorovi 48 hodín pred začiatkom zájazdu svoje osobitné potreby, ktoré v čase rezervácie ešte neexistovali alebo neboli známe. (porovnaj 4.3.)

4.7. Cestujúci musí v súlade s § 11 ods. 2 PRG bezodkladne a úplne oznámiť nedostatky, ktoré sú v rozpore z dohodnutými cestovnými službami, vrátane konkrétneho pomenovania rozporu so zmluvou/nedostatku, a to priamo zástupcovi Organizátora, aby tento mohol v danej situácii rozpor zo zmluvou/nedostatok - v závislosti od konkrétneho prípadu a ak je to vôbec možné - s ohľadom na príslušné okolností (napríklad časový posun, možnosť alternatívy resp. výmeny/nápravy/vylepšenia atď.) a s tým súvisiace akékoľvek výdavky (napr. upratanie náhradnej izby, zistenie možnosti náhradného hotela atď.) - na mieste odstrániť. Ak Cestujúci vykoná rezerváciu u Sprostredkovateľa a rozpor zo zmluvou/nedostatok nastane počas pracovnej doby Sprostredkovateľa, môže Cestujúci tento nedostatok oznámiť aj Sprostredkovateľovi. Odporúča sa, aby Cestujúci najmä z dôvodov preukázateľnosti oznámenie vykonal písomnú formu. Mimo bežného pracovného času musí Cestujúci oznámiť nedostatky zástupcovi Organizátora na mieste, ak tento nie je k dispozícii a/alebo nie je zmluvne k tomu viazaný, je potrebné nedostatky oznámiť priamo Organizátorovi na SOS-číslo uvedené v Zmluve o paušálnom zájazde. Zanedbanie oznámenia nedostatku za predpokladu, že by oznámenie nedostatku a nápravu bolo možné vykonať na mieste, má vplyv na všetky právne nároky Cestujúceho na záruku. Zanedbanie oznámenia nedostatku môže byť podľa § 12 ods. 2 PRG vzhľadom na právny nárok na odškodné považované za spoluzavinenie (§ 1304 ABGB (rak.) - Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch - Občiansky zákonník). Oznámenie nedostatku neznamena poskytnutie plnenia Organizátora.

4.8. Cestujúci je povinný v stanovenej lehote a v plnej výške a podľa platobných podmienok uhradiť dohodnutú Cenu zájazdu uvedenú v Zmluve o paušálnom zájazde. V prípade oneskorenej alebo neúplnej zálohy alebo zostatkovej platby si Organizátor vyhradzuje právo na upomienku so stanovením lehoty, vyhlásiť odstúpenie od Zmluvy a požadovať náhradu škody v súlade s príslušnými paušálmi odškodného. Nezávisle od toho môže Organizátor požadovať náhradu škody presahujúcu výšku paušálov odškodného.

4.9. Cestujúci musí v prípade uplatnenia a prijatia náhrady škody alebo nároku na zníženie ceny v zmysle § 12 ods. 5 PRG (napr. kompenzačná platba v súlade s Článkom 7 Nariadenia o právach cestujúcich v leteckej doprave) alebo v prípade prijatia iných platieb a služieb poskytovateľov služieb alebo tretích osôb týkajúcich sa náhrady škody alebo nároku na zníženie ceny (napr. platby zo strany hotela) o tejto skutočnosti úplne a pravdivo informovať Sprostredkovateľa alebo Organizátora.

5. Poistenie

5.1. Pre dovolenkové zájazdy v zásade platí: nenosiť so sebou žiadne cenné predmety, dôležité dokumenty atď. Odporúča sa vyhotovenie a použitie kópií, pokiaľ je ich použitie povolené. Krádež cenností nie je vylúčená a musí ju v rámci všeobecného ohrozenia života znášať vždy sám cestujúci.

5.2. Odporúča sa uzavrieť také poistenie (poistenie v prípade odstúpenia, poistenie v prípade prerušenia zájazdu, poistenie batožiny, poistenie zodpovednosti, zdravotné poistenie v zahraničí, poistenie v prípade meškania, osobná ochrana atď.), ktoré zabezpečuje dostatočné krytie od dátumu vzniku Zmluvy o paušálnom zájazde až do konca paušálneho zájazdu. Viac informácií o poistení pre Cestujúceho je dostupných v katalógu Organizátora.

6. Rezervácia / Uzavretie Zmluvy / Záloha

6.1. Zmluva o paušálnom zájazde sa uzatvára medzi Cestujúcim a Organizátorom v momente, ak sa dohodnú na podstatných bodoch Zmluvy (cena, služba a termín zájazdu). Z toho vyplývajú práva a povinnosti pre Organizátora a Cestujúceho.

6.2. Cestujúci musí - pokiaľ nie je dohodnuté inak - najneskôr však do 10 dní od prijatia/obdržania Zmluvy o paušálnom zájazde, najskôr však 11 mesiacov pred koncom paušálneho zájazdu, uhradiť zálohu vo výške 20% z celkovej ceny zájazdu plus poistné na prípadné uzatvorené cestovné poistenie, na účet uvedený v Zmluve o paušálnom zájazde alebo na účet Sprostredkovateľa zájazdu.

6.3. Ak sa Zmluva uzavrie menej ako 20 dní pred odchodom, musí byť celková cena zájazdu plus poistné prípadného uzavretého cestovného poistenia uhradená okamžite po prijatí/obdržaní Zmluvy o paušálnom zájazde na účet uvedený v Zmluve (alebo na účet oznámený Sprostredkovateľom zájazdu).

6.4. Ak si Cestujúci nesplní svoje platobné povinnosti podľa bodov 6.2. alebo 6.3., vyhradzuje si Organizátor právo na zaslanie upomienky so stanovením lehoty na odstúpenie od Zmluvy a požadovanie náhrady škody v súlade s paušálnymi sadzbami náhrady škody.

6.5. Pre rezervácie v elektronickom obchodnom styku platí pre uzatvorenie Zmluvy nasledovné:

6.5.1. Cestujúcemu je proces elektronickej rezervácie vysvetlený v časti FAQ's (najčastejšie kladené otázky)

6.5.2. Cestujúci môže proces rezervácie kedykoľvek zrušiť zatvorením okna. Pri tom nebudú uložené žiadne údaje.

6.5.3. Zmluvným jazykom ponúknutým na vykonanie elektronickej rezervácie je nemecký jazyk.

6.5.4. Počas ukladania textu Zmluvy Organizátorom, bude o tomto Cestujúci informovaný, ako aj o možnosti privolať si text Zmluvy neskôr.

6.5.5. Stlačením tlačidla „rezervovať teraz za xx, xx €“ alebo podobnej formulácie ponúka Cestujúci Organizátorovi záväzné uzavretie Zmluvy o paušálnom zájazde.

6.5.6. Zákazníkovi bude okamžite priradené číslo transakcie (Vorgangsnummer), príjem jeho rezervácie bude potvrdený elektronickou formou (Bestätigung der Reiseanmeldung).

6.5.7. Zaslanie rezervácie stlačením tlačidla nepredstavuje nárok Zákazníka na uzavretie Zmluvy.

6.5.8. Uzavretie Zmluvy vzniká až momentom obdržania faktúry Organizátora Zákazníkom, a to formou trvanlivého nosiča.

6.6. Pre telefonickú rezerváciu priamo v spoločnosti REWE Austria Touristik platí nasledovné:

6.6.1. Cestujúci obdrží telefonicky všetky informácie podľa § 4 PRG (cena zájazdu, dĺžka trvania zájazdu, termín zájazdu, cestovné poistenie atď.).

6.6.2. Po uskutočnení rezervácie bude Cestujúcemu priradené číslo transakcie (Vorgangsnummer).

6.6.3. Cestujúci obdrží ponuku resp. číslo transakcie emailom, vrátane podstatných informácií - poskytnutých vopred telefonicky - v zmysle § 4 PRG a štandardného informačného letáku o paušálnych zájazdoch.

6.6.4. Cestujúci musí skontrolovať obdržané zmluvné dokumenty v súlade s bodom 4.5 a oznámiť akékoľvek odchýlky.

6.6.5. Uzavretie Zmluvy vzniká až momentom obdržania faktúry Organizátora Zákazníkom, a to formou trvanlivého nosiča.

7. Osoby so zníženou pohyblivosťou

7.1. Či je daný, konkrétny paušálny zájazd vhodný pre osoby so zníženou pohyblivosťou, závisí v jednotlivých prípadoch od povahy a rozsahu zníženej pohyblivosti, charakteru paušálneho zájazdu (napr. dobrodružný zájazd, študijný zájazd, zájazd do metropol atď.), od cieľovej krajiny/miesta určenia, dopravného prostriedku (napr. autobus, lietadlo, loď atď.), ako aj ubytovania (napr. hotel, vysokohorská chata, stan atď.). Osoby so zníženou pohyblivosťou sa preto musia u Organizátora informovať o tom, či je pre nich požadovaný paušálny zájazd v konkrétnom prípade vhodný. Vhodnosť dovolenky v konkrétnom prípade pre osoby so zníženou pohyblivosťou neznamena, že osoba so zníženou pohyblivosťou môže všetky služby zahrnuté v Zmluve o paušálnom zájazde využívať bez obmedzenia (napr. hotelový komplex môže mať k dispozícii vhodné izby a ďalšie časti areálu pre osoby so zníženou pohyblivosťou. To však neznamena, že celý hotelový areál (napr. využívanie bazény atď.) je vhodný pre osoby so zníženou pohyblivosťou). Ak ide o takýto prípad a osoba so zníženou pohyblivosťou si rezervuje takýto paušálny zájazd, vyhotoví Organizátor tzv. Handicap-Protokoll. Ten tvorí základ Zájazdu o paušálnom zájazde.

7.2. Organizátor môže rezerváciu paušálneho zájazdu zo strany osoby so zníženou pohyblivosťou z bezpečnostných dôvodov odmietnuť, ak Organizátor a/alebo jeden z jeho partnerov/subdodávateľov/poskytovateľov služieb (napríklad hotel, letecká spoločnosť atď.) po dôkladnom posúdení konkrétnych požiadaviek a potrieb Cestujúceho dospejú k záveru, že tento nemôže byť prepravený alebo ubytovaný bezpečne a v súlade s bezpečnostnými predpismi.

7.3. Organizátor a/alebo jeden z jeho partnerov/subdodávateľov/poskytovateľov služieb (napríklad hotel, letecká spoločnosť atď.) si vyhradzuje právo odmietnuť prepravu/ubytovanie Cestujúceho ktorý zanedbal povinnosť informovať Organizátora podľa bodu 4.1. a/alebo bodu 4.4. v dostatočnej miere o jeho obmedzenej pohyblivosti a/alebo osobitných potrebách, aby tak umožnil Organizátorovi a/alebo jeho partnerom/subdodávateľom/poskytovateľom služieb posúdiť možnosť bezpečnej a organizačne realizovateľnej prepravy/ubytovania.

7.4. Organizátor si vyhradzuje právo zabrániť účasti na paušálnom zájazde z bezpečnostných dôvodov Cestujúcim, ktorí podľa názoru Organizátora a/alebo jedného z jeho partnerov/subdodávateľov/poskytovateľov služieb (napríklad hotel, letecká spoločnosť atď.) nie sú spôsobilí cestovať alebo predstavujú nebezpečenstvo pre seba alebo pre iné osoby. Ak Cestujúci neakceptuje rozhodnutie podľa bodov 7.2 až 7.5 VOP, môže u Organizátora podať písomnú sťažnosť so všetkými potvrdeniami/prílohami.

8. Zmluva o paušálnom zájazde

8.1. Cestujúci obdrží pri uzavretí Zmluvy o paušálnom zájazde alebo bezodkladne potom kópiu zmluvného dokumentu alebo potvrdenie o zmluve na trvalom nosiči (napríklad papier, email). Ak Zmluva o paušálnom zájazde bude uzavretá za súčasnej prítomnosti zmluvných strán, Cestujúci má nárok na papierovú verziu. Pri Zmluve uzavretej mimo obchodných priestorov v zmysle § 3 Z 1 FAGG (= Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz, ďalej len „FAGG“, t.j. *Zákon o zmluve uzavretej na diaľku alebo zmluve uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho*) má Cestujúci nárok obdržať kópiu alebo potvrdenie o zmluve alternatívne aj na trvanlivom nosiči (napr. prostredníctvom emailu).

8.2. Cestujúci obdrží na jeho aktuálnej dodacej/kontaktnej adrese, ktorú oznámil v primeranom čase pred začiatkom paušálneho zájazdu, pokiaľ nebolo dohodnuté inak - doklady k rezervácii, poukazy, potvrdenia o preprave a vstupenky, ako aj informácie o plánovaných odhadovaných časoch odchodu a o prípadných, naplánovaných prestupných staniciach, prípojných spojoch a časoch príchodu. Ak uvedené dokumenty/podklady/doklady vykazujú nepresnosti/odchýlky/neúplnosti v zmysle bodu 4.5., musí Cestujúci kontaktovať Sprostredkovateľa zájazdu alebo Organizátora (viď bod 4.5.).

9. Náhradná osoba a zmena rezervácie

9.1. Cestujúci má právo podľa § 7 PRG preniesť zmluvný vzťah Zmluvy o paušálnom zájazde na inú osobu, ktorá spĺňa všetky podmienky zmluvy, a je taktiež spôsobilá zúčastniť sa paušálneho zájazdu (kritériami môžu byť napr. pohlavie, informácia o (ne)tehotenstve, zdravotný stav, potrebné očkovanie/dostatočné očkovanie, osobitné znalosti a

zručnosti, víza, platné vstupné doklady, neexistencia zákazu vstupu atď.). Ak druhá osoba nespĺňa všetky podmienky zmluvy alebo nie je spôsobilá účasti na paušálnom zájazde, Touroperátor môže proti prevodu zmluvy namietať. Organizátor musí byť v primeranej lehote 30 dní, ale najneskôr sedem dní pred odchodom o prevode zmluvy informovaný, na trvanlivom nosiči (napríklad papier, email). Minimálny manipulačný poplatok za prevod Zmluvy o paušálnom zájazde na inú osobu predstavuje sumu od 30, - EUR na osobu, pokiaľ nevzniknú dodatočné náklady. Cestujúci, ktorý prevod Zmluvy o paušálnom zájazde uskutočňuje a osoba, ktorá zmluvný vzťah preberá, ručia Organizátorovi spoločne a nerozdielne za zatiaľ nevyrovnanú úhradu ceny zájazdu, za minimálny manipulačný poplatok, ako aj akékoľvek s tým súvisiace ďalšie náklady.

9.2. Zmena rezervácie na žiadosť/želanie klienta - pokiaľ je uskutočniteľná - je možná do 31. dňa pred nástupom na zájazd, za spracovateľský poplatok vo výške najmenej 30, - EUR na osobu. Za zmenu rezervácie sa považujú zmeny týkajúce sa termínu zájazdu (pri rovnakej dĺžke trvania), ubytovania, cieľa, spôsobu prepravy alebo miesta nástupu na zájazd.

9.3. V prípade mnohých leteckých spoločností alebo iných prepravcov či poskytovateľov služieb predstavuje zmena dátumu zájazdu alebo zmena Cestujúceho zrušenie (storno) a uplatňujú preto podľa toho tzv. storno poplatky. Platia tu paušály odstupného v zmysle bodu 15.3. Ak pritom vzniknú ďalšie náklady, budú tieto náklady účtované Cestujúcemu (analogicky k § 7 ods. 2 PRG).

10. Zmena ceny pred začiatkom zájazdu

10.1. Organizátor si v Zmluve o paušálnom zájazde vyhradzuje právo, po uzavretí Zmluvy o paušálnom zájazde, najneskôr 20 dní pred začiatkom paušálneho zájazdu vykonať zmeny cien. Organizátor informuje Cestujúceho na jeho aktuálne zadanej adrese, jasne a zrozumiteľne na trvanlivom nosiči (napr. papier, email) najneskôr 20 dní pred začiatkom paušálneho zájazdu o zvýšení ceny (vrátane výpočtu) a s uvedením dôvodu.

10.2. Zmeny ceny sú prípustné v prípade zmien nasledovných nákladov po uzavretí Zmluvy:

- 1) náklady na osobnú prepravu z dôvodu nákladov na pohonné látky alebo iné zdroje energie;
- 2) výška daní a poplatkov za zmluvne dohodnuté cestovné služby, ako napr. pobytové taxy, prístavacie poplatky, poplatky za nalodenie alebo vylozenie v prístavoch, relevantné poplatky na letiskách ako aj poplatky za služby v prístavoch alebo na letiskách;
- 3) výmenné kurzy platné pre Paušálny zájazd.

Zmeny cien môžu mať za následok zvýšenie alebo zníženie cien. V súvislosti s bodom 1) každá zmena ceny zájazdu zodpovedá čiastke dodatočne vypočítanej poskytovateľom služieb za autobus, vlak alebo let resp. XX % ceny zájazdu za dolár zvýšenia ceny jedného barelu paliva (index NY-MEX), v súvislosti s bodom 2) každá zmena ceny zájazdu zodpovedá plnej výške poplatkov, v súvislosti s bodom 3) každá zmena ceny zájazdu zodpovedá zmene výmenných kurzov.

V prípade zníženia ceny bude Cestujúcemu vrátená suma zníženia ceny. Túto sumu môže však Organizátor znížiť o skutočné administratívne náklady. Na žiadosť Cestujúceho vydokladuje Organizátor tieto administratívne náklady.

10.3. S navýšením o viac ako 8% ceny zájazdu sa uplatňuje bod 11.4. Cestujúci má možnosť voľby, prijať zvýšenie ako zmenu zmluvy, súhlasiť s účasťou na inom, náhradnom zájazde - ak je takýto zájazd v ponuke - alebo odstúpiť od zmluvy bez povinnosti úhrady paušálov odstupného. Už uhradené poistné nemôže byť Cestujúcemu vrátené.

11. Zmeny pred začiatkom zájazdu

11.1. Organizátor môže pred začiatkom zájazdu vykonať nepodstatné zmeny služieb, ak si toto právo v Zmluve vyhradil. Organizátor resp. Sprostredkovateľ zájazdu, pokiaľ bol Paušálny zájazd jeho prostredníctvom rezervovaný, informuje Cestujúceho o zmenách jasne, zrozumiteľne a zreteľne, na trvanlivom nosiči, na ním aktuálne uvedenej adrese.

