

## CESTOVNÉ PODMIENKY PLATNÉ PRE NOVÉ REZERVÁCIE OD 1. 10. 2019

Nasledujúce ustanovenia – ak budú platne dohodnuté – tvoria obsah uzatváranej zmluvy o **poskytnutí súborných balíkov cestovných služieb** (ďalej len „cestovná zmluva“), ktorú s vami uzatvárame.

Dopĺňajú ustanovenia § 651a – z nemeckého Občianskeho zákonníka (BGB) a článku 250 a 252 EGBGB (uvádzacieho zákona k Občianskemu zákonníku, ďalej len „EGBGB“). Naša ochrana presahuje požiadavky vyplývajúce z predpisov o poskytovaní súhrnných cestovných služieb. Ak si rezervujete iba **jednu cestovnú službu** (napr. ubytovanie v hoteli, prázdninový byt, prenájom vozidla), ktorá nie je alebo sa nestane súčasťou súborných cestovných služieb, napr. ak vám predajca služieb cestovného ruchu sprostredkuje ešte iné cestovné služby ďalších poskytovateľov, poskytneme vám dobrovoľne popri povinnej ochrane podľa príslušných predpisov ešte ochranu vyplývajúcu z predpisov o poskytovaní súhrnných cestovných služieb (§ 651a – z Obč. zák. a čl. 250 a 252 EGBGB).

Nasledujúce cestovné podmienky sa teda uplatňujú aj v zmluvách o jednotlivých cestovných službách (ďalej nazývané **spojené cestovné služby**). Zvláštnosti, ktoré sa týkajú výlučne spojených cestovných služieb, sú výslovne upravené, resp. uvedené nižšie. Vyššie uvedené predpisy sa nevzťahujú na jednotlivé služby leteckej dopravy. Odchýlky uvedené v príslušnom katalógu, ako aj individuálne dohody majú prednosť pred týmito cestovnými podmienkami.

### 1. Uzatvorenie cestovnej zmluvy/Zodpovednosť za spolucestujúcich

1.1 Pre **všetky spôsoby rezervácie zájazdu** (napr. v cestovnej kancelárii, priamo u usporiadateľa, telefonicky, online atď.) platí:

a) Základom ponuky sú naše vypísané služby a zájazdy a naše doplňujúce informácie na príslušnú cestu, pokiaľ sú vám pri rezervácii k dispozícii. Predajca a poskytovateľ služby (napr. hotely, dopravné spoločnosti) nie sú splnomocnení na uzatváranie dohôd, poskytovanie informácií ani poskytovanie žiadnych záruk, ktoré by menili dohodnutý obsah cestovnej zmluvy, rozširovali zmluvne dohodnutý rozsah služieb alebo boli v rozpore s informáciami v opise služby. Hotelové a iné prospekty, ktoré neboli vydané nami, nie sú záväzné na poskytovanie našich služieb, pokiaľ neboli po dohovore s vami zahrnuté do obsahu cestovnej zmluvy.

b) Za všetky zmluvné záväzky cestujúcich, pre ktorých vykonávate rezerváciu, nesiete rovnakú zodpovednosť ako za vaše vlastné záväzky, pokiaľ ste tento záväzok prevzali výslovným a samostatným vyhlásením.

c) Ak sa obsah nášho potvrdenia rezervácie odlišuje od obsahu rezervácie, ide o novú ponuku, ktorou sme viazaní po dobu 10 dní. Zmluva bude uzatvorená na základe tejto novej ponuky, ak upozorníme na zmenu týkajúcu sa novej ponuky a splníme povinnosti týkajúce sa poskytnutia predzmluvných informácií a vy nám v období, počas ktorého sme viazaní predloženou ponukou, potvrdíte jej prijatie buď výslovným vyhlásením, alebo zaplatením zálohy.

Predzmluvné informácie o podstatných charakteristikách cestovných služieb, cene zájazdu a všetkých dodatočných výdavkoch, platobných podmienkach, minimálnom počte účastníkov a storno poplatkoch (podľa čl. 250 § 3 bod 1, 3 až 5 a 7 EGBGB), ktoré sme vám odovzdali, nie sú súčasťou cestovnej zmluvy, ak sa na tom zmluvné strany výslovne nedohodnú.

