

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 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 doplnujúcich 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