

## **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 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 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 pravidiel 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 ušetrovaných 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 spätného 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 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.

### **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 zájazdov**

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 zájazdu. 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 zájazdu v rozpore so Zmluvou o zájazde 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 zájazd 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 zájazdu 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 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. 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	
<b>Egypt / Kanárske ostrovy / Kapverdy / Portugalsko (vrátane Madeiry)</b>	01.11.-31.10.	20%	25%	35%	45%	65%	75%	80%	
<b>Baleárske ostrovy</b>	01.11.-25.03.	15%	20%	25%	40%	60%	75%	80%	
	26.03.-31.10.	20%	25%	35%	45%	65%	80%	85%	
<b>Grécko / Cyprus</b>	1.11.-31.10.	20%	25%	35%	45%	65%	75%	85%	
<b>Turecko / Tunisko / Malta / Maroko</b>	01.11.-25.03.	15%	15%	25%	35%	45%	65%	80%	
	26.03.-31.10.	20%	25%	35%	45%	65%	75%	80%	
<b>Maledivy / Spojené Arabské Emiráty</b>	01.11.-31.10.	35%	40%	45%	55%	65%	80%	90%	
<b>Ázia / Karibik / Maurícius / USA / Tanzánia</b>	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%
<b>Ostatné krajiny pevninskej Európy</b>	01.11.-25.03.	15%	15%	25%	35%	45%	65%	80%	
	25.03.-31.10.	20%	25%	35%	45%	65%	75%	80%	
<b>Ostatné paušálne zájazdy s časťou plavby po mori</b>	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**