1.2 Pre rezerváciu urobenú ústne, telefonicky, písomne, e-mailom, prostredníctvom SMS alebo faxom platí:

a) Rezerváciou (prihlásením na zájazd) nás záväzne žiadate o uzatvorenie cestovnej zmluvy.

b) Zmluva je uzatvorená usporiadateľom na základe potvrdenia rezervácie. Pri uzatvorení zmluvy alebo bezprostredne po ňom vám odovzdáme potvrdenie rezervácie zodpovedajúce požiadavkám právnych predpisov a uložené na trvalom nosiči informácií (ktorý vám umožní ho uchovať alebo uložiť tak, aby vám

bolo primerané obdobie k dispozícii, napr. v papierovej forme alebo prostredníctvom e-mailu) v prípade, že nemáte nárok na tlačene potvrdenie rezervácie podľa čl. 250 § 6 ods. 1 veta 2 EGBGB, pretože uzatvorenie zmluvy sa uskutočnilo v prítomnosti oboch strán alebo mimo prevádzky.

1.3 Pri rezerváciách v rámci elektronického obchodného styku (napr. internet, mobilné aplikácie, elektronické médiá) na uzatvorenie zmluvy platí:

- a) Priebeh elektronickej rezervácie vám bude vysvetlený v príslušnej aplikácii.
- b) Máte možnosť opraviť alebo zmazať vložené údaje, alebo prípadne zmazať celý rezervačný formulár s tým, že použitie príslušnej funkcie vám bude vysvetlené.
- c) Musia byť uvedené zmluvné jazyky, v ktorých možno urobiť elektronickú rezerváciu.
- d) Ak uložíme text zmluvy, budeme vás o tom informovať; to isté sa týka možnosti neskoršieho zobrazenia textu.
- e) Stlačením softvérového tlačidla s textom „Záväzná rezervácia“ alebo s porovnateľným označením nás záväzne žiadate o uzatvorenie cestovnej zmluvy.
- f) Obratom vám elektronicke potvrdíme prijatie vášho prihlásenia na zájazd (potvrdenie o prijatí).
- g) Po prihlásení na zájazd prostredníctvom stlačenia uvedeného tlačidla vám nevzniká nárok na uzatvorenie zmluvy.
- h) Zmluva bude uzatvorená, hneď ako vám bude doručené potvrdenie rezervácie na trvalom nosiči dát. Pokiaľ bude potvrdenie rezervácie doručené okamžite po stlačení tlačidla „Záväzná rezervácia“ na obrazovke zodpovedajúcim zobrazením potvrdenia rezervácie, potom je cestovná zmluva uzatvorená v momente zobrazenia tohto potvrdenia. V takom prípade vám nemusíme zaslať správu o prijatí rezervácie podľa bodu f), ak vám bude ponúknutá možnosť uložiť potvrdenie na trvalý nosič dát a prípadne ho vytlačiť. Záväznosť cestovnej zmluvy však nezávisí od toho, či si potvrdenie skutočne uložíte alebo vytlačíte.

1.4 Upozorňujeme na to, že pri ponúkaných cestovných službách uzatvorených na diaľku (predovšetkým listom, telefonicky, faxom, e-mailom, prostredníctvom SMS alebo telekomunikačných médií a online služieb) nevzniká podľa ustanovenia § 312 nasl. Obč. zák. právo na zrušenie zmluvy, ale len zákonné právo na odstúpenie od zmluvy a vypovedanie zmluvy, najmä právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 651h Obč. zák. Právo na zrušenie zmluvy však vzniká, ak by bola zmluva o cestovných službách podľa § 651a Obč. zák. uzatvorená mimo prevádzky, iba ak by ústna komunikácia, z ktorej vychádza uzatvorenie zmluvy, bola vedená na základe predchádzajúcej objednávky spotrebiteľa; v takom prípade nevzniká právo na zrušenie zmluvy.

## **2. Platba/Cestovné doklady na zájazd**

2.1 Úhradu ceny zájazdu pred dokončením zájazdu môžeme požadovať a prijímať len v prípade, že sme uzatvorili právne účinnú zmluvu o zabezpečení platieb prijatých od klientov (poistenie proti úpadku) a že sme vám odovzdali potvrdenie o uzatvorení tejto zmluvy obsahujúce meno a kontaktné údaje poisťovateľa uvedené jednoznačne, zrozumiteľne a dôrazne. Po uzatvorení zmluvy a po odovzdaní vyššie uvedeného potvrdenia sa hradí záloha vo výške 20 % ceny zájazdu. Doplato je splatný 28 dní pred začiatkom cesty za predpokladu, že bolo odovzdané potvrdenie o poistení proti úpadku a že naše právo na odstúpenie od zmluvy z dôvodov uvedených v bode 7 už nie je možné uplatniť. V opise môže byť pri niektorých cestovných službách uvedená aj predčasná splatnosť (napr. pri niektorých špeciálnych leteckých tarifách).