11.2. Nepodstatná zmena - pričom toto je potrebné preveriť vždy individuálne - je nepatrná, fakticky odôvodnená zmena, ktorá podstatne neovplyvňuje charakter a/alebo trvanie a/alebo obsah služby a/alebo kvalitu rezervovaného paušálneho zájazdu.

11.3. Zmena leteckých spoločností

Organizátor je v zásade povinný držať sa informácie o leteckých spoločnostiach a letových spojeniach uvedených v katalógu. Pokiaľ sa vzhľadom na zmenu času letu, podmienok alebo ekonomickej situácie leteckej spoločnosti javí zmena leteckej spoločnosti alebo letovej trasy ako vhodná alebo nevyhnutná, Organizátor si vyhradzuje právo na takúto zmenu výlučne z týchto uvedených dôvodov, bez toho, aby to pre zákazníka znamenalo právo na odstúpenie od zmluvy alebo právo na náhradu škody, pokiaľ táto zmena nie je podstatná a značná a neovplyvňuje a nemení charakter zájazdu.

11.4. Podstatné zmeny môžu znamenať výrazné zníženie kvality alebo hodnoty cestovných služieb, ktoré je Organizátor nútený vykonať, ak sa zmeny týkajú podstatných vlastností cestovných služieb a/alebo ovplyvňujú Paušálny zájazd a/alebo organizáciu zájazdu. Či je zmena resp. zníženie kvality alebo hodnoty cestovných služieb výrazné, je potrebné zvážiť individuálne, s ohľadom na typ/povahu, trvanie, účel a cenu Paušálneho zájazdu, ako aj s ohľadom na intenzitu a trvanie zmeny a prípadnú vyčítateľnosť okolnosti, ktoré viedli k zmene.

11.5. Ak je Organizátor v súlade s § 9 ods. 2 PRG donútený k podstatným zmenám v zmysle vyššie uvedených základných charakteristík cestovných služieb, ktoré tvoria charakter a účel paušálneho zájazdu (pozri § 4 ods. 1 č. 1 PRG) alebo nemôže splniť špecifikácie zákazníka, ktoré mu výslovne potvrdil, alebo by chcel zvýšiť celkovú cenu zájazdu podľa ustanovení § 8 PRG o viac ako 8%, môže Cestujúci

- v primeranej lehote stanovenej Organizátorom, nie však kratšej ako 7 dní, s navrhovanými zmenami súhlasiť, alebo

- súhlasiť s účasťou na inom, náhradnom zájazde, ak takýto zájazd Organizátor ponúka, alebo
- odstúpiť od Zmluvy bez povinnosti zaplataenia náhrady škody.

Organizátor bude preto v uvedených prípadoch o nasledujúcich bodoch informovať Cestujúceho jasne, zrozumiteľne a zreteľne, na trvanlivom nosiči (napr. papier, email), na ním aktuálne uvedenej adrese:

- zmeny v cestovných službách a prípadne ich vplyv na cenu paušálneho zájazdu,
- primeraná lehota, v ktorej Cestujúci Organizátora informuje o svojom rozhodnutí, ako aj právny účinok nedodania vyhlásenia Cestujúceho o jeho rozhodnutí v rámci tejto primeranej lehoty,
- prípadný iný paušálny zájazd ponúkaný ako náhrada a jeho cena.

Cestujúcemu sa odporúča použiť na jeho vyhlásenie písomnú formu. Ak Cestujúci v stanovenej lehote nepredloží vyhlásenie, považuje sa to za súhlas so zmenami.

12. Priebeh zájazdu/Zmeny

12.1. Z rôznych dôvodov (bez nároku na úplnosť), akými môžu byť napr. vplyvy životného prostredia a počasia (napr. dážď, vietor, lavíny, bahno atď.), prírodné katastrofy (napr. zemetrasenia, povodne, hurikány atď.), uzavretie hraníc, štátne nariadenia, dopravné zápchy, zmeny času letu, teroristické útoky, výpadky energie, krátkodobé zmeny otváracích hodín atď. môže dôjsť k odchýlkam od inzerovanej alebo zmluvne dohodnutej trasy, plánované miesta v rámci poznávacieho zájazdu sa môžu odložiť na neskôr alebo sa môže zmeniť ich poradie, plánované prehliadky/návštevy môžu byť vynechané alebo pozmenené. V týchto prípadoch sa Organizátor snaží ponúknuť ekvivalentné alternatívy resp. vynechané časti nahradiť dodatočne inými, na iných miestach.

13. Záruka

13.1. Ak sa vyskytne nedostatok predstavujúci rozpor so Zmluvou, pretože dohodnutá cestovná služba nebola poskytnutá alebo bola poskytnutá s nedostatkami (= v rozpore so Zmluvou), Organizátor sa postará o odstránenie nedostatku, pokiaľ Cestujúci alebo jeho spolucestujúci (napr. rodinní príslušníci) tento nezavinili sami a/alebo

neporušili svoje povinnosti spolupracovať a/alebo odstránenie nedostatku nie je zamerané Cestujúcim a/alebo odstránenie nedostatku nie je nemožné alebo nie je spojené s neprimeranými nákladmi. Cestujúci musí určiť Organizátorovi primeranú lehotu na odstránenie nedostatku, pričom primeranosť tejto lehoty je potrebné posúdiť vždy individuálne, a to na základe druhu/účelu/dĺžky trvania paušálneho zájazdu, indikovaného nedostatku, momentu jeho oznámenia/nahlásenia (napr. neskoro večer atď.), ako aj potrebného času na zabezpečenie náhrady, napr. náhradného objektu (prestahovanie atď.). Lehota musí byť stanovená zástupcovi Organizátora na mieste, alebo ak tento nie je k dispozícii a/alebo nie je zmluvne k tomu viazaný, je potrebné oznámiť stanovenie lehoty priamo Organizátorovi na SOS-číslo uvedené v Zmluve o paušálnom zájazde.

13.2. Ak Cestujúci zanedbá svoju povinnosť oznámenia podľa bodu 4.7. alebo zanedbá svoju povinnosť súčinnosti (napr. obhliadku izby ponúknuť Organizátorom ako náhradu alebo zbalenia kufrov za účelom výmeny izby atď.) alebo stanoví Organizátorovi neprimerane krátku lehotu na nápravu resp. odstránenie nedostatku alebo nepodporí Organizátora v primeraných medziach pri náprave resp. odstránení nedostatku alebo odmieta neodôvodnene náhradu služby Organizátora ponúkanú ako nápravu, musí znášať nepriaznivé právne následky (viď bod 4.7.).

13.3. Ak Organizátor v primeranej lehote nezjedná nápravu resp. neodstráni nedostatok, môže Cestujúci nápravu zjednať sám a od Organizátora požadovať náhradu s tým súvisiacich potrebných výdavkov (viď § 11 ods. 4 PRG). Uplatňuje sa tu zásada zmierňovania škôd, t.j. vzniknutá škoda sa musí udržiavať na čo najnižšej úrovni (napr. náklady na výmenu/náhradu), pričom je potrebné vychádzať z hodnoty zájazdu.

13.4. Ak podstatnú časť dohodnutých cestovných služieb nie je možné poskytnúť v súlade so Zmluvou, Organizátor ponúkne Cestujúcemu bez dodatočných nákladov, pokiaľ je to vzhľadom na okolnosti a pomery (na mieste) možné (nemožnosť vznikne napr., ak je k dispozícii len jeden hotel v rezervovanej kategórii), primerané opatrenia (náhradnú službu) na pokračovanie paušálneho zájazdu, ktoré sú podľa možnosti kvalitatívne rovnocenné alebo hodnotnejšie ako zmluvne dohodnuté služby; To isté platí, ak Cestujúci nebol prepravený späť na miesto odchodu v súlade so Zmluvou. Ak iné opatrenia ponúkané Organizátorom budú mať za následok nižšiu kvalitu paušálneho zájazdu v porovnaní so zmluvne dohodnutými službami (napr. polpenzia namiesto all inclusive), poskytne Organizátor Cestujúcemu primerané zníženie ceny. Cestujúci môže navrhované iné opatrenia odmietnuť iba vtedy, ak tieto nie sú porovnateľné so zmluvne dohodnutými službami alebo poskytnuté zníženie ceny nie je primerané. V prípade odmietnutia musí Cestujúci dokazovať, že navrhované iné opatrenia Organizátora nie sú rovnocenné/porovnateľné so zmluvne dohodnutými službami a/alebo ponúkané zníženie ceny nie je dostatočné.

13.5. Ak nedostatok (v rozpore so Zmluvou) má výrazný vplyv v zmysle bodu 11.3. na realizáciu paušálneho zájazdu a Organizátor v primeranej lehote stanovenej Cestujúcim, s ohľadom na charakter nedostatku a okolnosti, nedostatok neodstráni, môže Cestujúci, pokiaľ pre neho ako osobu, pričom sa vychádza z rozmerov postavy priemerného cestujúceho, nie je únosné v paušálnom zájazde pokračovať, odstúpiť od Zmluvy o paušálnom zájazde bez povinnosti platby odstupného a prípadne si uplatniť nároky na záruku a náhradu škody podľa § 12 PRG. Ak nie je možné ponúknuť žiadne iné opatrenia podľa bodu 13.4. alebo ak Cestujúci ponúkané, iné opatrenia podľa poslednej vety bodu 13.4. odmietne, má Cestujúci pri existujúcom nedostatku (v rozpore so Zmluvou) nárok na uplatnenie nárokov na záruku a náhradu škody podľa § 12 PRG, aj bez ukončenia Zmluvy o paušálnom zájazde. Ak je preprava osôb súčasťou paušálneho zájazdu, Organizátor zabezpečí v prípadoch uvedených v tomto odseku okrem iného okamžitú spätnú prepravu Cestujúceho s rovnocennou prepravnou službou bez ďalších nákladov pre Cestujúceho.

13.6. Ak služby nemôžu byť plnené z dôvodu neodvratiteľných a výnimočných okolností a Organizátor aj napriek tomu od paušálneho zájazdu neodstúpi (viď bod 17.1.), ale ponúkne náhradné služby, polovicu všetkých dodatočných nákladov, ktoré môžu vzniknúť, znáša Cestujúci.

14. Odstúpenie Cestujúceho bez povinnosti platby paušálov odstupného

14.1. Cestujúci môže pred začiatkom paušálneho zájazdu - bez toho, aby zaplatil paušály odstupného - odstúpiť od Zmluvy o paušálnom zájazde v nasledovných prípadoch:

14.1.1. Ak sa v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti, posudzuje sa to individuálne, pričom sa berie do úvahy obsah zmluvy a miera relevantnej okolnosti, ktoré predstavujú nebezpečenstvo, vyskytnú

neodvratiteľné a výnimočné okolnosti, ktoré závažne ovplyvňujú realizáciu paušálneho zájazdu alebo prepravu osôb na miesto určenia. Ak Cestujúci v týchto prípadoch odstúpi od Zmluvy, má nárok na úplné vrátenie všetkých dovtedy vykonaných platieb za paušálny zájazd, ale nie na dodatočnú náhradu škody (viď § 10 ods. 2 PRG).

14.1.2. V prípadoch uvedených v bode 11.4.

Vyhlásenie o odstúpení musí byť Organizátorovi oznámené – z dôvodov preukázateľnosti sa odporúča písomná forma.

14.2. Cestujúci môže po začatí Paušálneho zájazdu v prípadoch uvedených v bode 13.5. - bez zaplatenia paušálov odstúpného – od Zmluvy o paušálnom zájazde odstúpiť.

15. Odstúpenie Cestujúceho s povinnosťou platby paušálov odstúpného

15.1. Cestujúci je oprávnený kedykoľvek, s povinnosťou úhrady paušálov odstúpného (storno poplatky), odstúpiť od Zmluvy. Vyhlásenie o odstúpení musí byť Organizátorovi oznámené - z dôvodov preukázateľnosti sa odporúča písomná forma. Ak bol paušálny zájazd rezervovaný prostredníctvom Sprostredkovateľa zájazdu, vyhlásenie o odstúpení by malo byť oznámené Sprostredkovateľovi zájazdu. Cestujúcemu sa odporúča vyhlásenie o odstúpení oznámiť na trvalom nosiči (napr. papier, email).

15.2. Paušály odstúpného sú vypočítané v percentuálnom pomere k Cene zájazdu a ich výška závisí od momentu oznámenia o odstúpení, ako aj od očakávaných ušetrených nákladov a príjmov z iného využívania cestovných služieb. Ak sú paušály odstúpného neprimerané, súd ich môže zmierniť.

15.3. V závislosti od typu paušálneho zájazdu a momentu oznámenia o odstúpení – pričom deň príchodu nie je zahrnutý – platia - v závislosti od rezervovanej značky – nasledovné paušály odstúpného na osobu:

15.3.1. BILLA Reisen, JAHN REISEN Austria, Transair (pokiaľ pri rezervácii neboli dohodnuté iné paušály odstúpného)

do 30. dňa pred začiatkom zájazdu	20%
29. až 20. deň pred začiatkom zájazdu	35%
19. až 10. deň pred začiatkom zájazdu	50%
9. až 4. deň pred začiatkom zájazdu	70%
od 3. dňa pred začiatkom zájazdu	85%
Letenky od momentu vystavenia	100%

15.3.2. BILLA Reisen Indi

Stanovujú sa individuálne, na základe paušálnych sadziieb uvedených nižšie a potom sa sčítajú. Upozorňujeme na všetky prednostne uplatniteľné odchýlky v popisoch jednotlivých cestovných služieb.

- Letenky a všetky služby s tým súvisiace: od uzavretia rezervácie 100%

- Pokiaľ pri rezervácii neboli dohodnuté iné paušálne sadzby, platia pre ostatné služby (hotel, transfer atď.)

nasledovné paušály odstúpného:

do 30. dňa pred začiatkom zájazdu	25%
do 22. dňa pred začiatkom zájazdu	30%
do 15. dňa pred začiatkom zájazdu	40%
do 7. dňa pred začiatkom zájazdu	60%
od 6. dňa pred začiatkom zájazdu	75%
v deň odchodu	90%

Výdavky, ktoré Organizátor už vynaložil a preukázateľne nevratné výdavky (napr. obstaranie víz, nevratné zálohové platby za hotely a ďalšie služby, lístky/vstupenky bez možnosti vrátenia peňazí atď.) musí v prípade zrušenia v každom prípade zaplatiť zákazník v plnej výške.

16. NO-SHOW

Označenie tzv. NO-SHOW znamená, že Cestujúci sa nedostaví na zájazd, pretože mu chýba vôľa cestovať, alebo zmeškal odchod z dôvodu, ktorý sa mu pripisuje, alebo z dôvodu náhody, ktorá sa mu stala. Ak sa ďalej objasní, že Cestujúci už ďalej nemôže alebo nechce využívať ešte zostávajúce cestovné služby, musí zaplatiť vyššie uvedené paušály odškodného.

17. Odstúpenie Organizátora pred začiatkom zájazdu

17.1. Organizátor môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť od Zmluvy o paušálnom zájazde, ak mu neodvratiteľne a výnimočné okolnosti bránia v plnení zmluvy, a ak Cestujúcemu oznámi vyhlásenie o odstúpení bezodkladne, na ním aktuálne zadanej kontaktnej adrese, a to najneskôr pred začiatkom paušálneho zájazdu (viď § 10 ods. 3 písm. b PRG).

17.2. Organizátor môže pred začiatkom paušálneho zájazdu odstúpiť od Zmluvy o paušálnom zájazde, ak sa na zájazd zaregistrovalo menej ľudí, ako je minimálny počet účastníkov uvedený v zmluve, a ak Cestujúcemu oznámi vyhlásenie o odstúpení, na ním aktuálne zadanej kontaktnej adrese, v rámci lehoty uvedenej v zmluve, najneskôr však:

a) 20 dní pred začiatkom paušálneho zájazdu v prípade zájazdov dlhších ako šesť dní,

b) sedem dní pred začiatkom paušálneho zájazdu pri zájazdov s dĺžkou trvania dva až šesť dní,

c) 48 hodín pred začiatkom paušálneho zájazdu v prípade zájazdov, ktoré trvajú menej ako dva dni (viď § 10 ods. 3 písm. a PRG).

17.3. Ak Organizátor v zmysle bodov 17.1. a 17.2. odstúpi od Zmluvy o paušálnom zájazde, vráti Cestujúcemu Cenu zájazdu, nemá však už žiadnu povinnosť platenia dodatočnej náhrady škody.

18. Odstúpenie Organizátora po začatí paušálneho zájazdu

18.1. Organizátor je od plnenia Zmluvy, bez povinnosti vrátenia ceny zájazdu, oslobodený, ak Cestujúci hrubým a nevhodným správaním (ako napr. alkohol, drogy, nedodržovanie zákazu fajčenia, nerešpektovanie určitých predpisov týkajúcich sa oblečenia, napr. pri návšteve náboženských miest alebo pri jedle, trestné správanie, rušivé správanie voči spolucestujúcim, nesplnenie pokynov sprievodcu, napr. pravidelný oneskorený príchod atď.), bez ohľadu na napomenutie narúša, tak, že priebeh zájazdu alebo spolucestujúci sú rušení a je im bránené do tej miery, že by to mohlo narušiť dovolenkovú pohodu iných alebo spolucestujúcich alebo by mohlo zmať účel cesty. V takomto prípade je Cestujúci povinný Organizátorovi nahradiť škodu.

19. Všeobecné riziko pre Cestujúceho

19.1. Paušálny zájazd zvyčajne prináša zmenu oproti obvyklému prostrediu. S tým súvisiaci nástup všeobecného životného rizika cestujúceho, ako napríklad (bez nároku na úplnosť) stres, nevoľnosť (napr. v dôsledku klimatických zmien), únava (napr. v dôsledku vlhkého-dusného podnebia), tráviace problémy (napr. nezvyčajné korenie, jedlo atď.) a/alebo nástup všetkých možných rizík spojených so zájazdom, ako napríklad (bez nároku na úplnosť) bolesť uší počas potápačských výprav, choroba z nadmorskej výšky pri cestách vo vysokých nadmorských výškach, morská choroba počas plavieb a ešte oveľa viac, spadajú do sféry Cestujúceho a nemožno ich pripísať Organizátorovi. Ak Cestujúci nevyužije služby, ktoré mu boli riadne ponúknuté, z vyššie uvedených dôvodov alebo ak vyhlási odstúpenie od zmluvy z tohto dôvodu, nemá nárok na právnu záruku alebo spätný postih nevyužitých častí cestovných služieb.

