

## **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. Zahŕnutie 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 (prestávanie 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 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 (porovnaj bod 10.3.).

#### **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 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 zaplataenia paušálov odstupného – 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 odstupného**

15.1. Cestujúci je oprávnený kedykoľvek, s povinnosťou úhrady paušálov odstupného (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 zmariť 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](http://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.