2.2 Pri platbe kreditnou kartou bude platba automaticky stiahnutá z vášho účtu v príslušných termínoch.

2.3 Ak neuhradíte zálohu a/alebo doplatok v dohodnutom termíne splatnosti, aj keď sme pripravení riadne poskytnúť zmluvne dohodnuté služby a splnili sme zákonnú informačnú povinnosť a vo váš prospech nevzniká zákonné alebo zmluvné záložné právo, sme po zaslaní upomienky a uplynutí stanovenej dodatočnej lehoty splatnosti oprávnení odstúpiť od zmluvy a naúčtovať vám náklady za odstúpenie podľa bodu 4.2 vety 2 až bodu 4.5. 2.4 Cestovné doklady na zájazd sú štandardne vystavované 21 dní pred začiatkom cesty, pri rezerváciách urobených krátko pred začiatkom cesty sa v prípade potreby vyhotovia počas 24 hodín.

Cestovné doklady na zájazd sa spravidla zasielajú e-mailom alebo tlačenu formou vašej cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej ste si rezervovali cestovné služby, prípadne po dohode priamo vám.

Pri rezerváciách letov so skorým dátumom odletu, je v konkrétnom prípade možná dohoda o doručení dokladov na zájazd na odletové letisko. Po zaplatení budú podklady pripravené na vyzdvihnutie. Za vzniknuté náklady sa účtuje administratívny poplatok 15 eur za rezerváciu.

### **3. Zmeny služieb pred začiatkom zájazdu**

3.1 Zmeny podstatných vlastností cestovných služieb oproti dohodnutému obsahu cestovnej zmluvy, ktorých nutnosť nastala až po uzatvorení zmluvy, môžeme vykonať pred začatím zájazdu bez toho, aby sme porušili zásady korektného obchodného styku, pokiaľ tieto zmeny nie sú rozsiahle a neohrozia celkový ráz cesty.

3.2 O zmenách služieb a dôvode ich uskutočnenia sme povinní vás bezodkladne informovať na trvalom nosiči informácií (napr. aj e-mailom, prostredníctvom SMS alebo hlasovou správou), a to jednoznačne, zrozumiteľne a výrazne.

3.3 V prípade rozsiahlej zmeny podstatnej vlastnosti poskytovanej služby alebo odchýlky od vašich špecifických požiadaviek (ktoré sa stali obsahom cestovnej zmluvy), ktorá zmení obsah cestovnej zmluvy, ste oprávnení v primeranej lehote, ktorú vám stanovíme, súčasne s oznámením zmeny:

- buď súhlasiť so zmenou,
- alebo bezplatne odstúpiť od cestovnej zmluvy,
- alebo požadovať účasť na náhradnom zájazde/službe, ak vám bola takáto možnosť ponúknutá. Máte možnosť voľby, či budete na naše oznámenie o zmene reagovať, alebo nie.

Pokiaľ na naše oznámenie nebudete reagovať, resp. ak zareagujete až po uplynutí stanovenej lehoty, považuje sa zmena za prijatú. Týmto odkazujeme na odsek 3.2 týkajúci sa ohlásenia zmeny.

V opačnom prípade môžete buď súhlasiť so zmenou, alebo požadovať účasť na náhradnom zájazde/službe, pokiaľ vám bude táto možnosť poskytnutá, alebo bezplatne odstúpiť od zmluvy.

3.4 Tým nie sú dotknuté prípadné nároky na plnenie zo záruky, pokiaľ zmenené služby vykazujú nedostatky. Ak by sme na vykonanie zmeneného alebo náhradného zájazdu/služby ekvivalentnej kvality vynaložili nižšie náklady, bude vám vrátený rozdiel v cene podľa § 651 ods. 2 Občianskeho zákonníka.

### **4. Odstúpenie zákazníka od zmluvy pred začatím zájazdu/Storno poplatky**

4.1 Od zájazdu môžete odstúpiť kedykoľvek pred začiatkom cesty, a to vyhlásením, ktoré urobíte voči našej spoločnosti. Ak bol zájazd rezervovaný prostredníctvom predajcu služieb cestovného ruchu, možno vyhlásenie urobiť aj voči nemu. Odporúčame, aby ste na vyhlásenie použili trvalý nosič informácií.