20. Ručenie/Zodpovednosť

20.1. Ak Organizátor alebo jeho pomocné sily úmyselne porušia povinnosti, ktoré Organizátorovi vyplývajú zo zmluvného vzťahu s Cestujúcim, je Organizátor povinný nahradiť Cestujúcemu z toho vyplývajúcu vzniknutú škodu.

20.2. Organizátor neručí za poškodenie vecí alebo majetku Cestujúceho, ktoré vznikne v súvislosti s rezervovanými službami, pokiaľ:

- a) toto predstavuje realizáciu všeobecného životného rizika Cestujúceho alebo akéhokoľvek všeobecného rizika spojeného s paušálnym zájazdom, ktoré patrí do sféry Cestujúceho (viď bod 19.)
- b) je v plnej miere pripísateľné zavineniu Cestujúceho;
- c) je pripísateľné tretej osobe, ktorá sa nezúčastňuje na poskytovaní cestovných služieb zahrnutých v Zmluve o paušálnom zájazde, a rozpor so zmluvou sa nedal predvídať, ani sa mu nedalo vyhnúť; alebo
- d) je dôsledkom neodvratiteľných a výnimočných okolností.

20.3. Pri zájazdoch s osobitnými rizikami (napr. charakteru expedície) neručí Organizátor za následky, ktoré vzniknú v priebehu nástupu rizík, ak sa toto deje mimo rozsahu jeho povinností. Nedotknutá zostáva povinnosť Organizátora starostlivo pripraviť paušálny zájazd a starostlivo vybrať osoby a subjekty, ktoré sú poverené poskytnutím jednotlivých služieb v rámci paušálneho zájazdu.

20.4. Cestujúci musí dodržiavať predpisy, nariadenia a pokyny personálu na mieste, ako aj príkazy a zákazy (napr. zákaz kúpania, zákaz potápania atď.). V prípade nedodržania pokynov zo strany Cestujúceho, neručí Organizátor za žiadne zranenie jeho osoby alebo škodu na veciach a majetku Cestujúceho.

20.5. Organizátor neručí za poskytnutie služby, ktorú Cestujúcemu vopred nepotvrdila resp. ktorú si po nástupe na zájazd Cestujúci rezervoval sám na mieste.

20.6. Cestujúcemu sa odporúča, aby si nebral so sebou mimoriadne cenné predmety. Ďalej sa odporúča taktiež správne uschovať resp. poistiť predmety, ktoré ste si vzali so sebou (viď bod 5.).

20.7. Pokiaľ Montrealský dohovor o medzinárodnej leteckej doprave z roku 2001, Aténsky protokol z roku 2002 a Aténsky dohovor o námornej preprave z roku 1974 alebo Dohovor o medzinárodnej železničnej preprave z roku 1980, zmenený a doplnený v roku 1999, obmedzujú rozsah náhrady škody alebo podmienky, za ktorých poskytovateľ služby obsiahnutej v Zmluve o paušálnom zájazde musí zaplatiť náhradu škody, platia tieto obmedzenia aj pre Organizátora (viď § 12 ods. 4 PRG).

21. Uplatňovanie nárokov

21.1. Za účelom zjednodušenia uplatňovania nárokov sa Cestujúcemu odporúča, aby si o neposkytnutí alebo nedostatočnom poskytnutí služieb nechal vyhotoviť písomné potvrdenia, resp. aby si zabezpečil doklady, dôkazy a svedkov.

21.2. Nároky zo záruky je možné uplatňovať si len v priebehu 2 rokov. Nároky na náhradu škody sú premlčané po 3 rokoch.

21.3. V záujme Cestujúceho sa odporúča uplatňovať si nároky bezodkladne po návrate zo zájazdu, v plnom rozsahu a konkrétne popísané, priamo u Organizátora alebo prostredníctvom Sprostredkovateľa zájazdu, pretože pri rastúcom oneskorení treba počítať s ťažkosťami pri dokazovaní.

21.4. Stratu, poškodenie alebo oneskorené dodanie batožiny pri leteckých zájazdoch musí Cestujúci v súlade s právnymi predpismi v leteckej doprave bezodkladne nahlásiť zodpovednej leteckej spoločnosti prostredníctvom Oznámenia o poškodení (formulár „P.I.R.“). Letecká spoločnosť a Organizátor náhradu škody na základe medzinárodných dohôd môžu odmietnuť, ak Oznámenie o poškodení nebude podané. Oznámenie o poškodení je potrebné podať, v prípade poškodenia batožiny do 7 dní, pri omeškaní batožiny do 21 dní, po doručení.

21.5. Okrem toho, strata, poškodenie alebo chybná preprava (napr. do inej destinácie a pod.) batožiny sa musí bezodkladne nahlásiť Organizátorovi, jeho zástupcovi resp. jeho kontaktnému miestu alebo Sprostredkovateľovi zájazdu. To nezavahuje povinnosť Cestujúceho predložiť Oznámenie o poškodení uvedené v bode 21.4. leteckej spoločnosti.

22. Doručovanie - elektronická korešpondencia

22.1. Za dodáciu/kontaktnú adresu Cestujúceho sa považuje aktuálne nahlásená adresa Cestujúceho (napr. e-mailová adresa) Organizátorovi. Cestujúci musí bezodkladne oznámiť každú zmenu. Odporúča sa, aby Cestujúci používal písomnú formu.

23. Poskytovanie informácií tretím stranám

23.1. Informácie o menách účastníkov zájazdu a mieste pobytu cestujúcich nebudú poskytované tretím stranám ani v naliehavých prípadoch, pokiaľ si to Cestujúci výslovne neželá. Náklady spojené s prenosom naliehavých správ znáša Cestujúci. Preto sa odporúča, aby cestujúci poskytli svojim príbuzným presnú adresu miesta dovolenky.

24. Rozhodcovská doložka

24.1. V súvislosti so zákonom o urovnávaní spotrebiteľských sporov Organizátor poukazuje na to, že sa nezúčastňuje na dobrovoľnom urovnávaní spotrebiteľských sporov. Ak by sa urovanie spotrebiteľských sporov stalo pre Organizátora záväzným po vytlačení týchto cestovných podmienok, Organizátor o tom vhodným spôsobom informuje zákazníka. Organizátor odkazuje všetky zmluvy o zájazde, ktoré boli uzatvorené v rámci elektronického právneho vzťahu na európska platformu na riešenie sporov online <http://EC.Europa.eu/consumer/ogr/>.

Chyby sadzby a tlače sú vyhradené.

Poukazujeme na aktuálne platné obchodné podmienky a dodatočne platné cestovné informácie na adrese www.billareisen.at.

REWE Austria Touristik GmbH, IZ-NÖ-Süd, StraÙe 3, Objekt 16, A-2355 Wr. Neudorf

Poštová adresa : Zieglergasse 6, A-1070 Wien, Rakúsko

Telefón: +43 (0)1 58099-580, Fax: +43 (0)1 58099-82499

Príslušnosť súdu: Wien, Landesgericht (Krajský súd): Wiener Neustadt FN 171549d

GISA: 13590093, DVR: 0974536, UID-Nr (IČ DPH): ATU45171709

Stav: november 2021

Platné pre všetky nové rezervácie od 1. novembra 2020

Cestovné podmienky pre DER Touristik Deutschland GmbH

Nasledovné ustanovenia, pokiaľ boli platne dohodnuté, sa stávajú obsahom **Zmluvy o balíku cestovných služieb** (ďalej len „**zmluva o zájazde**“) uzatvorenej medzi Vami a nami. Dopĺňajú a dopĺňajú zákonné ustanovenia § 651a - y BGB (nemecký Občiansky zákonník BGB) a § 250 a 252 EGBGB (Úvodný zákon k BGB).

Ak si rezervujete iba **jednu službu cestovného ruchu** (napr. ubytovanie v hoteli, dovolenkový dom), ktorá nie je alebo nebude súčasťou balíka zájazdu, platia nasledujúce cestovné podmienky **s výnimkou oddielov 5.2, 7, 11 a 16**. Špeciálne funkcie, ktoré sa týkajú výlučne takýchto individuálnych cestovných služieb, sú výslovne upravené alebo označené nižšie. **Vyššie uvedené predpisy sa nevzťahujú na individuálnu leteckú prepravu.**

Odchýlky v popise príslušného zájazdu/katalógu a individuálnych dohodách majú prednosť pred týmito cestovnými podmienkami.

1. Uzatvorenie cestovnej zmluvy/Zodpovednosť za spolucestujúcich

1.1. Pre všetky spôsoby rezervácie zájazdu (napr. v cestovnej kancelárii, priamo u usporiadateľa, telefonicky, online atď.) platí:

a) Základom ponuky sú naše vypísané služby a zájazdy a naše doplňujúce informácie na príslušnú cestu, pokiaľ sú vám pri rezervácii k dispozícii. Predajca a poskytovateľ služby (napr. hotely, dopravné spoločnosti) nie sú splnomocnení na uzatváranie dohôd, poskytovanie informácií ani poskytovanie žiadnych záruk, ktoré by menili dohodnutý obsah cestovnej zmluvy, rozširovali zmluvne dohodnutý rozsah služieb alebo boli v rozpore s informáciami v opise služby. Hotelové a iné prospekty, ktoré neboli vydané nami, nie sú záväzné na poskytovanie našich služieb, pokiaľ neboli po dohovore s vami zahrnuté do obsahu cestovnej zmluvy.

b) Za všetky zmluvné záväzky cestujúcich, pre ktorých robíte rezerváciu, zodpovedáte rovnako ako za svoje vlastné, pokiaľ ste túto povinnosť prijali prostredníctvom výslovného a samostatného vyhlásenia.

c) Ak sa obsah nášho potvrdenia rezervácie odlišuje od obsahu rezervácie, ide o novú ponuku, ktorou sme viazaní po dobu 10 dní. Zmluva bude uzatvorená na základe tejto novej ponuky, ak upozorníme na zmenu týkajúcu sa novej ponuky a splníme povinnosti týkajúce sa poskytnutia predzmluvných informácií a vy nám v období, počas ktorého sme viazaní predloženou ponukou, potvrdíte jej prijatie buď výslovným vyhlásením, alebo zaplatením zálohy.

d) Nami poskytnuté predzmluvné informácie o základných charakteristikách cestovných služieb, cene zájazdu a všetkých dodatočných nákladoch, spôsoboch platby, minimálnom počte účastníkov a storno poplatkoch (podľa článku 250 § 3 číslo 1, 3 až 5 a 7 EGBGB) nie sú súčasťou cestovnej zmluvy iba vtedy, ak je to medzi stranami výslovne dohodnuté.

1.2. Pre rezerváciu urobenú ústne, telefonicky, písomne, e-mailom, prostredníctvom SMS alebo faxom platí:

a) Rezerváciou (prihlásením na zájazd) nás záväzne žiadate o uzatvorenie cestovnej zmluvy

b) Zmluva je uzatvorená usporiadateľom na základe potvrdenia rezervácie. Pri uzatvorení zmluvy alebo bezprostredne po ňom vám odovzdáme potvrdenie

rezervácie zodpovedajúce požiadavkám právnych predpisov a uložené na trvalom nosiči informácií (ktorý vám umožní ho uchovať alebo uložiť tak, aby vám bolo primerané obdobie k dispozícii, napr. v papierovej forme alebo prostredníctvom e-mailu) v prípade, že nemáte nárok na tlačené potvrdenie rezervácie podľa čl. 250§6 ods. 1 veta 2 EGBGB, pretože uzatvorenie zmluvy sa uskutočnilo v prítomnosti oboch strán alebo mimo prevádzky.

1.3. Pri rezerváciách v rámci elektronického obchodného styku (napr. internet, mobilné aplikácie, elektronické médiá) na uzatvorenie zmluvy platí:

- a) Priebeh elektronickej rezervácie vám bude vysvetlený v príslušnej aplikácii.
- b) Ak chcete opraviť Vami zadané údaje, vymazať alebo resetovať celý formulár, máte k dispozícii zodpovedajúcu možnosť opravy, ktorej použitie je vysvetlené.
- c) Musia byť uvedené zmluvné jazyky, v ktorých možno urobiť elektronickú rezerváciu.
- d) Ak text zmluvy uložíme, budete o tom a o možnosti neskoršieho získania textu zmluvy informovaní.
- e) Stlačením softvérového tlačidla s textom „Záväzná rezervácia“ alebo s porovnateľným označením nás záväzne žiadate o uzatvorenie cestovnej zmluvy.
- f) Prijatie Vašej cestovnej prihlášky Vám obratom potvrdíme elektronicky (potvrdenie o prijatí).
- g) Odoslaním cestovnej prihlášky stlačením tlačidla nevzniká nárok na uzavretie zmluvy.
- h) Zmluva bude uzatvorená, hneď ako vám bude doručené potvrdenie rezervácie na trvalom nosiči dát. Pokiaľ bude potvrdenie rezervácie doručené okamžite po stlačení tlačidla „Záväzná rezervácia“ na obrazovke zodpovedajúcim zobrazením potvrdenia rezervácie, potom je cestovná zmluva uzatvorená v momente zobrazenia tohto potvrdenia. V takom prípade vám nemusíme zaslať správu o prijatí rezervácie podľa bodu f), ak vám bude ponúknutá možnosť uložiť potvrdenie na trvalý nosič dát a prípadne ho vytlačiť. Záväznosť cestovnej zmluvy však nezávisí od toho, či si potvrdenie skutočne uložíte alebo vytlačíte.

1.4. Upozorňujeme na to, že pri ponúkaných cestovných službách uzatvorených na diaľku (predovšetkým listom, telefonicky, faxom, e-mailom, prostredníctvom SMS alebo telekomunikačných médií a online služieb) nevzniká podľa ustanovenia § 312 nasl. BGB právo na zrušenie zmluvy, ale len zákonné právo na odstúpenie od zmluvy a vypovedanie zmluvy, najmä právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 651h BGB. Právo na zrušenie zmluvy však vzniká, ak by bola zmluva o cestovných službách podľa § 651a BGB uzatvorená mimo prevádzky, iba ak by ústna komunikácia, z ktorej vychádza uzatvorenie zmluvy, bola vedená na základe predchádzajúcej objednávky spotrebiteľa; v takom prípade nevzniká právo na zrušenie zmluvy.

2. Platba/Cestovné doklady na zájazd

2.1. Úhradu ceny zájazdu pred dokončením zájazdu môžeme požadovať a prijímať len v prípade, ak existuje platná zmluva o ochrane platieb prijatých od klientov (poistenie proti úpadku) a že vám bol poskytnutý certifikát o uzatvorení tejto zmluvy obsahujúce meno a kontaktné údaje poisťovateľa uvedené jednoznačne, zrozumiteľne a dôrazne. Po uzatvorení zmluvy a po odovzdaní vyššie uvedeného potvrdenia sa hradí záloha vo výške 20 % ceny zájazdu. Doplátok je splatný 28 dní pred začiatkom cesty za predpokladu, že

bolo odovzdané potvrdenie o poistení proti úpadku a že naše právo na odstúpenie od zmluvy z dôvodov uvedených v bode 7 už nie je možné uplatniť. V opise môže byť pri niektorých cestovných službách uvedená aj predčasná splatnosť (napr. pri niektorých špeciálnych leteckých tarifikách).

2.2. Pri platbe kreditnou kartou bude úhrada automaticky stiahnutá z vášho účtu v príslušných termínoch splatnosti.

2.3. Ak neuhradíte zálohu a/alebo konečnú platbu v súlade s dohodnutými platobnými podmienkami, hoci sme ochotní a schopní zmluvné služby poskytnúť riadne, splnili sme si zákonnú informačnú povinnosť a nevzniká na to žiadny zákonný ani zmluvný nárok zadržania vo Váš prospech, potom sme oprávnení po upomienke s lehotou odstúpiť od cestovnej zmluvy a účtovať Vám storno poplatky v súlade s bodom 4.2 bod 2 až 4.5.

2.4. Cestovné doklady na zájazd sú štandardne vystavované 21 dní pred začiatkom cesty, pri rezerváciách urobených krátko pred začiatkom cesty sa v prípade potreby vyhotovia počas 24 hodín. Cestovné doklady na zájazd sa spravidla zasielajú e-mailom alebo tlačенou formou vašej cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej ste si rezervovali cestovné služby, prípadne po dohode priamo vám.

Pri rezerváciách letov so skorým dátumom odletu, je v konkrétnom prípade možná dohoda o doručení dokladov na zájazd na odletové letisko. Po úhrade zájazdu budú podklady pripravené na vyzdvihnutie. Za vzniknuté náklady sa účtuje administratívny poplatok 15 eur za rezerváciu.

3. Zmeny služieb pred začiatkom zájazdu

3.1. Odchýlky podstatných vlastností cestovných služieb od dohodnutého obsahu cestovnej zmluvy, ktoré sa stanú nevyhnutnými po uzavretí zmluvy a nevznikli z našej strany v zlom úmysle, sú nám povolené pred začatím zájazdu, pokiaľ odchýlky sú nepatrné a nemajú vplyv na celkový ráz zájazdu.

3.2. O zmenách v službách sme povinní Vás informovať ihneď po zistení dôvodu zmeny na trvanlivom nosiči (napríklad aj e-mailom, SMS alebo hlasovou správou) jasným, zrozumiteľným a zreteľným spôsobom.

3.3. V prípade výraznej zmeny podstatnej vlastnosti cestovnej služby alebo odchýlky od Vašich osobitných požiadaviek, ktoré sa stali súčasťou cestovnej zmluvy, máte právo v nami stanovenej primeranej lehote súčasne s oznámením o zmene:

- so zmenou súhlasiť,
- alebo bezplatne odstúpiť od cestovnej zmluvy,
- alebo požiadať o účasť na náhradnom zájazde, ak bola takáto možnosť ponúknutá.

Máte možnosť voľby, či budete na naše oznámenie o zmene reagovať, alebo nie.

Pokiaľ na naše oznámenie nebudete reagovať, resp. ak zareagujete až po uplynutí stanovenej lehoty, považuje sa zmena za prijatú. Týmto odkazujeme na odsek 3.2 týkajúci sa ohlásenia zmeny.

V opačnom prípade môžete buď súhlasiť so zmenou zmluvy, požiadať o účasť na náhradnom zájazde, ak vám bol ponúknutý, alebo bezplatne odstúpiť od zmluvy.

3.4. Akékoľvek záručné nároky zostávajú nedotknuté, pokiaľ sú zmenené služby chybné. Ak sme mali nižšie náklady na realizáciu zmeneného zájazdu alebo náhradného zájazdu v rovnakej kvalite, rozdiel Vám bude doplatený v súlade s § 651m ods.2 BGB.