4.2 Keď odstúpite pred začiatkom cesty alebo ak na zájazd nenastúpite, strácame nárok na úhradu ceny zájazdu. Namiesto toho môžeme požadovať primerané odškodnenie v prípade, že zodpovednosť za odstúpenie nenesieme my alebo sa na mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti vyskytujú výnimočné okolnosti, ktoré zásadne ovplyvnia realizáciu zájazdu alebo prepravu osôb na miesto určenia; okolnosti sú neodvratné a mimoriadne, ak nie sú pod našou kontrolou a ich následkom nebolo možné zabrániť, aj keby boli zaistené všetky prijateľné opatrenia.

4.3 Výšku odškodnenia stanovíme ako paušálnu sumu, pričom vychádzame z časového úseku medzi odstúpením od zmluvy a začiatkom zájazdu a ďalej z očakávanej úspory výdavkov a predpokladaného príjmu z iného využitia cestovnej služby. **Výška paušálnej náhrady je uvedená v bode 19 týchto cestovných podmienok.**

4.4 V každom prípade máte možnosť preukázať, že primeraná čiastka náhrady, ktorá nám patrí, je podstatne nižšia ako požadovaná výška odškodnenia.

4.5 Vyhradzujeme si právo požadovať namiesto vyššie uvedenej paušálnej sumy vyššiu, individuálne vypočítanú náhradu, ak preukážeme, že nám vznikli podstatne vyššie náklady ako štandardne účtovaná

paušálna suma. V takom prípade sme požadovanú náhradu povinní konkrétne vyčíslieť a odôvodniť s tým, že pri výpočte prihliadneme na úsporu nákladov a náhradu znížime o sumu, ktorú získame z iného využitia cestovných služieb.

4.6 Ak sme v dôsledku odstúpenia od zmluvy povinní vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, vykonáme to bezodkladne, najneskôr však do 14 dní po prijatí vyhlásenia o odstúpení od zmluvy.

## **5. Zmeny rezervácií/Náhradní účastníci**

5.1 Po uzatvorení zmluvy nemáte nárok na zmeny, zvlášť pokiaľ ide o termín zájazdu, miesto zájazdu, miesto nástupu na zájazd, ubytovanie alebo spôsob dopravy (zmena v rezervácii). Ak by napriek tomu na vašu žiadosť mali byť po rezervácii uskutočnené zmeny – ak to je možné -, vznikajú nám spravidla rovnaké náklady, ako keby ste od zájazdu odstúpili. Musíme vám preto naúčtovať náklady v rovnakej výške, ako keby ste v čase zmeny rezervácie odstúpili od zájazdu. Pri iných, nepodstatných zmenách rezervácie účtujeme len administratívny poplatok vo výške 30 eur. Máte možnosť preukázať, že odškodnenie, ktoré nám skutočne patrí, je podstatne nižšie ako požadovaný administratívny poplatok.

To neplatí, pokiaľ je zmena rezervácie nevyhnutná preto, že sme vám pred uzavretím zmluvy buď neposkytli žiadne, alebo sme poskytli nedostatočné alebo nesprávne informácie podľa článku 250 § 3 EGBGB; v takom prípade je zmena rezervácie bez poplatku.

5.2 Vyššie uvedenými podmienkami nie je dotknuté vaše zákonné právo zaslať nám podľa § 651e Obč. zák. prostredníctvom trvalého nosiča informácií požiadavku, aby namiesto vás vstúpila do práv a povinností vyplývajúcich z cestovnej zmluvy tretia strana. Takéto vyhlásenie je v každom prípade urobené včas, pokiaľ ho dostaneme do 7 dní pred začiatkom zájazdu.

## **6. Nevyužité služby**

Pokiaľ z vlastných dôvodov nevyužívate jednotlivé cestovné služby, ktoré sme boli pripravení a schopní zabezpečiť podľa zmluvy, nemáte nárok na pomerné vrátenie ceny zájazdu. To neplatí, ak ide o dôvody, ktoré vás podľa príslušných právnych ustanovení oprávňujú na bezplatné odstúpenie od zmluvy alebo na vypovedanie cestovnej zmluvy. U poskytovateľov služieb sa v takom prípade budeme snažiť dosiahnuť vrátenie ušetrených nákladov. Táto povinnosť nevzniká, ak ide o nepatrné výdavky.