4. Odstúpenie zákazníka od zmluvy pred začatím zájazdu/poplatky

4.1. Od cestovnej zmluvy môžete odstúpiť kedykoľvek pred začiatkom zájazdu, a to vyhlásením, ktoré urobíte voči našej spoločnosti. Ak bol zájazd rezervovaný cez cestovnú kanceláriu, zrušenie možno oznámiť aj jej. Odporúčame, aby ste svoje odstúpenie oznámili na trvanlivom nosiči.

4.2. Ak zrušíte zájazd pred začiatkom zájazdu alebo ak zájazd nenastúpite, strácame nárok na cenu zájazdu. Namiesto toho môžeme požadovať primerané odškodnenie v prípade, že zodpovednosť za odstúpenie nenesieme my alebo sa na mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti vyskytujú výnimočné okolnosti, ktoré zásadne ovplyvnia realizáciu zájazdu alebo prepravu osôb na miesto určenia; okolnosti sú neodvratné a mimoriadne, ak nie sú pod našou kontrolou a ich následkom nebolo možné zabrániť, aj keby boli zaistené všetky prijateľné opatrenia.

4.3. Výška náhrady bola stanovená ako paušálna suma, pričom sa vychádza z obdobia medzi vyhlásením o odstúpení od zmluvy o zájazde a začiatkom zájazdu, s prihliadnutím na predpokladanú úsporu výdavkov a predpokladané príjmy z iného využitia cestovnej služby. Na vašu žiadosť sme povinní zdôvodniť výšku náhrady. **Informácie o paušálnych sadzbách náhrady nájdete v časti 19 týchto cestovných podmienok nižšie.**

4.4. V každom prípade máte právo preukázať, že primeraná náhrada, na ktorú máme nárok, je výrazne nižšia ako požadovaná paušálna náhrada.

4.5. Vyhradzuje si právo požadovať vyššie, individuálne vypočítané náhrady namiesto vyššie uvedených paušálnych náhrad, ak preukážeme, že nám vznikli výrazne vyššie výdavky, ako je platná paušálna sadzba náhrady. V tomto prípade sme povinní požadovanú kompenzáciu konkrétne vyčíslieť s prihliadnutím na ušetrené výdavky a zníženie o sumu, ktorú získame iným využívaním cestovných služieb, a na vašu žiadosť ju zdôvodniť.

4.6. Ak sme v dôsledku odstúpenia od zmluvy povinní vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, vykonáme to bezodkladne, najneskôr však do 14 dní po prijatí vyhlásenia o odstúpení od zmluvy.

5. Zmeny rezervácií/Náhradní účastníci

5.1. Po uzavretí zmluvy nemáte právo na zmeny, najmä pokiaľ ide o dátum cesty, destináciu cesty, miesto odchodu, ubytovanie alebo spôsob dopravy (zmena rezervácie). Ak by napriek tomu na vašu žiadosť mali byť po rezervácii uskutočnené zmeny - ak to je možné -, vznikajú nám spravidla rovnaké náklady, ako keby ste od zájazdu odstúpili. Musíme vám preto náúčtovať náklady v rovnakej výške, ako keby ste v čase zmeny rezervácie odstúpili od zájazdu. Pokiaľ nejde o zmeny, ktoré spôsobuje len nižšie náklady na spracovanie, účtujeme aj spracovateľský poplatok, o výške ktorého vás budeme informovať pred konkrétnym spracovaním zmeny. V tejto súvislosti môžete preukázať, že kompenzácia, na ktorú máme nárok, je výrazne nižšia ako požadovaný poplatok za spracovanie.

Vyššie uvedené nariadenia neplatia, ak je zmena rezervácie nevyhnutná, pretože sme vám neposkytli žiadne, nedostatočné alebo nesprávne predzmluvné informácie v súlade s článkom 250 § 3 EGBGB; v tomto prípade je zmena rezervácie možná bezplatne.

5.2. Vyššie uvedenými podmienkami nie je dotknuté vaše zákonné právo zaslať nám podľa § 651e Obč. zák. prostredníctvom trvalého nosiča informácií požiadavku, aby namiesto vás vstúpila do práv a povinností vyplývajúcich z cestovnej zmluvy tretia strana. Takéto vyhlásenie je v každom prípade urobené včas, pokiaľ ho dostaneme do 7 dní pred začiatkom zájazdu.

6. Nevyužitie služby

Ak nevyužijete jednotlivé cestovné služby, ktoré sme boli ochotní a schopní poskytnúť v súlade so zmluvou z dôvodov, ktoré vy zaviníte, nemáte nárok na pomernú časť ceny zájazdu. To neplatí, ak ide o dôvody, ktoré vás podľa príslušných právnych ustanovení oprávňujú na bezplatné odstúpenie od zmluvy alebo na vypovedanie cestovnej zmluvy. Ušetrené výdavky sa budeme snažiť preplatiť od poskytovateľov služieb. Táto povinnosť neplatí, ak ide o nepatrné výdavky.

7. Odstúpenie od zmluvy kvôli nedosiahnutiu minimálneho počtu účastníkov

7.1. Od cestovnej zmluvy môžeme odstúpiť do 28 dní pred začiatkom zájazdu, ak sa nedosiahne inzerovaný alebo úradne stanovený minimálny počet účastníkov, ak je minimálny počet účastníkov uvedený v popise zájazdu, a tento počet a uvedený termín, do ktoré ste museli obdržať prehlásenie o odstúpení pred zmluvne dohodnutým začiatkom zájazdu, uvedeným v potvrdení o zájazde. V každom prípade sme povinní Vás o tom ihneď po vzniku podmienky na neuskutočnenie zájazdu informovať a čo najskôr Vám zaslať vyhlásenie o odstúpení. Ak sa v skoršom čase ukáže, že nie je možné dosiahnuť minimálny počet účastníkov, budeme vás o tom informovať.

7.2. Ak sa z tohto dôvodu zájazd neuskutoční, vrátíme vám zaplatenú čiastku ceny zájazdu bezodkladne, najneskôr však do 14 dní po doručení vyhlásenia o odstúpení od zmluvy.

8. Odstúpenie od zmluvy z dôvodov vyplývajúcich zo správania klienta

Od zmluvy o zájazde môžeme odstúpiť alebo po nástupe na zájazd vypovedať cestovnú zmluvu s okamžitou platnosťou, ak budete bez ohľadu na naše upozornenie trvalo narušovať priebeh zájazdu alebo ak budete svojim správaním porušovať zmluvu natoľko, že jej okamžité zrušenie je oprávnené. To neplatí, ak príčinou vášho porušovania zmluvy bude nedodržanie našej informačnej povinnosti. Ak príde k výpovedi zmluvy z našej strany, vyhradzuje si právo na cenu zájazdu; musíme však prihliadnúť na výšku ušetrených výdavkov, ako aj výhod, ktoré získame z iného použitia nevyužitých služieb, vrátane súm, ktoré nám vrátia poskytovatelia služieb.

9. Odstúpenie od zmluvy z dôvodu nevyhnutných mimoriadnych okolností

V tejto súvislosti sa odkazuje – vo forme výňatku – na ustanovenia Občianskeho zákonníka BGB v nasledujúcom znení:

„§ 651h Odstúpenie pred začiatkom cesty

(1) Cestujúci môže kedykoľvek pred začiatkom cesty odstúpiť od zmluvy. Ak cestujúci od zmluvy odstúpi, stráca usporiadateľ nárok na dohodnutú cenu zájazdu. Usporiadateľ však môže požadovať primeranú náhradu.

[...]

(3) Napriek odseku 1 vety 3 nemôže usporiadateľ požadovať žiadnu náhradu, ak sa v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti vyskytnú nevyhnutné mimoriadne okolnosti, ktoré zásadne ovplyvnia poskytovanie súborných cestovných služieb alebo prepravu osôb na miesto určenia.

Okolnosti sú nevyhnutné a mimoriadne v zmysle tohto podtitulu, pokiaľ nie sú pod kontrolou účastníka, ktorý sa na ne odvoláva, a ich následky by nebolo možné odvrátiť ani v prípade, že by boli prijaté všetky prijateľné opatrenia.

(4) Usporiadateľ môže odstúpiť od zmluvy pred začiatkom cesty v nasledujúcich

prípadoch:

1.[...]

2.Usporiadateľovi bránia pri plnení zmluvy nevyhnutné mimoriadne okolnosti; v tomto prípade musí urobiť vyhlásenie o odstúpení od zmluvy ihneď po zistení okolností zakladajúcich dôvod odstúpenia.

Ak usporiadateľ od zmluvy odstúpi, stráca nárok na úhradu dohodnutej ceny zájazdu.

(5)Ak je usporiadateľ v dôsledku odstúpenia od zmluvy povinný vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, je povinný urobiť to bezodkladne, najneskôr však do 14 dní po odstúpení od zmluvy.“

10. Povinnosť klienta poskytnúť súčinnosť

10.1. Cestovné doklady na zájazd

Ak ste v uvedených termínoch nedostali požadované cestovné doklady, informujte včas nás alebo cestovnú kanceláriu, prostredníctvom ktorej ste si cestovné služby rezervovali.

10.2. Reklamácia a náprava nedostatkov

V prípade, že zájazd nebude poskytnutý bez cestovných nedostatkov, môžete požiadať o nápravu. To si vyžaduje vašu súčinnosť bez toho, aby pritom bola dotknutá naša povinnosť plnenia. Ste preto povinní urobiť všetko, čo sa od vás môže primerane očakávať, aby ste pomohli napraviť nedostatky a minimalizovali akékoľvek škody, ktoré môžu nastať, alebo sa im úplne vyhli.

Pokiaľ sme nemohli napraviť situáciu v dôsledku toho, že nedostatky neboli patrične nahlásené, nemáte nárok na žiadne na zníženie ceny podľa § 651m BGB, ani na nároky na náhradu škody podľa § 651n BGB.

Zistené nedostatky ste povinný bezodkladne oznámiť nášmu miestnemu zástupcovi. Pokiaľ v destinácii nie je prítomný, resp. zmluvne dohodnutý náš delegát, musíte nám nahlásiť prípadné nedostatky na príslušný kontakt alebo prípadne nášmu kontaktnému pracovisku; informácie o dostupnosti nášho delegáta alebo kontaktného pracoviska sú uvedené v potvrdení rezervácie a/alebo v cestovných dokladoch. Uveďte, prosím, v každom prípade rezervačné číslo/číslo zájazdu, cieľovú destináciu a identifikačné údaje zájazdu uvedené v cestovných dokladoch. Reklamáciu môžete tiež nahlásiť predajcovi cestovných služieb, u ktorého ste si objednali cestovné služby.

Náš delegát je poverený zjednať nápravu na mieste, ak je to možné. Nemá ale oprávnenie na uznanie nárokov na odškodnenie.

10.3. Stanovenie lehoty pred vypovedaním zmluvy

Ak chcete vypovedať cestovnú zmluvu z dôvodu závažného nedostatku zájazdu typu opísaného v § 651i ods.2 BGB, podľa § 651l BGB, musíte nám poskytnúť primeranú lehotu na nápravu. To neplatí, ak odmietneme nápravu situácie alebo ak je nevyhnutná okamžitá náprava.

10.4. Poškodenie a meškanie batožiny pri leteckých zájazdoch; osobitné pravidlá a lehoty pre žiadosti o nápravu nedostatkov

a) Upozorňujeme, že stratu batožiny, jej poškodenie a meškanie v súvislosti s leteckou dopravou je potrebné nahlásiť zodpovednej leteckej spoločnosti ihneď na mieste prostredníctvom protokolu o škode („PIR“) v súlade s letovými prevádzkovými predpismi. Letecké spoločnosti a cestovné kancelárie môžu odmietnuť vrátenie peňazí na základe medzinárodných dohovorov, ak formulár žiadosti nebol vyplnený. V prípade

poškodenia batožiny je potrebné podať správu o škode do 7 dní, v prípade omeškania do 21 dní po doručení.

- b) Stratu, poškodenie alebo nesprávne doručenie batožiny je okrem toho nutné okamžite oznámiť nám, nášmu delegátovi, resp. kontaktnému pracovisku alebo predajcovi cestovných služieb.

11. Obmedzenie ručenia

11.1. Naše zmluvné ručenie za škody, ktoré nemajú povahu ujmy na zdraví a nie sú spôsobené vlastným zavinením, je obmedzené do výšky trojnásobku ceny zájazdu.

11.2. Naša deliktná zodpovednosť za škodu, ktorá nie je fyzickou ujmovou alebo ujmovou spôsobenou sexuálnym sebaurčením a ktorá nebola spôsobená naším zavinením, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu.

11.3. Týmto obmedzením nie sú dotknuté prípadné nároky, ktoré sú zakotvené v medzinárodných dohodách alebo z nich vyplývajú a presahujú rámec bodov 11.1 a 11.2.

11.4. Neručíme za chybné plnenie, osobné a vecné škody v súvislosti s cestovnými službami, ktoré sú sprostredkované len ako cudzie služby (napr. sprostredkované výlety, športové podujatia, návštevy divadiel, výstavy), ak je toto výslovne uvedené v opise cestovných služieb a v potvrdení rezervácie s údajom o totožnosti a adrese sprostredkovaného zmluvného partnera tak jednoznačne, že môžete identifikovať, že nejde o súčasť našich služieb a že boli vybrané zvlášť. Tým nie sú dotknuté ustanovenia § 651b, 651c, 651w a 651y VOP.

Ručíme však v prípade, keď príčinou vašej ujmy bolo porušenie informačných alebo organizačných povinností z našej strany.

12. Uplatnenie nárokov: príjemcu a informácie o spôsoboch urovnania spotrebiteľského sporu

12.1. Nároky podľa § 651i ods. 3 body 2 – 7 BGB je nutné uplatniť voči nám. Nároky možno tiež uplatniť prostredníctvom predajcu, ak boli cestovné služby objednané u tohto predajcu. Na uplatnenie nárokov odporúčame použiť trvalý nosič informácií.

12.2. Upozorňujeme na to, že sa nezúčastňujeme konania o mimosúdnom riešení spotrebiteľského sporu. Ohľadom všetkých cestovných zmlúv uzatvorených v elektronickom obchodnom styku odkazujeme na európsku platformu o riešení sporov online <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

13. Premlčanie pri tzv. spojených cestovných službách

Akékoľvek nároky na náhradu škody voči nám zanikajú v prípade rezervácie jednotlivých cestovných služieb po zákonnej premlčacej lehote podľa §§ 195, 199 BGB. Vo zvyšných prípadoch sa nároky voči nám premlčia jeden rok po začiatku zákonnej premlčacej doby.

14. Upozornenie o zodpovednosti dopravcov za úrazy cestujúcich po mori

Zodpovednosť dopravcu za prepravu cestujúcich po mori je obmedzená na smrť alebo zranenie cestujúcich, stratu alebo poškodenie batožiny, stratu alebo poškodenie cenností a v prípade cestujúcich so zníženou pohyblivosťou stratu alebo poškodenie pomôcok na pohyb. alebo iné špeciálne vybavenie Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 392/2009 z 23. apríla 2009 o zodpovednosti osobných dopravcov na mori za nehody. Bližšie informácie o platných ustanoveniach a právach cestujúceho na základe tejto vyhlášky

získate zaslaním e-mailu na adresu kreuztouren.info@dertouristik.com / predmet: Unfallhaftung (úrazová zodpovednosť).

15. Informačná povinnosť o identite leteckej spoločnosti

Vzhľadom na nariadenie EÚ o informovaní cestujúcich o identite prevádzkujúcej leteckej spoločnosti sme povinní Vás pri rezervácii informovať o identite prevádzkujúcej leteckej spoločnosti a všetkých službách leteckej dopravy, ktoré majú byť poskytnuté v rámci rezervovaného zájazdu. Ak pri rezervácii ešte nebola určená prevádzkujúca letecká spoločnosť, sme povinní uviesť meno leteckej spoločnosti alebo leteckých spoločností, ktoré budú pravdepodobne let prevádzkovať. Hneď ako budeme vedieť, ktorá letecká spoločnosť bude let prevádzkovať, dáme vám vedieť. Ak dôjde k zmene prvej menovanej prevádzkujúcej leteckej spoločnosti, budeme vás o zmene bezodkladne informovať.

Zoznam leteckých spoločností so zákazom vykonávania leteckej dopravy v EÚ (Gemeinschaftliche Liste / Community List of Air Carriers, resp. „Black List“) možno nájsť na nasledujúcej internetovej stránke: https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de

16. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

16.1. Informujeme vás/cestujúcich o všeobecných pasových a vízových náležitostiach a tiež o zdravotných predpisoch a povinnostiach platných v krajine cieľovej destinácie vrátane približných termínov na získanie prípadného víza pred uzatvorením zmluvy a takisto o ich možných zmenách pred začiatkom cesty.

16.2. Za vybavenie a nosenie potrebných cestovných dokladov a rovnako za potrebné očkovanie, a za dodržiavanie colných a devízových predpisov zodpovedáte výhradne vy sami. Škody, ktoré vzniknú pri nedodržaní týchto predpisov, napr. náklady za odstúpenie, vám budú vyúčtované. To neplatí, ak ste v dôsledku nášho zavinenia neboli informovaní, resp. ste dostali nedostatočné alebo nesprávne informácie.

16.3. Neručíme za včasné udelenie a doručenie potrebných víz od príslušného diplomatického zastúpenia, a to ani vtedy, ak ste nás poverili ich vybavením, okrem prípadov, keď sme porušili vlastné povinnosti.

17. Cestovné poistenie (poistenie pre prípad odstúpenia od cestovnej zmluvy a i.)

Upozorňujeme vás, že v cenách zájazdov uvedených v katalógu nie sú zahrnuté náklady na poistenie pre prípad odstúpenia od cestovnej zmluvy, resp. poistenie pre prípad prerušenia zájazdu. Ak odstúpate zo svojej cesty pred začiatkom cesty, vznikajú vám náklady na zrušenie. Ak sa cesta preruší, môže vzniknúť náklad na dodatočnú spätočnú cestu a ďalšie dodatočné náklady. Preto odporúčame vziať si špeciálnu všestrannú bezstarostnú ochranu od ERGO Reiseversicherung AG, Thomas-Dehler-Strasse 2, 81737 Mníchov. Okrem poistenia storna cesty zahŕňa komplexnú ochranu cesty s nepretržitou službou núdzového volania.

18. Ochrana osobných údajov

V rámci vašej rezervácie zhromažďujeme osobné údaje, ktoré sú potrebné na splnenie a realizáciu zmluvy o zájazde. Tieto údaje elektronicky ukladáme, spracovávame a – pokiaľ je to nutné na účel zmluvy – odovzdávame tretej osobe, napr. hotelom, leteckým spoločnostiam a ďalším poskytovateľom služieb.

Ak pri rezervácii zájazdu uvediete svoju e-mailovú adresu, použijeme ju na to, aby sme vás informovali o porovnateľných cestovných ponukách našej spoločnosti. Ak si neželáte

zasielanie informácií, môžete proti tomuto použitiu kedykoľvek namietať bez toho, aby vám vznikli iné náklady ako náklady na prenos podľa základných taríf. Pri každom použití vašej e-mailovej adresy na tento účel vás na to znova upozorníme. Prípadne môžete namietať proti prijímaniu e-mailov v čase rezervácie.

19. Paušálny poplatok pri odstúpení od zmluvy (porov. čl. 4.2 a 4.3)

Výška paušálneho poplatku pri odstúpení od zmluvy závisí od typu zvolenej cestovnej služby a doby doručenia vášho oznámenia o odstúpení od zmluvy. Ak ste skombinovali niekoľko jednotlivých cestovných služieb (napr. let a okružná cesta), kalkuluje sa jednotlivé paušálne poplatky zvlášť a potom sa spočítajú. Upozorňujeme vás, že pri jednotlivých cestovných službách môžu byť v takýchto prípadoch prednostne aplikované odlišné poplatky podľa príslušného opisu jednotlivých cestovných služieb.

Paušálne poplatky pri jednotlivých cestovných službách sú odstupňované nasledovne:

19.1. Lety s denne aktualizovanými cenami, ktoré je možné rezervovať len v spojení s pozemným programom:

- a) Lety so spoločnosťou Condor na základných tarífach (ubytovacie služby s kódovaním SSDB, NSDB, YSDB, OSDB, DSDB a ZSDB), Eurowings, Tuifly, Lufthansa, Austrian Airlines, Brussels Airlines, Swiss/Edelweiss, Qatar Airways a ITA po záväznej rezervácii 95% z ceny;
- b) Lety so spoločnosťou Condor na flexibilných tarífach (ubytovacie služby s kódovaním QSDB, ASDB a CSDB) do 29 dní pred nástupom na cestu 120 EUR na osobu (krátke a stredne dlhé lety) a 160 EUR na osobu (diaľkové lety); od 28 dní do 24 hodín pred odchodom 45%; od 24 hodín pred odchodom 95%;
- c) Lety so spoločnosťou Condor za špeciálne ceny (ubytovacie služby s kódovaním HSDB, KSDB, XSDB a ISDB) do 89 dní pred odchodom 10%; od 88. do 59. dňa pred odchodom 20%; od 58. do 29. dňa pred odchodom 50%; od 28. do 15. dňa pred odchodom 70%; od 14. dňa pred odchodom 80% z ceny;
- d) Lety so spoločnosťou AirFrance, Aer Lingus a Emirates do 27 dní pred odchodom 75 EUR na osobu, od 26 dní pred nástupom 95% z ceny;

19.2. Lety, ktoré je možné rezervovať len v spojení s pozemným programom

- a) do 42 dní pred odchodom 20%;
od 41. do 30. dňa pred odchodom 35%;
od 29. do 22. dňa pred odchodom 45%;
od 21. do 15. dňa pred odchodom 55%;
od 14. do 7. dňa pred odchodom 75%;
od 6. pred odchodom od 2 dní 85%; z ceny cesty
- b) Lety z Nemecka spoločnosťou Lufthansa, Air Canada, Austrian Airlines, Brussels Airlines, Swiss/Edelweiss a United v triede K a L (pre diaľkové lety vrátane triedy T a do Severnej a Strednej Ameriky vrátane triedy P, pri letoch s United vrátane triedy R) a odlety zo Švajčiarska vo všetkých letových triedach, lety s British Airways v Európe; Air Dolomiti, Icelandair, Luxair, Skandinavian Airlines, Vueling, Fiji Airways, Scoot a ITA po záväznom potvrdení rezervácie 95% z ceny.

Lety z Rakúska spoločnosťou Lufthansa, Air Canada, Austrian Airlines, Brussels Airlines, Swiss/Edelweiss a United do všetkých diaľkových destinácií v triedach K/L/T/N a P, ako aj do európskych a severoafrických destinácií vo všetkých letových triedach po záväznom potvrdení rezervácie 95% z ceny.

Lety spoločnosťou Etihad Airways v triedach E / U / V / L, a lety Air France, KLM a Delta v triede R po potvrdení rezervácie 95% z ceny.

19.3. Hotely, okružné cesty, krátke cesty, transfery a výlety, aktívny program, špeciálne programy, zvláštne služby, Fly-In-Safari, cesty autom, samostatné služby cestovného ruchu, autobusové cesty, vstupné karty, plavby loďou po Níle, jazykové kurzy, a pod

- do 42. dňa pred nástupom 20% z ceny,
- od 41. dňa pred odchodom 35%,
- od 29. dňa pred odchodom 45%,
- od 21. dňa pred odchodom 55%,
- od 14. dňa pred odchodom 75%,
- od 6. dňa pred odchodom 85% z ceny.

19.4. Prázdninové domy, apartmány, chaty, obytné a kempingové automobily, camper, hausbooty, dovolenkové doby a lode

- do 45. dňa pred nástupom 20% z ceny ubytovania,
- do 35. dňa pred odchodom 50%,
- od 34. dňa pred odchodom 85%.

19.5. Dovolenkové hotely (prípadne iné služby) so špeciálnym „Flexrate“ tarifom (za flexibilnú sadzbu)

- do 5. dňa pred nástupom na cestu bezplatne,
- od 4. dňa pred nástupom 85% z ceny.

19.6. Prenájom auta

Zahrnutá ochrana proti zrušeniu pokryje náklady na zrušenie do 24 hodín pred prenájomom. Zrušenie v deň prenájmu alebo neskôr nemôže byť brané do úvahy. Vrátanie ceny nájmu v tomto prípade nie je možné. Dohody uzatvorené na mieste nie sú platné.

19.7. DERTOUR lístky na vlak (okrem tarify „Bahn Spar“)

- do 42. dňa pred cestou 20%,
- od 41. dňa pred cestou 35%,
- od 29. dňa pred cestou 45%,
- od 21. dňa pred cestou 55%,
- od 14. dňa pred cestou 75%,
- od 6. dňa pred cestou 85% z ceny.

V deň nástupu 100% z ceny pre DERTOUR-lístky na vlak. Lístky v „Bahn Spar“ tarife: Po záväznej rezervácii nebude vrátená žiadna platba.

19.8. Plavby loďou

- do 42. dňa pred nástupom 20%,
- od 41. do 30. dňa pred nástupom 25%,
- od 29. do 22. dňa pred nástupom 30%,
- od 21. do 15. dňa pred nástupom 50%,
- od 14. do 2. dňa pred nástupom 80%,
- od 1. dňa pred nástupom 90% z ceny.

Upozorňujeme na odlišné storno podmienky jednotlivých nižšie uvedených katalógov:

XDER a DER PAUS, JAHN Indi, ITS Indi, XMWR a MEIERS PAUS od katalógu Zima 2021/2022

19.1. pre paušálne zájazdy a rezervácie samostatného ubytovania:

- do 42. dňa pred nástupom 30%,
- od 41. dňa pred nástupom 35%,
- od 29. dňa pred nástupom 40%,
- od 21. dňa pred nástupom 50%,
- od 14. dňa pred nástupom 70%,
- od 6. dňa pred nástupom 80% z ceny.

19.2. pre pobyty autom a loďou, prenájom auta:

- do 30. dňa pred nástupom 30%,
- od 22. dňa pred nástupom 35%,
- od 15. dňa pred nástupom 45%,
- od 7. dňa pred nástupom 65%,
- od 6. dňa pred nástupom 80%,
- v deň nástupu alebo nenastúpení 95% z ceny.

19.3. Náklady na zrušenie/prebookovanie rezervovaných leteniek sú zvyčajne 100%, keďže ide o sprostredkovanú cestovnú službu.

ITS Reisen, JAHN Reisen

19.1. pre paušálne zájazdy, rezervácie samostatného ubytovania, okružné cesty, plavby loďou, ITS lístky na vlak (okrem tarify „Bahn Spar“):

- do 42. dňa pred nástupom 20%,
- od 41. dňa pred nástupom 35%,
- od 29. dňa pred nástupom 45%,
- od 21. dňa pred nástupom 55%,
- od 14. dňa pred nástupom 75%,
- od 6. dňa pred nástupom 85% z ceny.

V deň nástupu 100% z ceny pre ITS-lístky na vlak. Lístky v „Bahn Spar“ tarife: Po záväznej rezervácii nebude vrátená žiadna platba.

19.2. pre hotely v Singapore:

- Do 90. dní pred nástupom 25%,
- Od 89. do 42. dňa pred nástupom 45%,
- od 41. do 11. dňa pred nástupom 80%,
- od 10. dňa pred nástupom 90%.

19.3. Letenky v rámci Thajska, ponuky letov vo Vietname a v kombinácii s Thajskom po záväznom objednaní 100% z ceny zájazdu.

19.4. Pre výlety autom a loďou, rezervácie áut, potápanie, turistiku, lyžovanie, tenisové balíčky

- do 42. dňa pred nástupom 20%,
- do 30. dňa pred nástupom 30%,
- do 22. dňa pred nástupom 35%,
- do 15. dňa pred nástupom 45%,

do 7. dňa pred nástupom 65%,
do 3. dňa pred nástupom 80%,
od 2. dňa pred nástupom 85% z ceny.

19.5. Pri dovolenkových domoch (ako aj jednotkách), hausbótoch a obytných autách
do 45. dňa pred nástupom 20%,
do 35. dňa pred nástupom 50%,
od 34. dňa pred nástupom 88%.

19.6. Pri dovolenkových rezortoch EuroParcs
do 93. dňa pred nástupom 15%
od 92. dňa pred nástupom 40%,
od 44. dňa pred nástupom 60%,
od 34. dňa pred nástupom 90%.

19.7. Dovolenkové hotely (prípadne iné služby) so špeciálnym „Flexrate“ tarifom (za flexibilnú sadzbu)

do 5. dňa pred nástupom na cestu bezplatne,
od 4. dňa pred nástupom 85% z ceny.

19.8. Pre rezervácie len letov/kombinovaných leteniek/vyskladaných služieb, a pre služby zostavené do modulárneho systému (napr. iba let alebo hotel)

do 30. dňa pred nástupom 50%,
do 3. dňa pred nástupom 75%,
od 2. dňa pred nástupom 80%.

19.9. Náklady na zrušenie/prebookovanie rezervovaných leteniek sú zvyčajne 100%, keďže ide o sprostredkovanú cestovnú službu.

Pre presné storno podmienky Vašich rezervovaných služieb sa informujte v CK/CA kde ste si zájazd zakúpili, či vo Vašom prípade nie sú platné špeciálne storno podmienky! Každý katalóg môže mať svoje individuálne storno podmienky preto sa o nich informujte.

Organizátor

DERTOUR, ITS Reisen, MEIERS WELTREISEN, JAHN REISEN

Značky spoločnosti DER Touristik Deutschland GmbH

Emil-von-Behring-Straße 6

60439 Frankfurt

Telefón +49 69 9588-00

Sídlo: Köln

Zapísaná: Köln HRB 53152 USt-IdNr.: DE811177889

Geschäftsführer: Dr. Ingo Burmester (Sprecher), Mark Tantz, Stephanie Wulf

Stav: November 2021

76. vydanie
Platné pre nové rezervácie
od 01.11.2021

PODROBNÉ CESTOVNÉ PODMIENKY

- Podrobné cestovné podmienky TUI Deutschland GmbH
- Prepravné podmienky v leteckej doprave.



Milý klient,

venujte prosím svoju pozornosť týmto cestovným podmienkam, pretože svojou rezerváciou súhlasíte s týmito cestovnými podmienkami, ktoré Vám budú odovzdané ešte pred uskutočnením záväznej rezervácie. Podmienky sa vzťahujú na všetky paušálne zájazdy, ako aj na cestovné služby objednané ako samostatné služby cestovného ruchu v zmysle § 651 odsek 3 číslo 2 a 3 BGB (Nemeckého občianskeho zákonníka) (ubytovanie v hoteloch alebo dovolenkových domoch / apartmánov a prenájom motorových vozidiel, vrátane mobilných domov a motocyklov – ďalej len „samostatné služby“) touroperátora **TUI Deutschland GmbH (ďalej len „TUI“)**. Tieto podmienky dopĺňajú zákonné predpisy § 651 a-y BGB, ako aj článkov 250 a 252 EGBGB (Úvodného zákona k Občianskeho zákonníku). Pokiaľ by sa jednotlivé ustanovenia týchto cestovných podmienok vzťahovali celkom alebo čiastočne na zájazdy alebo samostatné služby TUI, bude to objasnené príslušným bodom. Pojem „služba/-y“ zahŕňa zájazdy aj samostatné služby.

Tieto cestovné podmienky neplatia pre sprostredkované samostatné služby (napr. vstupenky, samostatné služby TUI Ticket Shop (TTS)) ani pre sprostredkovanie nadväzujúcich/prepojených cestovných služieb v zmysle § 651w BGB (Nemeckého občianskeho zákonníka). Pre tieto obdržite samostatné informácie.

Okrem toho platia tieto cestovné podmienky pre služobné cesty len v prípade, ak ich neupravuje rámcová zmluva o organizácii služobných ciest. Tieto podmienky nájdete aj na webovej stránke www.tui.com > Service-Kontakt > AGB > „Reisebedingungen für Pauschalreisen der TUI Deutschland GmbH“

OBSAH:

1. Uzavretie zmluvy
2. Platba
3. Zľavy pre deti
4. Osobitné pokyny pre prázdninové apartmány a prázdninové domy
5. Špeciálne požiadavky, individuálne zostavenie zájazdu, služby delegáta
6. Letecká preprava pri zájazdoch
7. Zmeny služieb
8. Odstúpenie cestujúceho od zmluvy pred začiatkom zájazdu/poplatky za odstúpenie
9. Zmeny rezervácií, náhradné osoby
10. Cestovné poistenie
11. Odstúpenie a výpoveď zmluvy zo strany touroperátora
12. Oznámenie nedostatkov (reklamácia), náprava, zníženie ceny, zrušenie
13. Náhrada škody/Ručenie
14. Riešenie spotrebiteľských sporov/platforma RSO a postúpenie nárokov
15. Ustanovenia o pasových, vízových, colných, devízových a zdravotných predpisov
16. Ochrana údajov
17. Všeobecné informácie

1 Uzavretie zmluvy o paušálnom zájazde

- 1.1 S Vašou objednávkou zájazdu záväzne uzatvárate zmluvu s TUI ako organizátorom. Základom danej ponuky je popis zájazdu a doplňujúce informácie organizátora TUI pre príslušnú službu vo formulári a rozsahu ako sú k dispozícii pri objednávaní. **Zmluva** bude vyhotovená na základe Vašej objednávky. O jej prijatí, ktoré si nevyžaduje žiadnu osobitú formu, Vás budeme informovať zaslaním potvrdenia.
- 1.2 Zákazník je zodpovedný za všetky zmluvné povinnosti spolucestujúcich, v mene ktorých rezerváciu vykonáva, rovnako ako za svoje vlastné zmluvné povinnosti v rozsahu, v akom sa k týmto povinnostiam zaviazal výslovne a samostatným vyhlásením.
- 1.3 Pri uzavretí zmluvy alebo neodkladne po ňom obdržíte písomné **potvrdenie o rezervácií**, ktoré obsahuje všetky podstatné údaje o Vami rezervovaných cestovných službách. V prípade súčasnej prítomnosti oboch strán, najmä v cestovnej kancelárii, máte právo na cestovné potvrdenie v listinnej podobe, inak najmä v elektronických transakciách; postačuje zaslať cestovné potvrdenie na odolný elektronický dátový nosič.
Ak sa potvrdenie odchyľuje od Vašej objednávky, je organizátor TUI viazaný na novú ponuku po dobu 10-tich dní. Zmluva nadobúda platnosť na základe tejto novej ponuky za predpokladu, ak organizátor v súvislosti s novou ponukou na zmenu vopred upozornil a splnil si svoje predzmluvné informačné povinnosti a Vy s ňou vyjadrite súhlas vo vyššie uvedenej stanovenej lehote Vaším výslovným vyhlásením alebo realizáciou zálohy/platby.
- 1.4 Predzmluvné informácie organizátora o podstatných vlastnostiach/charaktere cestovných služieb, o cene zájazdu a všetkých dodatočných nákladoch, o spôsobe úhrady, o minimálnom počte účastníkov a o paušáloch odstúpeného (podľa čl.250 § 3, čísel 1, 3 až 5 a 7 EGBGB Úvodného zákona k Občianskemu zákonníku) sa nestanú súčasťou Zmluvy o paušálnom zájazde len vtedy, ak to bude oboma stranami výslovne dohodnuté.
- 1.5 Upozorňujeme na to, že podľa § 312 ods. 7, 312g ods. 2 veta 1 č. 9 BGB (Občianskeho zákonníka) pre zmluvy o paušálnych zájazdoch **uzavreté na diaľku** (prostredníctvom listu, telefónu, faxu, emailu, SMS, rozhlasu, telemédií, online služieb) neplatí právo na anulovanie, ale len výhradne zákonné právo na odstúpenie a výpoveď, najmä právo na odstúpenie podľa § 651 h BGB Občianskeho zákonníka (viď bod 8. týchto cestovných podmienok). Právo na anulovanie platí vtedy, ak zmluva o cestovných službách v zmysle § 651 h BGB (Občianskeho zákonníka) bola uzavretá mimo predajného miesta, s výnimkou, ak uzavretiu zmluvy predchádzala ústna dohoda na základe objednávky spotrebiteľa: pre posledné menované neplatí právo na anulovanie.

2 Platba

2.1 Na poistenie finančných prostriedkov klientov **paušálnych zájazdov** uzavrela spoločnosť TUI poistenie proti insolventnosti u poisťovateľa zájazdov Deutscher Reisepreis-Sicherungsverein VVaG (DRS). **Poistný certifikát** (Garančný list) sa nachádza na potvrdení k zájazdu.