## **7. Odstúpenie od zmluvy kvôli nedosiahnutiu minimálneho počtu účastníkov**

7.1 Do 28 dní pred nástupom na zájazd môžeme od cestovnej zmluvy odstúpiť z dôvodu nedosiahnutia oznámeného alebo úradne stanoveného minimálneho počtu účastníkov v prípade, že sme v opise cestovnej služby upozornili na minimálny počet účastníkov a že sme tento počet a tiež vyššie uvedený termín, v ktorom vám musí byť pred zmluvne dohodnutým začiatkom cesty doručené oznámenie o odstúpení, uviedli v potvrdení rezervácie. Ak nastanú okolnosti znemožňujúce uskutočnenie zájazdu, sme povinní vás o tom v každom prípade bezodkladne informovať a čo možno najrýchlejšie vám doručiť oznámenie o odstúpení od zmluvy. Ak by bolo už dlhší čas pred začiatkom zájazdu zrejmé, že nebude možné dosiahnuť minimálny počet účastníkov, budeme vás o tom informovať.

7.2 Ak sa z tohto dôvodu zájazd neuskutoční, vrátime vám zaplatenú čiastku ceny zájazdu bezodkladne, najneskôr však do 14 dní po doručení vyhlásenia o odstúpení od zmluvy.

## **8. Odstúpenie od zmluvy z dôvodov vyplývajúcich zo správania klienta**

Od cestovnej zmluvy môžeme odstúpiť alebo po nástupe na zájazd vypovedať cestovnú zmluvu s okamžitou platnosťou, ak budete bez ohľadu na naše upozornenie trvalo narušovať priebeh zájazdu alebo ak budete svojím správaním porušovať zmluvu natoľko, že jej okamžité zrušenie je oprávnené. To neplatí, ak príčinou vášho porušovania zmluvy bude nedodržanie našej informačnej povinnosti. Ak podáme výpoveď my, vyhradzujeme si nárok na zaplatenie ceny zájazdu. Musíme však započítať hodnotu ušetrených nákladov a

tiež prospechu, ktorý získame z iného použitia nevyužitých služieb vrátane nákladov, ktoré nám refundovali poskytovatelia služieb.

## **9. Odstúpenie od zmluvy z dôvodu nevyhnutných mimoriadnych okolností**

V tejto súvislosti sa odkazuje – vo forme výňatku – na ustanovenia Občianskeho zákonníka v nasledujúcom znení: § 651h Odstúpenie pred začiatkom cesty

(1) Cestujúci môže kedykoľvek pred začiatkom cesty odstúpiť od zmluvy. Ak cestujúci od zmluvy odstúpi, stráca usporiadateľ nárok na dohodnutú cenu zájazdu. Usporiadateľ však môže požadovať primeranú náhradu.

[...]

(3) Napriek odseku 1 vety 3 nemôže usporiadateľ požadovať žiadnu náhradu, ak sa v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti vyskytnú nevyhnutné mimoriadne okolnosti, ktoré zásadne ovplyvnia poskytovanie súborných cestovných služieb alebo prepravu osôb na miesto určenia.

Okolnosti sú nevyhnutné a mimoriadne v zmysle tohto podtitulu, pokiaľ nie sú pod kontrolou účastníka, ktorý sa na ne odvoláva, a ich následky by nebolo možné odvrátiť ani v prípade, že by boli prijaté všetky prijateľné opatrenia.

(4) Usporiadateľ môže odstúpiť od zmluvy pred začiatkom cesty v nasledujúcich prípadoch:

1. [...]

2. Usporiadateľovi bránia pri plnení zmluvy nevyhnutné mimoriadne okolnosti; v tomto prípade musí urobiť vyhlásenie o odstúpení od zmluvy ihneď po zistení okolností zakladajúcich dôvod odstúpenia.

Ak usporiadateľ od zmluvy odstúpi, stráca nárok na úhradu dohodnutej ceny zájazdu.

(5) Ak je usporiadateľ v dôsledku odstúpenia od zmluvy povinný vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, je povinný urobiť to bezodkladne, najneskôr však do 14 dní po odstúpení od zmluvy.“

## **10. Povinnosť klienta poskytnúť súčinnosť**

### **10.1 Cestovné doklady na zájazd**

Ak vám neboli v oznámenej lehote dodané potrebné cestovné doklady na zájazd, oznámte to, prosím, včas buď nám, alebo predajcovi, u ktorého ste si rezervovali cestovné služby.

**10.2 Reklamácia a náprava nedostatkov** Pokiaľ nebude zájazd realizovaný bez nedostatkov, môžete požadovať nápravu. To si vyžaduje vašu súčinnosť bez toho, aby pritom bola dotknutá naša povinnosť plnenia. Preto ste povinní prispieť v maximálne možnej miere k odstráneniu nedostatkov a zmierneniu alebo úplnému zamedzeniu prípadnej ujmy.

Ak sme nemohli vykonať nápravu preto, že reklamácia nebola nahlásená, nemáte nárok na zníženie ceny podľa § 651m Obč. zák. ani nárok na náhradu škody podľa § 651n Obč. zák.

Reklamáciu ste povinní bezodkladne oznámiť nášmu delegátovi. Ak v destinácii nie je prítomný, resp. zmluvne dohodnutý náš delegát, musíte nám nahlásiť prípadné nedostatky na nižšie uvedený kontakt alebo príp. nášmu kontaktnému pracovisku; informácie o dostupnosti nášho delegáta alebo kontaktného pracoviska sú uvedené v potvrdení rezervácie a/alebo v cestovných dokladoch. Uvedte, prosím, v každom prípade rezervačné číslo/číslo zájazdu, cieľovú destináciu a identifikačné údaje zájazdu uvedené v cestovných dokladoch.

Reklamáciu môžete tiež nahlásiť predajcovi cestovných služieb, u ktorého ste si objednali cestovné služby.

Náš delegát je poverený zjednať nápravu, ak je to možné. Nemá ale oprávnenie na uznanie nárokov.

### **10.3 Stanovenie lehoty pred vypovedaním zmluvy**

Ak budete chcieť vypovedať cestovnú zmluvu podľa § 651l Obč. zák. kvôli nedostatku uvedenému v § 651i ods. 2 Obč. zák., ste povinní nám najprv určiť lehotu na nápravu. To neplatí iba v prípade, že nápravu odmietneme vykonať alebo že náprava je potrebná okamžite.

10.4 Poškodenie a meškanie batožiny pri leteckých zájazdoch; osobitné pravidlá a lehoty pre žiadosti o nápravu nedostatkov

a) Upozorňujeme, že stratu, poškodenie alebo omeškanie batožiny pri leteckých zájazdoch, riadiacich sa právnymi predpismi o leteckej doprave, je okamžite nutné oznámiť na mieste a podať príslušnej leteckej spoločnosti oznámenie o vzniknutej škode (PIR). Letecké spoločnosti a usporiadatelia zájazdov môžu podľa medzinárodných dohovorov odmietnuť náhradu škody, ak nebol vyplnený reklamačný formulár. Reklamáciu je pri poškodení batožiny nutné podať do 7 dní, pri meškaní batožiny do 21 dní po vydaní.

b) Stratu, poškodenie alebo nesprávne doručenie batožiny je okrem toho nutné okamžite oznámiť nám, nášmu delegátovi, resp. kontaktnému pracovisku alebo predajcovi cestovných služieb.

## 11. Obmedzenie ručenia

11.1 Naše zmluvné ručenie za škody, ktoré nemajú povahu ujmy na zdraví a nie sú spôsobené vlastným zavinením, je obmedzené do výšky trojnásobku ceny zájazdu.

11.2 Naša trestná zodpovednosť za škody, ktoré nemajú povahu ujmy na zdraví alebo konania ohrozujúceho sexuálne sebaurčenie a neboli spôsobené naším zavinením, je obmedzená do výšky trojnásobku ceny zájazdu.

11.3 Týmto obmedzením nie sú dotknuté prípadné nároky, ktoré sú zakotvené v medzinárodných dohodách alebo z nich vyplývajú a presahujú rámec bodov 11.1 a 11.2.

11.4 Neručíme za chybné plnenie, osobné a vecné škody v súvislosti s cestovnými službami, ktoré sú sprostredkované len ako cudzie služby (napr. sprostredkované výlety, športové podujatia, návštevy divadiel, výstavy), ak je toto výslovne uvedené v opise cestovných služieb a v potvrdení rezervácie s údajom o totožnosti a adrese sprostredkovaného zmluvného partnera tak jednoznačne, že môžete identifikovať, že nejde o súčasť našich služieb a že boli vybrané zvlášť. Tým nie sú dotknuté ustanovenia § 651b, 651c, 651w a 651y VOP.

Ručíme však vtedy, keď príčinou vašej ujmy bolo porušenie informačných alebo organizačných povinností z našej strany.