Okrem toho sú na potvrdení tiež uvedené čiastky na zálohovú a zostatkovú platbu, bez ohľadu na to či ide o paušálny zájazd alebo samostatnú službu, a, ak sa aplikuje, na prípadné odstúpenie. Platby sa vykonávajú za všetky rezervácie v súlade s nasledujúcimi bodmi 2.2 až 2.10:

2.2 Pri uzavretí Zmluvy je proti vydaniu potvrdenia splatná **záloha** vo výške 25 % z celkovej ceny, ak súčasťou objednaného zájazdu je letecká preprava. Ak letecká preprava nie je súčasťou objednaných služieb, je splatná záloha vo výške 20 % z celkovej ceny, pričom toto neplatí pre produkty označené poznámkou „Bezplatné storno do 18 hod v deň príchodu“; v ostatnom platí ustanovenie v bode 2.3.

2.3 **Doplatok** je splatný 4 týždne pred nástupom na zájazd, keď je už potvrdené, že Váš objednaný zájazd bude realizovaný v zmysle objednávky a Váš **cestovný plán zájazdu** bude pripravený buď na predajnom mieste (napr. cestovná kancelária, online cestovná kancelária, call centrum), alebo Vám bude doručený v zmysle dohovoru. **Pri rezerváciách krátko pred nástupom** (od 28. dňa pred začiatkom cesty/zájazdu) je celková cena zájazdu splatná ihneď.

2.4 Poplatky v prípade odstúpenia (porovnaj bod 8) alebo poplatky za spracovanie a zmenu rezervácie (porovnaj bod 9) sú vždy splatné ihneď.

2.5 Platba uskutočnená priamo organizátorovi TUI

2.5.1 Je potrebné uviesť svoje meno a priezvisko, úplnú adresu, telefónne číslo a pri spôsobe úhrady „prevodom“ aj emailovú adresu platiteľa.

2.5.2 V prípade inkasnej formy platby SEPA potrebuje organizátor TUI (príp. prostredníctvom predajného miesta) takzvaný „mandát“, ktorý dovoľuje zaťaženie Vášho aktuálneho účtu sumou vo výške ceny zájazdu (zálohová platba a doplatok). Mandát je časťou potvrdenia.

2.5.3 Ak platíte rezervovanú službu kreditnou kartou, u TUI (príp. prostredníctvom predajného miesta), organizátor potrebuje súhlas na zúčtovanie z Vašej kreditnej karty. Pri predaji online sa v niektorých prípadoch vyžaduje ešte ďalší identifikátor autorizácie.

2.5.4 Rezervované zájazdy organizátora TUI môžete zaplatiť aj bankovým prevodom, a to najneskôr do 30 dní pred nástupom na zájazd.

2.6 **Platba cez predajné miesto**

Vo výnimočnom prípade je možné vykonať platbu zálohy, ako aj prevzatie itinerára zájazdu resp. cestovných podkladov, alebo vykonať platbu zostatkovej ceny zájazdu na Vašom predajnom mieste.

2.7 **Zmeny dohodnutého spôsobu platby** sa môžu vykonať len do 35 dní pred nástupom na zájazd, a to len pre nezaplatené, dlžné platby.

2.8 Ak Vám **cestovný plán zájazdu** nebude doručený najneskôr 4 dni pred nástupom na zájazd, obráťte sa prosím obratom na Vaše predajné miesto. Pri krátkodobých rezerváciách alebo zmenách zájazdu od 14 dní pred nástupom na zájazd obdržíte cestovný plán zájazdu rovnakým spôsobom ako pri dlhodobých

rezerváciách. Vo Vašom vlastnom záujme Vás prosíme starostlivo si skontrolovať cestovný plán zájazdu po jeho obdržaní.

2.9 Ak platby nebudú vykonané v stanovenom termíne splatnosti, budú neúplné, prípadne nezaplatíte ani po upomienke s poskytnutím dodatočnej lehoty, môže organizátor TUI od príslušnej zmluvy odstúpiť, okrem prípadu, ak k tomuto časovému okamihu existuje značný nedostatok zájazdu. Organizátor môže pri odstúpení od zmluvy o zájazde v zmysle predošlej vety požadovať ako odškodné poplatky za odstúpenie podľa bodov 8.2, 8.5. Ak platby napriek splatnosti nevykonáte, vyhradzuje si organizátor právo na účtovanie paušálneho poplatku za druhú upomienku vo výške 1,50 €. Vaše právo dokázať, že vznikli podstatne nižšie alebo žiadne náklady, zostáva nedotknuté.

2.10 Náklady na pridružené služby, ako napr. obstaranie víz atď. nie sú obsiahnuté v cene zájazdu, ak to nie je vyslovene zahrnuté v popise služieb. Ak takéto náklady vzniknú, prosíme zaplatiť ich na predajnom mieste (v CK/CA).

3 Zľavy pre deti

Smerodajný je **vek dieťaťa pri nástupe na rezervované služby**. Nezávisle od toho je pri rezervácii potrebné nahlásiť každé spolucestujúce dieťa a jeho vek/dátum narodenia.

Rozsah detských zliav je uvedený v príslušnom popise služieb.

Deti do 2 rokov sa pri charterových letoch v rámci paušálnych cestovných balíkov prepravujú bezplatne, bez nároku na samostatné miesto na sedenie v lietadle, pokiaľ s daným, jedným dieťaťom cestuje jedna dospelá sprievodná osoba. V rámci paušálnych cestovných balíkov s prepravou na linkových/pravidelných letoch a pri ponukách/predaji iba leteniek (charterových alebo linkových) sa deťom do 2 rokov účtuje poplatok letových nákladov poskytovateľa služby (leteckej spoločnosti), bez nároku na vlastné miesto na sedenie.

Pri nesprávnych údajoch o veku dieťaťa je touroperátor oprávnený účtovať si z toho vyplývajúce rozdiely v cene vzhľadom na korektnú cenu zájazdu, s pripočítaním spracovateľského poplatku vo výške 50,-€. Vaše právo dokázať, že vznikli podstatne nižšie alebo žiadne náklady, zostáva nedotknuté.

4 Osobitné pokyny pre prázdninové apartmány a prázdninové domy

Dodatočné náklady závisiace od spotreby alebo tie náklady na doplnkové služby, ktoré si vyžiadate, nie sú zahrnuté v cene zájazdu. Pokiaľ nie je uvedené v popise služieb inak, takéto náklady sú splatné priamo na mieste.

Prázdninový apartmán/byt/prázdninový dom smie byť obývaný len počtom dospelých a detí tak ako je uvedené v popise služieb a na potvrdení rezervácie.

Uvedené termíny príchodu a odchodu zájazdu sú záväzné. Pri odovzdávaní kľúčov môže byť požadovaná primeraná čiastka - kaucia, ako zábezpeka za prípadné škody, alebo požadované vedľajšie náklady závislé od spotreby, ktoré sú splatné na mieste. Vrátanie kaucie resp. zúčtovanie nastane vtedy, keď sa obytná jednotka a inventár odovzdajú pri ukončení pobytu bez poškodenia.

5 Špeciálne požiadavky, individuálne zostavenie zájazdu, služby delegáta

5.1 Špeciálne požiadavky/želanía klienta

5.1.1 Predajné miesta smú prijať **špeciálne želanía/požiadavky** len vtedy, ak sa tieto označia ako nezáväznú. Organizátor TUI sa bude snažiť týmto špeciálnym požiadavkám, ktoré nie sú uvedené v popise služieb ako napr. izby vedľa seba alebo izby v určitej polohe, podľa možnosti vyhovieť. Predajné miesta nie sú oprávnené ani pred, ani po uzavretí Zmluvy o zájazde, bez písomného potvrdenia touroperátora, dávať prísľuby odchyľujúce sa od popisov služieb resp. už uzavretých Zmlúv o zájazde, alebo učiť dohody, pokiaľ nie sú na to osobitne splnomocnené. Upozorňujeme na to, že v rámci jednej ubytovacej jednotky môžu byť rezervované výhradne totožné stravovacie služby. To platí aj pre spoločujúce deti.

5.1.2 Za spracovanie **individuálnych zájazdov**, odchyľujúcich sa od príslušného popisu služieb, sa účtuje servisný poplatok maximálne 50,-€ na cestujúceho a týždeň.

5.1.3 V prípade **zmien letu a/alebo hotela**, spravených na žiadosť cestujúceho, touroperátor je oprávnený účtovať si, okrem všetkých vzniknutých zvýšených nákladov, aj primeraný spracovateľský poplatok na osobu. Zmeny letov pri produktoch XTUI a ltur nie sú možné.

5.1.4 Domáce zvieratá sú povolené len v prípadoch, v ktorých to popis služieb výslovne dovoľuje.

5.2 Predĺženie zájazdu

Ak chcete v mieste dovolenkovej destinácie zostať dlhšie, oslovte čo možno najskôr svojho delegáta alebo miestneho zástupcu organizátora (miestnu agentúru). Radi Vám predĺžime pobyt, ak budú k dispozícii zodpovedajúce možnosti ubytovania a spiatocného letu.

Náklady na predĺženie pobytu sú splatné na mieste. Prosíme skontrolujte si tarify a podmienky spojené s Vašou spiatocnou cestou, ako aj platnosť Vášho cestovného poistenia alebo prípadného požadovaného víza. Predĺženie pobytu nie je možné pre produkty XTUI a ltur.

5.3 Delegát a asistencia v mieste pobytu

V rámci ponúkaných zájazdov je zabezpečená služba asistencie v mieste pobytu; vo viacerých dovolenkových destináciách to znamená prítomnosť delegáta TUI, resp. miestnych zástupcov alebo TUI Service.

Kontaktné údaje sú uvedené vo Vašom cestovnom pláne, na webovej stránke www.meine-tui.info, alebo v aplikácii „MEINE TUI“ pre smartfóny. Ak je to súčasťou rezervovanej služby, sprievodca bude vo vašom hoteli.

Pri reklamáciách si prosím preštudujte špeciálne pokyny v bode 13.7.2.

6 Letecká preprava

6.1 Vykonávajúca letecká spoločnosť/ zoznam leteckých spoločností so zákazom

Organizátor je povinný, podľa nariadenia (ES) 2111/2005 zo 14.12.2005, informovať Vás pri rezervácii o identite vykonávajúcej(ich) leteckej(ých) spoločnosti(i). Ak identita vykonávajúcej leteckej spoločnosti nie je pri rezervácii známa, musíte byť informovaní o pravdepodobnej leteckej spoločnosti, ktorá bude let vykonávať. Akonáhle je identita vykonávajúcej

leteckej spoločnosti potvrdená, budete informovaní. V prípade zmeny vykonávajúcej leteckej spoločnosti po uskutočnení rezervácie Vás touroperátor musí o tejto skutočnosti čo najskôr informovať.

Čierna listina leteckých spoločností so zákazom operovať v priestore EU (Air Safety List) môžete nájsť na https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf

6.2 Medzipristátie

Organizátor upozorňuje na to, že pri priamych letoch môže z letových a programovo-technických dôvodov dôjsť k medzipristátiam.

6.3 Dôrazne Vám odporúčame prepravovať **peniaze, cenné predmety, technické vybavenie a lieky** výlučne vo Vašej príručnej batožine.

7 Zmeny služieb

7.1 **Pred uzavretím Zmluvy** môže organizátor kedykoľvek vykonať zmenu v popisoch služieb, o ktorých bude samozrejme cestujúci pred uskutočnením rezervácie informovaný.

7.2 Zmeny podstatných vlastností cestovných služieb organizátorom TUI oproti dohodnutému obsahu zmluvy, ktoré budú nevyhnutné **po uzavretí zmluvy a pred začiatkom zájazdu** a nekonajú proti zásade dobrej viery, sú povolené len vtedy, pokiaľ nie sú značné a neovplyvňujú celkový ráz rezervovaných služieb. Prípadné záručné nároky zostávajú nedotknuté, najmä, ak zmenené služby sú predmetom vád.

7.3 Organizátor je povinný klienta o zmenách služieb neodkladne informovať po zistení dôvodu zmeny formou trvanlivého nosiča. Prípadne, ak je to nevyhnutné, ponúkne klientovi bezplatnú zmenu rezervácie alebo bezplatné odstúpenie od zmluvy.

V prípade zmeny letiska (v rámci Nemecka) je ako náhradná doprava zákazníčkovi k dispozícii vlakový lístok na letisko (porovnaj bod 13.6), priložený k itineráru zájazdu.

7.4 V prípade značnej zmeny podstatných vlastností jednotlivých cestovných služieb, alebo odchýlke od prípadných osobitných požiadaviek zákazníčka, ktoré sa stali obsahom zmluvy zájazdu alebo služieb, má klient právo s touto navrhovanou zmenou súhlasiť, a to v primeranej, organizátorom stanovenej lehote, alebo od zmluvy bezplatne odstúpiť, alebo požadovať účasť na náhradných službách, ak mu organizátor takéto služby ponúkol.

Zákazník má na výber, či na oznámenie o zmene od organizátora bude reagovať alebo nie. Ak zákazník bude reagovať na oznámenie organizátora, môže buď so zmenou zmluvy súhlasiť, požadovať účasť na iných náhradných službách, ak mu organizátor takéto služby ponúkol, alebo bezplatne od zmluvy odstúpiť.

Ak zákazník na oznámenie organizátora v stanovenej lehote, alebo vôbec, nereaguje, toto sa považuje za súhlas s oznámenou zmenou. Na túto skutočnosť bude zákazník v zmysle bodu 7.3 jasne, zrozumiteľne a zvýrazneným spôsobom upozornený.

7.5 Prípadné nároky na záručné plnenie zostávajú nedotknuté, najmä, ak zmenené služby sú predmetom vád. Ak mal organizátor s uskutočnením zmeneného zájazdu alebo samostatných služieb rovnocennej kvality nižšie náklady, bude rozdiel zákazníkovi vrátený podľa.

- 7.6 Pri lodných zájazdoch rozhoduje o nevyhnutných zmenách dĺžky plavby a/alebo trasy, napr. z bezpečnostných alebo poveternostných príčin, výlučne sám kapitán.

8 Odstúpenie cestujúceho od zmluvy pred začiatkom zájazdu/poplatky za odstúpenie

- 8.1 Pred začiatkom zájazdu resp. poskytovania služieb môže klient kedykoľvek odstúpiť od zmluvy. Odstúpenie je voči organizátorovi potrebné vykonať formou vyhlásenia. Ak bol zájazd zakúpený prostredníctvom CK/CA, môže byť vyhlásenie o odstúpení odovzdané/doručené aj príslušnej CK/CA. Odporúča sa toto vyhlásenie o odstúpení odovzdať/doručiť formou trvanlivého nosiča.
- 8.2 Ak klient pred začiatkom čerpania služieb od zmluvy odstúpi, alebo na zájazd resp. samostatnú službu nenastúpi, stráca organizátor nárok na cenu zájazdu. Namiesto toho môže touroperátor požadovať primerané odškodné,
- pokiaľ odstúpenie nie je organizátorom zapríčinené,
 - alebo v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nevznikli žiadne mimoriadne okolnosti, ktoré uskutočnenie zájazdu, rezervovanej služby alebo prepravy osôb na miesto určenia značne ovplyvňujú. Okolnosti sa považujú za neodvratné a mimoriadne vtedy, ak nepodliehajú kontrole organizátora, a ak by sa ich dôsledkom, aj uskutočnením všetkých primeraných preventívnych opatrení, nedalo zabrániť.

Poplatky za odstúpenie sú paušalizované v bode 8.4. Sú závislé od ceny služieb, po odpočítaní hodnoty nákladov ušetrených organizátorom, ako aj odpočítaní zisku pri inom možnom využití daných cestovných služieb. Nasledovné poplatky odstupného zohľadňujú časový rámec medzi vyhlásením o odstúpení a začiatkom poskytovania služby. Na požiadanie klienta ich organizátor musí odôvodniť. Klient má pri tom slobodný výber, či v súvislosti s odstúpením od Zmluvy bude dokazovať podstatne nižšie výdavky, ako ich určujú paušalizované poplatky odstupného.

- 8.3 Povinnosť zaplatiť poplatky za odstúpenie vzniká aj vtedy, ak sa účastník služieb nedostaví na príslušné letisko, miesto odchodu alebo poskytovania služby v čase uvedenom v cestovných dokladoch, alebo ak nenastúpi na služby z dôvodu chýbajúcich cestovných dokumentov, napr. cestovný pas alebo potrebné víza, za ktoré organizátor nezodpovedá.
- 8.4 Paušalizovaný poplatok za odstúpenie predstavuje spravidla nasledovné percentuálne vyčíslenie **na osobu/za ubytovacie jednotku**:

8.4.1 Štandardné poplatky:

A Zájazd vrátane leteckej prepravy

Do 31. dňa pred nástupom na zájazd	40%
Od 30. dňa pred nástupom na zájazd	60%
Od 14. dňa pred nástupom na zájazd do dňa nástupu na zájazd, alebo nenastúpení na cestu	80%

z ceny zájazdu.

B Služby bez leteckej prepravy

Do 31. dňa pred nástupom na služby	20%
Od 30. dňa pred nástupom na služby	40%
Od 14. dňa pred nástupom na služby do dňa nástupu na služby, alebo nenastúpení na cestu	80%

z ceny služby.

8.4.2 Výnimky zo štandardnej úpravy:

A Prázdninové domy/vily/apartmány, karavanové parky, ako aj autobusové a vlakové zájazdy, poznávacie zájazdy na motorke, airtours private travel

Do 46. dňa pred nástupom na služby	25%
Od 45. dňa pred nástupom na služby	50%
Od 35. dňa pred nástupom na služby do dňa nástupu na služby, alebo nenastúpení na cestu	80%

z ceny služby.

B Lodné zájazdy, kempingové programy

Do 31. dňa pred nástupom na služby	25%
Od 30. dňa pred nástupom na služby	40%
Od 24. dňa pred nástupom na služby	50%
Od 17. dňa pred nástupom na služby	60%
Od 10. dňa pred nástupom na služby do dňa nástupu na služby, alebo nenastúpení na cestu	80%

z ceny služby.

Na plavby spadajúce pod airtours cruises platia odlišné zmluvné podmienky, ktoré Vám oznámené pred rezerváciou.

C Pre sprostredkované vstupenky, napr. na muzikály, platia poplatky odstupného príslušného poskytovateľa služby, ktoré Vám budú oznámení pri rezervácii.

D Pre produkty s označením „poplatok odstupného vo výške 80% od momentu rezervácie“ platia poplatky odstupného vo výške 80% z celkovej ceny služby, bez ohľadu na moment/čas odstúpenia.