## 12. Uplatnenie nárokov: príjemcu a informácie o spôsoboch urovnania spotrebiteľského sporu

12.1 Nároky podľa § 651i ods. 3 body 2 – 7 Obč. zák. je nutné uplatniť voči nám. Nároky možno tiež uplatniť prostredníctvom predajcu, ak boli cestovné služby objednané u tohto predajcu. Na uplatnenie nárokov odporúčame použiť trvalý nosič informácií.

12.2 Upozorňujeme na to, že sa nezúčastňujeme konania o mimosúdnom riešení spotrebiteľského sporu. Ohľadom všetkých cestovných zmlúv uzatvorených v elektronickom obchodnom styku odkazujeme na európsku platformu o riešení sporov online [.http://ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).

## 13. Premlčanie pri tzv. spojených cestovných službách

Prípadné nároky na náhradu škody voči nám sa pri tzv. spojených cestovných službách premlčia po uplynutí štandardnej premlčacej lehoty podľa § 195, 199 Obč. zák.

Prípadné nároky na náhradu škody uplatnené voči vám z titulu zmeny alebo zhoršenia stavu prenajatých vecí (napr. prenajaté vozidlo, prázdninový byt) sú v prípade objednania spojených cestovných služieb premlčané po šiestich mesiacoch. Táto lehota začína plynúť dňom, ktorým mal zájazd podľa zmluvy skončiť.

## 14. Upozornenie o zodpovednosti dopravcov za úrazy cestujúcich po mori

Ručenie dopravcov za dopravu cestujúcich po mori podlieha nariadeniu (ES) č. 392/2009 Európskeho parlamentu a Rady EÚ z 23. 4. 2009 o zodpovednosti prepravcov za cestujúcich po mori v prípade smrti alebo ujmy na zdraví cestujúcich, straty alebo poškodenia batožiny, straty alebo poškodenia cenných vecí a tiež v prípade cestujúcich so zníženou schopnosťou pohybu pri strate alebo poškodení zdravotných pomôcok

na podporu pohybu či ďalšieho špeciálneho vybavenia. Bližšie informácie o platných ustanoveniach a právach cestujúcich podľa tohto nariadenia dostanete po odoslaní e-mailu na [kreuzfahrten.info@dertouristik.com](mailto:kreuzfahrten.info@dertouristik.com) s predmetom: Unfallhaftung.

## **15. Informačná povinnosť o identite leteckej spoločnosti**

Na základe nariadenia EÚ o informovaní pasažierov lietadiel o identite leteckej spoločnosti sme povinní vás pri rezervácii informovať o identite prepravujúcej leteckej spoločnosti a tiež o všetkých leteckých prepravných službách, ktoré sú poskytované v rámci rezervovaného zájazdu. Ak pri rezervácii zájazdu ešte nie je letecká spoločnosť známa, sme povinní vám oznámiť, ktorá letecká spoločnosť, resp. ktoré letecké spoločnosti pravdepodobne uskutočnia let. Hneď ako sa dozvieme, ktorá letecká spoločnosť bude realizovať let, budeme vás o tom informovať. Pokiaľ dôjde k zmene už oznámenej leteckej spoločnosti, budeme vás o tom bezodkladne informovať.

Zoznam leteckých spoločností so zákazom vykonávania leteckej dopravy v EÚ (Gemeinschaftliche Liste/Community List of Air Carriers, resp. „Black List“) možno nájsť na nasledujúcej internetovej stránke:

[http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm).

## **16. Pasové, vízové a zdravotné predpisy**

16.1 Informujeme vás/cestujúcich o všeobecných pasových a vízových náležitostiach a tiež o zdravotných predpisoch a povinnostiach platných v krajine cieľovej destinácie vrátane približných termínov na získanie prípadného víza pred uzatvorením zmluvy a takisto o ich možných zmenách pred začiatkom cesty.

16.2 Za vybavenie a nosenie potrebných cestovných dokladov a rovnako za potrebné očkovanie a za dodržiavanie colných a devízových predpisov zodpovedáte výhradne vy sami. Škody, ktoré vzniknú pri nedodržaní týchto predpisov, napr. náklady za odstúpenie, vám budú vyúčtované. To neplatí, ak ste v dôsledku nášho zavinenia neboli informovaní, resp. ste dostali nedostatočné alebo nesprávne informácie.

16.3 Neručíme za včasné udelenie a doručenie potrebných víz od príslušného diplomatického zastúpenia, a to ani vtedy, ak ste nás poverili ich vybavením, okrem prípadov, keď sme porušili vlastné povinnosti.