Pre produkty s označením „Bezplatné storno do 18 hod v deň príchodu“ je odstúpenie do 18:00 hod (SEČ) v deň príchodu bez poplatku, pri časovo neskoršom odstúpení resp. nenastúpení na zájazd/samostatné služby platia poplatky odstupného vo výške 80% z ceny služby.

E V prípade služieb TUI Cars sa účtujú poplatky za odstúpenie vo výške 80% len od 24 hodín pred dohodnutým začiatkom služby alebo v prípade neprevzatia prenajatého vozidla. Na motocykle sa vzťahujú samostatné poplatky za odstúpenie, ktoré budú oznámené pred uzatvorením služby.

- 8.5 Organizátor TUI si vyhradzuje právo, namiesto vyššie uvedených paušalizovaných poplatkov, žiadať vyššie, individuálne vypočítané odškodné, pokiaľ organizátor dokáže, že mu vznikli podstatne vyššie náklady, ako vyššie uvedené paušalizované poplatky. V tomto prípade je organizátor povinný konkrétne vyčíslieť a dokladovať žiadané odškodné, s prihliadnutím na ušetrené výdavky a iné možné využitie cestovných služieb.

- 8.6 Ak je organizátor v dôsledku odstúpenia povinný vrátiť časť alebo plnú výšku sumy zájazdu, musí tak urobiť bezodkladne, najneskôr však do 14 dní po obdržaní vyhlásenia o odstúpení.

Vaše právo určiť náhradného účastníka (pozri bod 9.2), a to v primeranej lehote pred začiatkom zájazdu, formou vyhlásenia na trvanlivom médiu, zostáva za predchádzajúcich podmienok nedotknuté. Za včasné doručenie sa považuje vyhlásenie vtedy, ak touroperátorovi bude doručené najneskôr sedem dní pred začiatkom cesty.

9 Zmeny rezervácií, náhradné osoby

- 9.1 Na Vaše želanie, a pokiaľ je to realizovateľné, môže organizátor uskutočniť pozmenenie potvrdenia (zmenu rezervácie), a to do 31. dňa pred nástupom na zájazd alebo samostatnú službu resp. pri zájazdoch a službách v zmysle bodu 8.4.2 A do 46. dňa pred nástupom na zájazd alebo službu. Za zmenu rezervácie sa považuje napr. zmena termínu zájazdu, cieľa zájazdu, miesta nástupu, ubytovania alebo prepravy. Účtuje sa za to separátne servisný poplatok 50,- € za osobu.

Vzniknuté zvýšené náklady poskytovateľov služieb (napr. letecké spoločnosti) sa vypočítajú separátne. Dbajte preto na správne zadanie Vášho mena, tak, ako je uvedené vo Vašom cestovnom pase.

Pri zmenách sa cena za zmenené služby vypočíta nanovo, a to na základe cien a podmienok, platných v danom momente. Upozorňujeme, že zmena rezervácie môže viesť k strate bonusov a iných zliav, ktoré boli platné v čase pôvodnej rezervácie, a tým pádom k vyššej celkovej cene. Pre bližšie informácie navštívte stránku tui.com alebo Vašu TUI CK/CA.

Zmeny po vyššie uvedených lehotách (napr. pri leteckých zájazdoch podľa bodov 8.4.1 a 8.4.2 B od 30. dňa pred nástupom na zájazd), ako aj zmeny po dobe platnosti popisu služieb, platného v čase uzavretia rezervácie (bod 1.1), sa môžu vykonať až po odstúpení od Zmluvy o zájazde, podľa podmienok v bode 8.4, a súčasnom uzavretí novej rezervácie. Okrem toho, zmeny rezervácie letu, zmeny termínu zájazdu, cieľa zájazdu a nástupu na zájazd pri ponukách XTUI, Itur a pri špecifikovaných paušálnych zájazdoch obsahujúcich lety na pravidelných linkových leteckých spojeniach, sa môžu vykonať až po odstúpení od Zmluvy o zájazde, podľa podmienok v bode 8.4, a súčasnom uzavretí novej rezervácie.

V prípade produktov, pre ktoré platí „poplatok odstúpeného vo výške 80% od momentu rezervácie“, nie je zmena rezervácie nárokovateľná.

- 9.2 V primeranej lehote pred začiatkom zájazdu, formou vyhlásenia na trvanlivom médiu, môže cestujúci určiť **tretiu osobu**, ktorá prevezme jeho práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde. Za včasné doručenie sa považuje vyhlásenie vtedy, ak organizátorovi bude doručené najneskôr sedem dní pred začiatkom zájazdu.

Organizátor TUI nemusí súhlasiť s nástupom tretej osoby namiesto cestujúceho, ak tretia osoba nespĺňa zmluvne stanovené požiadavky na zájazd.

Ak nastúpi tretia osoba na miesto prihláseného účastníka, je organizátor oprávnený požadovať paušálny spracovateľský poplatok 10,- €, za náklady vzniknuté účasťou náhradnej osoby. Vzniknuté skutočné zvýšené náklady poskytovateľov služieb (napr. letecké spoločnosti) sa vypočítajú osobitne. Organizátor musí cestujúcemu predložiť dôkazy o tom, v akej výške sú vzniknuté náklady v súvislosti s nástupom náhradnej osoby. Cestujúci má pritom slobodný výber, či bude dokazovať nevzniknuté alebo podstatne nižšie náklady v súvislosti s nástupom tretej osoby.

Za cenu zájazdu a za náklady vzniknuté s nástupom náhradnej osoby ručí prihlásený účastník a náhradná osoba ako spoloční dlžníci, v rovnakej miere.

- 9.3 V prípade produktov označených poznámkou „Bezplatné storno do 18 hod. v deň príchodu“ je zmena rezervácie v zmysle bodu 9.1, a nástup tretej osoby v zmysle bodu 9.2, do 18:00 hod (SEČ) v deň príchodu možná bez poplatku.

Prenájom vozidiel je možné zmeniť až do dohodnutého začiatku služby bez osobitného poplatku.

10 Cestovné poistenie

Organizátor TUI odporúča uzavretie komplexného balíka cestovného poistenia, najmä vrátane (s možnosťou uzavretia aj separátne) poistenia nákladov pri odstúpení od zmluvy, ako aj poistenie na krytie nákladov na repatriáciu pri nehode alebo chorobe. Dávame Vám do pozornosti na špeciálne ponuky v príslušných popisoch služieb. Podrobnosti k poistnej ochrane nájdete v prílohe k týmto cestovným podmienkam, alebo ich získate na Vašom predajnom mieste.

11 Odstúpenie a výpoveď zmluvy zo strany organizátora

- 11.1 Organizátor môže **vypovedať zmluvu** bez oznámenia, ak cestujúci, aj napriek príslušnému napomenutiu organizátora, trvale narúša priebeh rezervovanej služby. Rovnako platí, že ak sa cestujúci v takejto miere správa v rozpore so Zmluvou, je okamžité zrušenie Zmluvy oprávnené. Organizátor si vyhradzuje nárok na dohodnutú cenu služieb. Prípadné zvýšené náklady na spätnú prepravu znáša samotný narušiteľ. Organizátor však musí zohľadniť hodnotu ušetrených výdavkov, ako aj výhod, ktoré získa iným použitím nevyužitých služieb, vrátane príp. vrátenia zo strany poskytovateľa služby.

- 11.2 Organizátor môže odstúpiť od Zmluvy aj pri nedosiahnutí určeného **minimálneho počtu účastníkov**, uvedeného v príslušnom popise služieb, resp. v predzmluvných informáciách a v potvrdení, a to do 4 týždňov (smerodajný je dátum doručenia cestujúcemu) pred nástupom na služby. Organizátor samozrejme informuje cestujúceho o tejto skutočnosti aj skôr, ak k určitému skoršiemu časovému okamihu už bude zjavné, že minimálny počet účastníkov nebude dosiahnutý.

Vyhlásenie o odstúpení bude bezodkladne doručené cestujúcemu. Už zaplatenú sumu obdržíte bezodkladne, najneskôr však 14 dní od doručenia vyhlásenia o odstúpení.

- 11.3 Organizátor môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť od Zmluvy, ak mu je na základe neodvratných a mimoriadnych okolností zabránené v plnení Zmluvy. V tomto prípade musí odstúpenie vyhlásiť bezodkladne po zistení dôvodu na odstúpenie. Ak organizátor odstúpi od Zmluvy, stráca nárok na dohodnutú cenu zájazdu.

- 11.4 Dôležité informácie nemeckého ministerstva zahraničia ohľadom cestovania sú dostupné na internete, na webovej stránke www.auswaertiges-amt.de, ako aj na telefónnom čísle (030) 5000-2000.

12 Oznámenie nedostatkov (reklamácia), náprava, zníženie ceny, zrušenie

- 12.1 Ak cestovná služba nebude poskytnutá vôbec alebo bude poskytnutá s nedostatkami, môže cestujúci žiadať **nápravu**. Organizátor môže nápravu zamietnuť, ak náprava nie je možná alebo je spojená s neprímeranými nákladmi.

- 12.2 Cestujúci môže požadovať zníženie ceny zájazdu, ak služby boli poskytnuté s nedostatkami a cestujúci nenesie vinu za to, že tieto nedostatky nebolo možné oznámiť ihneď (bez zbytočného odkladu).

Práva vyplývajúce zo zníženia ceny zájazdu sa premlčia po troch rokoch. Pre začiatok premlčania platí § 199 Ods. 1 BGB Občianskeho zákonníka (podľa nemeckého práva).

12.3 Ak organizátor, v dôsledku neoznámenej nedostatku, nemôže poskytnúť nápravu, nemôže si cestujúci uplatniť nárok na zníženie ceny alebo nárok na náhradu škody podľa v prípade chybných služieb.

12.4 Ak sa úroveň rezervovaných služieb následkom nejakého nedostatku značne zhoršila a organizátor neposkytne v primeranej lehote žiadnu nápravu, môže cestujúci **zmluvu zrušiť** – v jeho vlastnom záujme a z poistno-dôkazových dôvodov sa to odporúča v písomnej forme.

Stanovenie lehoty na nápravu nie je potrebné len v prípade, ak touroperátor nápravu zamietne, alebo ak je náprava nutná okamžite.

Ak následne bude Zmluva zrušená, má cestujúci naďalej nárok na spätnú prepravu, ak je táto v Zmluve zahrnutá. Cestujúci je organizátorovi dlžný len časť ceny, a to za služby, ktoré využil/využije (resp. za služby, ktoré boli/budú potrebné na ukončenie zájazdu).

13 Náhrada škody/ručenie

13.1 V prípade, že dôjde k cestovnej vade, cestujúci môže bez toho, aby bolo dotknuté zníženie ceny služieb (zníženie) alebo odstúpenie, požadovať náhradu, okrem prípadu ak nedostatok zapríčinil cestujúci, alebo tretia osoba, ktorá nie je poskytovateľom služby a nepodieľa sa ani iným spôsobom na cestovných službách zahrnutých v Zmluve, a pre organizátora nebol tento nedostatok predvídateľný alebo odvrátiteľný, alebo bol zapríčinený neodvrátiteľnými, mimoriadnymi okolnosťami. Cestujúci môžu tiež požadovať primeranú finančnú náhradu za stratený čas dovolenky, ak je pobyt zmarený alebo výrazne narušený.

13.2 Obmedzenie ručenia

Zmluvné ručenie organizátora za škody cestujúcemu, ktoré nie sú ujmom na zdraví, je obmedzené na trojnásobok ceny služieb, pokiaľ škoda nebola spôsobená úmyselne alebo hrubou nedbanlivosťou.

13.3 Deliktné nároky na náhradu škody

Okrem prípadov úmyselného konania alebo hrubej nedbanlivosti, je pre všetky nároky na škody z nepovoleného konania uplatňované u organizátora ručenie limitované na trojnásobok ceny služieb.

Tieto maximálne limity ručenia platia vždy na cestujúceho a služby. Iné možné nároky vyplývajúce z Montrealskej dohody, alebo nemeckého zákona o leteckej preprave, ostávajú týmto obmedzením nedotknuté.

13.4 Organizátor TUI neručí za nedostatky plnenia služieb, ujmy na zdraví a vecné škody v súvislosti so službami, ktoré sú výlučne **sprostredkované ako služby externých poskytovateľov** (napr. výlety, športové podujatia, návštevy divadla, výstavy, prepravné služby z/do predpísaného východiskového a cieľového miesta), ak sú tieto služby výslovne a s uvedením sprostredkovaného zmluvného partnera označené ako služby externého poskytovateľa jednoznačným spôsobom, na základe ktorého je pre cestujúceho zrozumiteľné, že nie sú súčasťou rezervovaných služieb.

Nárok na náhradu škody voči organizátorovi je obmedzený alebo vylúčený vtedy, ak na základe medzinárodných dohôd alebo z nich vyplývajúcich zákonných predpisov uplatniteľných voči poskytovateľovi služieb, je nárok na náhradu škody voči poskytovateľovi služieb uplatniteľný len za

určitých predpokladov alebo obmedzení alebo je za určitých predpokladov vylúčený.

13.5 Za účasť **na športových a iných prázdninových aktivitách** zodpovedáte Vy sami. Športové zariadenia, prístroje a vozidlá by ste mali pred použitím skontrolovať. Za úrazy, ktoré vzniknú pri športových akciách a prázdninových aktivitách, ručí organizátor len vtedy, ak ich zaviniť on. Organizátor TUI odporúča uzavretie úrazového poistenia.

13.6 Pre paušálne zájazdy platí: Ak je to v popise uvedené, obsahuje Váš itinerár/Vaše cestovné doklady vlakový cestovný lístok „Zug zum Flug“ od železničnej spoločnosti DB AG (Deutsche Bahn AG) Preprava sa uskutoční na základe podmienok príslušného prepravného podniku, ktoré budú na želanie sprístupnené. Práva a povinnosti organizátora a cestujúcich podľa právnych predpisov príslušného zákona o Zmluve o zájazde a podľa týchto podrobných cestovných podmienok nie sú obmedzené podmienkami daného prepravcu.

Každý cestujúci je sám zodpovedný **za včasný príchod na odletové letisko**, s výnimkou prípadu, ak meškanie zájazdu sa zakladá na zlom úmysle alebo hrubej nedbanlivosti organizátora.

13.7 Povinná súčinnosť cestujúceho, sťažnosti

13.7.1 Každý cestujúci je pri zistení nedostatku v službách povinný spolupracovať v rámci zákonných ustanovení tak, aby **zabránil prípadným škodám alebo ich udržal v čo možno najmenšom rozsahu**.

13.7.2 Ak by ste mali, v rozpore s Vašimi očakávaniami, dôvod na oprávnenú sťažnosť, je potrebné túto skutočnosť bezodkladne oznámiť na TUI Service, alebo na mieste, Vašmu delegátovi, v zmysle bodu 5.3, a požadovať nápravu.

Ak TUI Service resp. Vaša kontaktná osoba nie je dostupná, obráťte sa na poskytovateľa služieb (napr. poskytovateľa transferu, hotel, vedenie lodnej spoločnosti) alebo na organizátora (kontaktné údaje na konci týchto podmienok), resp. jej miestneho zástupcu, alebo Vášho sprostredkovateľa zájazdu. Potrebné telefónne a faxové čísla, ako aj e-mailové adresy nájdete vo svojom cestovnom pláne zájazdu alebo v popise služieb (bod 1.1).

Hostia ubytovaní v prázdninových bytoch/domoch/apartmánach musia požadovať nápravu bezodkladne od **kontaktnéj osoby** uvedenej v itinerári.

Škody alebo omeškanie doručenia batožiny a tovarov pri leteckých zájazdoch odporúča organizátor oznámiť okamžite bezodkladne na mieste, najneskôr však do 7 dní po zistení škody na cestovnej batožine, pri tovaroch do 14 dní od ich prijatia, v prípade omeškania najneskôr do 21 dní po doručení batožiny alebo tovaru cestujúcemu. Oznámenie o škode sa spracúva prostredníctvom **formulára na ohlásenie škody (P.I.R.) príslušnej leteckej spoločnosti**. Letecké spoločnosti spravidla odmietajú poskytnúť náhradu škody, ak formulár na ohlásenie škody nebol vyplnený.

V ostatných prípadoch je potrebné stratu, poškodenie alebo nesprávne usmernenie cestovnej batožiny oznámiť delegátovi alebo miestnemu zástupcovi touroperátora.

13.7.3 Delegáti nie sú oprávnení uznať žiadne nároky.

13.8 Premlčanie

Nárok na náhradu škody sú premlčané po troch rokoch. Pre začiatok premlčacej doby platí § 199 Ods. 1 BGB (Nemeckého Občianskeho zákonníka).

Zákonné nároky na náhradu škody v prospech organizátora, v súvislosti so zmenou alebo zhoršením stavu vecí ponechaných na klienta v rámci poskytovania služieb, sú premlčané po šiestich mesiacoch od dátumu ukončenia cesty.

14 Riešenie spotrebiteľských sporov/platforma RSO a postúpenie nárokov

14.1 Riešenie spotrebiteľských sporov/Online platforma RSO

TUI sa toho času nezúčastňuje na – pre Vás dobrovoľnom – postupe alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o riešení spotrebiteľských sporov. Preto nie je pre našich klientov možné využívať tento postup, ani platformu Komisie EÚ uverejnenú na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> na riešenie spotrebiteľských sporov online (Platforma RSO).

14.2 Postúpenie nárokov voči organizátorovi je vylúčené. Neplatí to pre spolucestujúcich rodinných príslušníkov alebo spolucestujúcich v rámci spoločne prihlásenej skupiny.

15 Ustanovenia, týkajúce sa pasových, vízových, colných, devízových a zdravotných predpisov

15.1 Pri rezervácií paušálneho zájazdu organizátor upovedomí klienta/cestujúceho, o všeobecných pasových a vízových predpisoch, ako aj o zdravotných formalitách krajiny určenia, vrátane približnej lehoty získania potrebných víz, ešte pred uzavretím Zmluvy, ako aj o prípadných možných zmenách uskutočnených ešte pred nástupom na zájazd. Pri rezervácií individuálne služby je obstaranie týchto informácií výhradnou zodpovednosťou zákazníka.

15.2 Cestujúci je sám zodpovedný za dodržanie všetkých predpisov dôležitých pre uskutočnenie služieb. Všetky nevýhody, najmä náklady na odstúpenie, ktoré vyplývajú z nedodržania týchto predpisov, idú na jeho ťarchu, s výnimkou, ak sú podmienené zavinením organizátora, a to vedomým poskytnutím nesprávnej informácie alebo neinformovaním.