## **17. Cestovné poistenie (poistenie pre prípad odstúpenia od cestovnej zmluvy a i.)**

Upozorňujeme vás, že v cenách zájazdov uvedených v katalógu nie sú zahrnuté náklady na poistenie pre prípad odstúpenia od cestovnej zmluvy, resp. poistenia pre prípad prerušenia zájazdu. Ak pred nastúpením na zájazd odstúpite od zmluvy, vznikajú náklady na storno. Pri predčasnom ukončení zájazdu môžu vzniknúť dodatočné náklady na spätnú cestu alebo iné náklady navyše. Preto sa odporúča uzatvorenie zvláštnej osobnej cestovnej ochrany s cestovnou poisťovňou Europäische Reiseversicherung AG, Rosenheimer Straße 116, 816 69 Mníchov. Okrem poistenia nákladov pre prípad odstúpenia od zmluvy

(RRV) obsahuje aj rozsiahlu ochranu zájazdu so servisom núdzového volania nepretržite počas celých 24 hodín.

## **18. Ochrana osobných údajov**

V rámci vašej rezervácie zhromažďujeme osobné údaje, ktoré sú potrebné na splnenie a realizáciu cestovnej zmluvy. Tieto údaje elektronicky ukladáme, spracovávame a – pokiaľ je to nutné na účel zmluvy – odovzdávame tretej osobe, napr. hotelom, leteckým spoločnostiam a ďalším poskytovateľom služieb.

Ak je v rezervácii zájazdu uvedená vaša e-mailová adresa, použijeme ju na zasielanie informácií o podobných cestovných ponukách našej spoločnosti. Ak by ste si zasielanie informácií nepriali, môžete ho kedykoľvek zrušiť bez toho, aby vznikli iné výdavky ako náklady na zaslanie podľa základných taríf. Pri každom použití vašej e-mailovej adresy na tento účel vás na to tiež znovu upozorníme. Prípadne môžete zakázať zasielanie týchto e-mailov už pri rezervácii.

## 19. Paušálny poplatok pri odstúpení od zmluvy (porov. čl. 4.2 a 4.3)

Výška paušálneho poplatku pri odstúpení od zmluvy závisí od typu zvolenej cestovnej služby a doby doručenia vášho oznámenia o odstúpení od zmluvy. Ak ste skombinovali niekoľko jednotlivých cestovných služieb (napr. let a okružná cesta), kalkuluje sa jednotlivé paušálne poplatky zvlášť a potom sa spočítajú. Upozorňujeme vás, že pri jednotlivých cestovných službách môžu byť v takýchto prípadoch prednostne aplikované odlišné poplatky podľa príslušného opisu jednotlivých cestovných služieb.

Paušálne poplatky pri jednotlivých cestovných službách sú odstupňované nasledovne:

### 19.1 Pre letecké zájazdy, samostatné rezervácie hotelov:

do 42. dňa pred začiatkom cesty	30 %
od 41. dňa pred začiatkom cesty	35 %,
od 29. dňa pred začiatkom cesty	40 %,
od 21. dňa pred začiatkom cesty	50 %
od 14. dňa pred začiatkom cesty	70 %,
od 6. dňa pred začiatkom cesty	80 %,

### 19.2 Pri autobusových a lodných zájazdoch, prenájmy vozidiel:

do 30. dňa pred začiatkom cesty	30 %
do 22. dňa pred začiatkom cesty	35 %,
do 15. dňa pred začiatkom cesty	45 %,
do 7. dňa pred začiatkom cesty	65 %
od 6. dňa pred začiatkom cesty	80 %,
V deň nástupu na cestu a no-show	95%

19.3 Náklady na zrušenie/zmenu rezervácie vstupeniek sú zvyčajne vo výške 100 %, pretože ide o sprostredkovanú cestovnú službu.

Tieto cestovné podmienky platia pre nové rezervácie od 1. 10. 2019.

Usporiadateľ

ITS Reisen · Značka DER Touristik Deutschland, GmbH Humboldtstraße

140-144 · 511 49 Köln ·

Telefón: +49 69 9588-00

Sídlo: Köln · Amtsgericht: Köln HRB 53152 · DIČ: DE811177889

Konatelia: René Herzog (hovorca), Klaus Franke, Michael Kimmer, Rolf-Dieter Maltzahn, Matthias Rotter, Mark Tantz, Dr. Dirk Tietz, Stephanie Wulf