15.3 Organizátor neručí za včasné udelenie a doručenie víz príslušným diplomatickým zastúpením, ak ste ho poverili ich obstaraním, okrem prípadu, ak za omeškanie zodpovedá organizátor. Na získanie víz atď. od príslušných orgánov musíte počítať s približným časovým rozpätím 8 týždňov.

15.4 Pri rezervácií paušálneho zájazdu Vás predzmluvné informácie oboznámia o tom, či je pre zájazd potrebný cestovný pas alebo stačí občiansky preukaz. Dbajte aj na to, aby doba platnosti Vášho cestovného pasu alebo občianskeho preukazu zodpovedala podmienkam príslušnej destinácie. Deti potrebujú vlastné cestovné doklady.

15.5 Colné a devízové predpisy sa v jednotlivých krajinách veľmi prísne dodržiavajú. Informujte sa presne o týchto predpisoch a bezpodmienečne ich dodržiavajte.

15.6 V jednotlivých štátoch sa vyžadujú určité osvedčenia o očkovaní, alebo iné zdravotné opatrenia. Niektoré osvedčenia je potrebné predložiť aj pokiaľ sa vraciate z určitých krajín.

Skontrolujte si predzmluvné informácie/katalóg alebo sa obráťte na Vaše predajné miesto pre bližšie informácie.

16 Ochrana údajov

Osobné údaje vzťahujúce sa na osoby, ktoré nám dávate k dispozícii, budú elektronicky spracované a použité v rozsahu, ako sú potrebné na uzavretie a splnenie Zmluvy. Všetky osobné údaje budú spracované podľa nemeckého a európskeho zákona na ochranu dát.

Ďalšie informácie o použití Vašich údajov nájdete v našom Vyhlásení o ochrane údajov na našej stránke www.tui.de/Datenschutz.

17 Všeobecné informácie

Neúčinnosť jednotlivých ustanovení Zmluvy nemá za následok neplatnosť celkovej Zmluvy. To isté platí pre predkladané cestovné podmienky.

Tieto cestovné podmienky a pokyny platia pre organizátora:

TUI Deutschland GmbH
Karl-Wiechert-Allee 23
30625 Hanover
Obchodný register: Hanover HRB 62522
Telefón: +49 (0)511 567-1111

Všetky informácie zodpovedajú aktuálnemu stavu.
Tlač: Október 2021, 76. vydanie

Prepravné podmienky v leteckej doprave

Preprava v medzinárodnej leteckej doprave podlieha nariadeniam Montrealského dohovoru alebo Varšavskej dohody v súvislosti s ručením v prípade smrti alebo sa ublíženia na zdraví cestujúcich, omeškania cestujúcich a/alebo batožiny, ako aj zničenia, straty alebo poškodenia batožiny. Ktorá dohoda a za akých predpokladov sa uplatňuje závisí od toho, ktoré štáty dohody podpísali a ratifikovali.

Zmluvné štáty, ktoré podpísali a ratifikovali Montrealský dohovor, nájdete na internetovej stránke www.icao.int > Bureaus > Legal Affairs and External Relations Bureau > Treaty Collection > Current lists of parties to multilateral air law treaties > „Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air“ z 28.05.1999. Pokiaľ toto nie je (ešte) uplatniteľné, platia naďalej príslušné ustanovenia Varšavskej dohody. Znenie Montrealského dohovoru a Varšavskej dohody nájdete na internetovej stránke: http://www.icao.int/secretariat/legal/Administrative%20Packages/mtl99_en.pdf.

Informácie pre cestujúcich v medzinárodnej leteckej doprave o nariadeniach a všeobecnom obmedzení zodpovednosti podľa Montrealského dohovoru

Preprava v medzinárodnej leteckej doprave podlieha Montrealskému dohovoru, za predpokladu, že miesto odletu a miesto cieľovej destinácie ležia na základe dohody na výsošnom území dvoch zmluvných štátov. Montrealský dohovor sa uplatní aj vtedy, ak miesto odletu a miesto určenia ležia na výsošnom území jedného štátu, medzipristátie je však naplánované na výsošnom území iného štátu, aj keď tento nie je zmluvným štátom.

Montrealský dohovor upravuje zodpovednosť leteckého dopravcu v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví, zničenia, straty alebo poškodenia batožiny, ako aj meškania a môže túto zodpovednosť obmedziť.

Zmluvné podmienky prepravy v leteckej doprave

1. V zmysle tejto zmluvy znamená pojem „letenka“ taký cestovný a batožinový lístok, ktorého súčasťou sú aj tieto podmienky a informácie; „prepravca“ sú všetci leteckí prepravcovia, ktorí prepravujú cestujúceho alebo jeho batožinu na základe už vyššie uvedenej letenky, alebo sa k tomuto zaväzujú alebo vykonávajú iné služby súvisiace s leteckou prepravou; „Montrealský dohovor“ je dohovor o zjednotení určitých pravidiel prepravy v medzinárodnej leteckej doprave, podpísaný v Montreale 28.mája 1999.

2. Preprava na základe letenky podlieha pravidlám a limitom Montrealského dohovoru, iba že by táto preprava nebola „medzinárodnou prepravou“ v zmysle tohto dohovoru.

3. V ostatnom podlieha preprava a iné služby poskytované prepravcom (I) podmienkam obsiahnutým v letenke, (II) použitým tarifám, (III) prepravným podmienkam a iným pravidlám prepravcu, ktoré sú súčasťou tejto zmluvy (na požiadanie k nahliadnutiu alebo aj k dispozícii u prepravcu alebo touroperátora); Na prepravu z/do miest v USA alebo v Kanade sa aplikujú platné tarify týchto krajín.

4. Názov prepravcu môže byť uvedený na letenke v skratke; úplný názov alebo jeho skrátenejší názov sú špecifikované v jednotlivých tarifách, prepravných podmienkach, iných pravidlách alebo letových poriadkoch prepravcu. Adresa prepravcu je letisko v mieste odletu a je uvedená hneď vedľa prvej skratky názvu prepravcu na letenke. Dohodnuté body medzipristátia sú také miesta, ktoré sú uvedené na letenke alebo v letových poriadkoch prepravcu ako plánované body medzipristátia na príslušnej trase. Ak sa na základe letenky preprava vykonávaná niekoľkými, po sebe nasledujúcimi prepravcami, považuje za jednu prepravu/operáciu.

5. Prepravca, ktorý vystaví letenku na prepravu ako službu iného prepravcu, koná len ako agent.

6. Vylúčenie alebo obmedzenie zodpovednosti prepravcu platí s príslušnými zmenami aj pre agentov, zamestnancov a splnomocnené osoby prepravcu, aj pre osobu, ktorej lietadlo je použité na prepravu prepravcu, vrátane jej agentov, zamestnancov a splnomocnené osoby.

7. Batožina určená na prepravu bude doručená majiteľovi letenky. Poškodenie batožiny v medzinárodnej preprave musí byť u prepravcu nahlásené písomne, bezodkladne po zistení, najneskôr 7 dní po obdržaní, pri omeškaní najneskôr 21 dní po jej doručení. Pre poškodenie batožiny pri inej preprave platia príslušné pravidlá tarif a prepravných podmienok.

8. Každá letenka oprávňuje na prepravu v deň a na trase, na ktoré bolo zakúpené, a v zmysle pravidiel touroperátora spätne potvrdené, miesto.

9. Cestujúci musí spĺňať potrebné úradné cestovné formality, predložiť vstupné, výstupné a iné cestovné doklady a dostať sa na letisko v čase určenom prepravcom, alebo ak čas nie je určený, dostatočne včas pre odbavenie.

10. Nikto z agentov, zamestnancov alebo splnomocnených osôb prepravcu nie je oprávnený dopĺňať, upravovať alebo rušiť ustanovenia tejto zmluvy.

Informácie o rozsahu zodpovednosti ohľadom náhrady škody v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví

Nie je stanovená horná hranica finančnej zodpovednosti v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví cestujúceho. Pri škode do výšky 100.000 SDR v zmysle definície Medzinárodného menového fondu (zaokrúhlená suma v národnej mene) letecká spoločnosť nemôže podať námietky voči nárokom na náhradu škody. Pri nárokoch na sumu vyššiu ako je uvedené, má letecká spoločnosť právo brániť sa doložením dôkazov, že nezanedbala svoje povinnosti a ujma nenastala jej vinou.

Platba vopred

V prípade smrti alebo zranenia cestujúceho musí prepravca do 15 dní od zistenia vyplatiť vopred sumu oprávnenej osobe, na pokrytie okamžitých materiálnych potrieb. V prípade smrti nesmie byť vopred vyplatená suma nižšia ako 16.000 SDR. Dodatočné krytie môže byť dosiahnuté uzavretím súkromného poistenia. Takéto poistenie zostáva obmedzením zodpovednosti prepravcu v rámci Montrealského dohovoru alebo osobitných dohôd nedotknuté. Príslušné informácie získate v leteckej spoločnosti, poisťovni alebo u touroperátora.

Informácia o obmedzení zodpovednosti pri meškaní cestujúcich a batožiny

Za škodu spôsobenú meškaním ručí prepravca pri preprave osôb len za sumu do výšky 4.150 SDR za každého cestujúceho, iba ak letecká spoločnosť nepodnikla všetky primerané opatrenia na zamedzenie škody alebo ak vykonanie týchto opatrení nebolo možné. V prípade meškania batožiny je prepravca zodpovedný za vzniknutú škodu len v prípade, že nepodnikol všetky primerané opatrenia na zamedzenie škody alebo ak vykonanie týchto opatrení nebolo možné. Ručenie finančnej zodpovednosti pri preprave batožiny za škody spôsobené meškaním je obmedzené na 1.000 SDR. Od 17.05.2005 platia popri tom aj práva vyplývajúce z nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov.

Informácia o obmedzení zodpovednosti v prípade zničenia, straty alebo poškodenia batožiny

Prepravca ručí za zničenie, stratu alebo poškodenie batožiny do výšky 1.000 SDR. Pri zapísanej (podanej) batožine existuje objektívna zodpovednosť, ak batožina nebola už predtým poškodená. Prepravca nenesie zodpovednosť za škodu, ktorá

vznikla v dôsledku kazu samotnej batožiny.

Pri nezapisanej (príručnej) batožine je prepravca zodpovedný len za poškodenie, ku ktorému došlo z jeho viny.

Vyššia hranica ručenia pre batožinu

Vyššia hranica ručenia vzniká vtedy, ak cestujúci najneskôr pri odbavení vykoná vyhlásenie a zaplatí príplatok.

Zodpovednosť/ručenie zmluvného a vykonávajúceho prepravcu

Ak vykonávajúci prepravca nie je identický so zmluvným prepravcom, môže cestujúci zaslať reklamáciu alebo nároky na náhradu škody každému jednému prepravcovi. Na letenke uvedený názov a kód prepravcu znamená, že tento prepravca je zmluvným prepravcom. Niektoré letecké spoločnosti nenesú zodpovednosť za rozbitné a cenné predmety alebo za predmety podliehajúce skaze. Informácie v tejto súvislosti Vám poskytne letecká spoločnosť alebo touroperátor.

Súdne vymáhanie

Žaloby na náhradu škody je potrebné podať na súde do 2 rokov od dátumu priletu lietadla resp. predpokladaného priletu lietadla.

Informácie pre cestujúcich v medzinárodnej leteckej doprave o nariadeniach a všeobecnom obmedzení zodpovednosti podľa Varšavského dohovoru

Preprava cestujúcich, ktorých letový plán zahŕňa cieľovú destináciu alebo medzipristátie v krajine inej ako je krajina odletu, podlieha ustanoveniam Varšavského dohovoru, ktorý spravídla určuje zodpovednosť prepravcu a jej obmedzenia v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví cestujúceho, resp. v prípade poškodenia batožiny. Viď odsek „Oznámenie pre cestujúcich v medzinárodnej leteckej doprave o obmedzení zodpovednosti“.

Zmluvné podmienky prepravy v leteckej doprave

1. V zmysle tejto zmluvy znamená pojem „letenka“ taký cestovný a batožinový lístok, ktorého súčasťou sú aj tieto podmienky a informácie; „prepravca“ sú všetci leteckí prepravcovia, ktorí prepravujú cestujúceho alebo jeho batožinu na základe už vyššie uvedenej letenky, alebo sa k tomuto zaväzujú alebo vykonávajú iné služby súvisiace s leteckou prepravou; „Varšavský dohovor“ je dohovor pre zjednotenie určitých pravidiel vzťahujúcich sa na prepravu v medzinárodnej leteckej doprave, podpísaný vo Varšave dňa 12.októbra 1929, alebo tento dohovor v úprave Haagskeho Protokolu, podpísaný dňa 28.septembra 1955, podľa toho, čo sa na daný prípad vzťahuje.

2. Preprava na základe letenky podlieha pravidlám a limitom Varšavského dohovoru, iba že by táto preprava nebola „medzinárodnou prepravou“ v zmysle tohto dohovoru.

3. V ostatnom podlieha preprava a iné služby poskytované prepravcom (I) podmienkam obsiahnutým v letenke, (II) použitým tarifám, (III) prepravným podmienkam a iným pravidlám prepravcu, ktoré sú súčasťou tejto zmluvy (na požiadanie k nahliadnutiu alebo aj k dispozícii u prepravcu alebo touroperátora); Na prepravu z/do miest v USA alebo v Kanade sa aplikujú platné tarify týchto krajín.

4. Názov prepravcu môže byť uvedený na letenke v skratke; úplný názov alebo jeho skrátený názov sú špecifikované v jednotlivých tarifách, prepravných podmienkach, iných pravidlách alebo letových poriadkoch prepravcu. Adresa prepravcu je letisko v mieste odletu a je uvedená hneď vedľa prvej skratky názvu prepravcu na letenke. Dohodnuté body medzipristátia sú také miesta, ktoré sú uvedené na letenke alebo v letových poriadkoch prepravcu ako plánované body medzipristátia na príslušnej trase. Ak sa na základe letenky preprava vykonávaná niekoľkými, po sebe nasledujúcimi prepravcami, považuje za jednu prepravu/operáciu.

5. Prepravca, ktorý vystaví letenku na prepravu ako službu iného prepravcu, koná len ako agent.

6. Vylúčenie alebo obmedzenie zodpovednosti prepravcu

platí s príslušnými zmenami aj pre agentov, zamestnancov a splnomocnené osoby prepravcu, aj pre osobu, ktorej lietadlo je použité na prepravu prepravcu, vrátane jej agentov, zamestnancov a splnomocnené osoby.

7. Batožina určená na prepravu bude doručená majiteľovi letenky. Poškodenie batožiny v medzinárodnej preprave musí byť u prepravcu nahlásené písomne, bezodkladne po zistení, najneskôr 7 dní po obdržaní, pri omeškaní najneskôr 21 dní po jej doručení. Pre poškodenie batožiny pri inej preprave platia príslušné pravidlá taríf a prepravných podmienok.

8. Každá letenka oprávňuje na prepravu v deň a na trase, na ktoré bolo zakúpené, a v zmysle pravidiel touroperátora spätne potvrdené, miesto.

9. Prepravca vyvinie maximálne úsilie na prepravu cestujúceho a batožiny, podľa možnosti v presne stanovenom čase.

10. Cestujúci musí spĺňať potrebné úradné cestovné formality, predložiť vstupné, výstupné a iné cestovné doklady a dostaviť sa na letisko v čase určenom prepravcom, alebo ak čas nie je určený, dostatočne včas pre odbavenie.

11. Nikto z agentov, zamestnancov alebo splnomocnených osôb prepravcu nie je oprávnený dopĺňať, upravovať alebo rušiť ustanovenia tejto zmluvy.

Oznámenie pre cestujúcich v medzinárodnej leteckej doprave o obmedzení zodpovednosti

Cestujúci, ktorí letecký zájazd ukončia alebo prerušia v inej krajine, ako je krajina nástupu na zájazd, budú informovaní o tom, že ustanovenia Varšavského dohovoru môžu byť aplikované na celý letecký zájazd vrátane leteckej trasy celkovo v rámci krajiny nástupu na zájazd alebo krajiny cieľovej destinácie. Pre cestujúcich, ktorí letecky cestujú do/z USA alebo v rámci ich letu je plánované prerušenie letu alebo medzipristátie v USA, stanovuje tento dohovor a iné osobitné dohody, ktoré sú súčasťou aplikovaných tarifných pravidiel, že ručenie leteckej spoločnosti, ktorá vystavila danú letenku a určitých iných leteckých spoločností, ktoré podliehajú týmto osobitným dohodám, je v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví cestujúcich vo väčšine prípadov preukázanej škody, obmedzené na maximálne 75.000 USD/ cestujúceho, a toto ručenie do tohto limitu platí aj bez zavinenia prepravcu.

Pre cestujúcich, ktorí cestujú s leteckou spoločnosťou, ktorá nepodlieha týmto osobitným dohodám, alebo cestujúci, ktorí necestujú do alebo z USA alebo v rámci ich letu nie je plánované prerušenie letu alebo medzipristátie v USA, je ručenie prepravcu v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví cestujúcich vo väčšine prípadov obmedzené na cca 10.000 USD alebo na 20.000 USD.

Informácie o leteckých spoločnostiach, ktoré podliehajú týmto osobitným dohodám, poskytnú na požiadanie kancelárie vystavujúce letenky alebo touroperátor.

Dodatočné krytie môže byť dosiahnuté uzavretím súkromného poistenia. Takéto poistenie zostáva obmedzením zodpovednosti prepravcu v rámci Varšavského dohovoru alebo už spomenutých osobitných dohôd nedotknuté. Príslušné informácie získate v leteckej spoločnosti, poisťovni alebo u touroperátora.

Poznámka: Vyššie uvedený limit vo výške 75.000 USD zahŕňa náklady na súdne konanie; Ak nárok bude uplatnený v krajine, v ktorej sú náklady na súdne konanie riešené samostatne, činí limit 58.000 USD, vynímajúc náklady na súdne konanie.

Informácie ohľadom Nariadenia (ES) 2027/97 a 889/02 o zodpovednosti leteckých spoločností v prípade nehôd

Ručenie leteckých spoločností resp. leteckých spoločností Spoločenstva v zmysle Nariadenia zodpovedá tým v Montrealskom dohovore. „Letecké spoločnosti“ sú letecké prepravné spoločnosti s platnou prevádzkovou licenciou.

„Letecké spoločnosti Spoločenstva“ sú letecké spoločnosti s platnou prevádzkovou licenciou udelenou jedným z členských štátov v súlade s Nariadením (EHS) č.2407/92.