

# Všeobecné obchodné podmienky a cestovné rady

## Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti HLX Touristik GmbH

pre cestovné maklérsstvo prostredníctvom predajnej značky Lufthansa Holidays:

### 1. Zmluvné vzťahy, zodpovednosť

„Lufthansa Holidays“ je predajná značka spoločnosti HLX Touristik GmbH (ďalej len „HLX“), Augustaplatz 8, 76530 Baden-Baden. Potvrdenie rezervácie uzatvára zmluvu o vybraných cestovných službách medzi touroperátorom alebo poskytovateľom služieb uvedeným v rezervačných dokumentoch a zákazníkom spoločnosti Lufthansa Holidays prostredníctvom sprostredkovateľa HLX. Cestovná kancelária HLX nevykonáva potvrdené služby. Spoločnosť HLX preto nezodpovedá za to, že služby, ktoré sprostredkováva, sú neadekvátne alebo nie sú poskytované.

### 2. Odstúpenie, prepis zmluvy a prerušenie cesty

#### 2.1.1 Odstúpenie

Odstúpenie od zmluvy sa môže uskutočniť prostredníctvom výslovného vyhlásenia alebo presvedčivého správania (napr. V dôsledku nedodržania dohôd o platbe). Výška storno poplatku závisí od rezervovanej služby, času prijatia oznámenia o zrušení a všeobecných zmluvných podmienok príslušného poskytovateľa služieb. Z dôvodov dokumentácie prijatia storno objednávky dôrazne odporúčame písomné zrušenie e - mailom na adresu [service.lhh@hlx.com](mailto:service.lhh@hlx.com) . Ak máte akékoľvek otázky, HLX vám bude rád k dispozícii.

2.1.2 Pre výšku storno poplatkov sú rozhodujúce storno podmienky príslušného poskytovateľa služieb. S výnimkou zrušenia paušálnych zájazdov účtuje HLX stornovacie poplatky príslušného poskytovateľa služieb poplatok za spracovanie vo výške 35 EUR za cestovnú službu a za každého dotknutého účastníka cesty na kompenzáciu dodatočných nákladov, ktoré v dôsledku toho vzniknú.

2.1.3 Poplatok za platobnú transakciu, ktorý bol vybratý, je po zrušení zrušený z náhrady.

#### 2.2 Prevod zmluvy na iného cestujúceho

Ak touroperátor nevznesie námietku voči opätovnému rezervovaniu náhradného cestujúceho, HLX zahájí implementáciu žiadosti o zmenu a účtuje poplatok za spracovanie vo výške 35 EUR za zmenu a dotknutého účastníka cesty za súvisiace dodatočné úsilie. To platí aj pre ostatné požiadavky na zmeny po vykonaní rezervácie, s ktorými poskytovateľ služieb súhlasí.

#### 2.3 Prerušenie jazdy

Všeobecné podmienky poskytovateľov služieb neustanovujú žiadny nárok na náhradu nákladov v prípade prerušenia cesty. Odporúčame preto uzavrieť poistenie prerušenia cesty, alebo ešte lepšie balík poistenia.

### 3. Ochrana údajov

Odkazujeme preto na naše vyhlásenie o ochrane údajov na <https://www.lufthansaholidays.com/de-de/Datenschutz>.

### 4. Cestovné poistenie

Dôrazne odporúčame uzavrieť poistenie storna zájazdu a poistenie na krytie pomoci alebo repatriácie v prípade nehody, choroby alebo smrti.

### 5. Právne informácie o riešení sporov online a arbitráži spotrebiteľov

5.1 Na stránke <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&Ing=DE> poskytuje Európska komisia platformu pre online riešenie spotrebiteľských sporov. HLX sa v súčasnosti nezúčastňuje na tomto dobrovoľnom procese alternatívneho riešenia sporov. Európsku platformu pre riešenie sporov online preto naši zákazníci nemôžu používať.

5.2 Podľa zákona sme tiež povinní poukázať na to, že v Nemecku a Rakúsku existujú tieto spotrebiteľské arbitrážne komisie:

Nemecko: Všeobecná spotrebiteľská arbitrážna rada Centra pre arbitráž eV, Straßburger Str. 8, 77694 Kehl, telefón: 07851/7957940, fax: 07851/7957941, [www.verbübers-schlichter.de](http://www.verbübers-schlichter.de) /e-mail: [mail@verbübers-schlichter.de](mailto:mail@verbübers-schlichter.de) ;

Rakúsko: Consumer Arbitration Austria, Mariahilfer Str. 103/1/18, A-1060 Vienna, Telefón: 01890/631122, Fax: 01890/631199, [www. Konsumerschlichtung.at](http://www.Konsumerschlichtung.at) , E-Mail: [office@bedarferschlichtung.at](mailto:office@bedarferschlichtung.at)

HLX sa však v súčasnosti nezúčastňuje na konaní o urovnaní sporu pred spotrebiteľskými arbitrážnymi radami.

### 6. Záverečné ustanovenia

Ak by niektoré ustanovenie zmluvy o obchodnom zastúpení bolo alebo sa stalo neplatným, nebude to mať vplyv na platnosť zostávajúcich podmienok ani na účinnosť vzťahu s agentúrou ako celku.

Stav: 20. december 2018

Všeobecné zmluvné podmienky dovolenky.ch  
GmbH

na organizáciu zájazdov sprostredkovaných spoločnosťou HLX:

## 1. Uzatvorenie zmluvy o balíku cestovných služieb

1.1 Pri rezervácii prostredníctvom internetového portálu predajnej značky Lufthansa Holidays spoločnosti HLX Touristik GmbH ponúkate cestovnej kancelárii záväznú zmluvu o balíku zájazdov. Zmluva je uzatvorená po prijatí touroperatorom lidays.ch GmbH, Kohlfirststrasse 19, 78266 Bisingen am Hochrhein / Nemecko. Keď alebo bezprostredne po uzavretí zmluvy dostanete od cestovnej kancelárie potvrdenie rezervácie, ktoré obsahuje všetky podstatné informácie o rezervovaných cestovných službách.

1.2 Ak sa potvrdenie líši od registrácie, má sa za to, že ide o novú ponuku cestovnej kancelárie. Cestovateľ môže prijať novú ponuku vyhlásením alebo presvedčivým konaním, ako je napríklad konečná platba alebo odchod.

## 2. Platba

2.1 Aby vám mohol cestovná kancelária ponúknuť najatraktívnejšie ponuky dovolení, často používa špeciálne letové tarify, v ktorých musí byť cena letu zaplatená poskytovateľovi letu bezprostredne po rezervácii bez ohľadu na skutočné uskutočnenie letu. Pri rezervácii balíka zájazdov viac ako 28 dní pred začiatkom cesty bude účtovaný paušálny vklad vo výške 50,00 EUR. Dohodnutá cestovná cena je splatná pri platbe od 28. dňa pred odletom. Z toho sa odpočíta 50,00 EUR zaplatených vopred. Rozdiel medzi zaplatenou zálohou a dohodnutou odmenou (zvyšná platba) je potrebné uhradiť 28 dní pred začiatkom cesty. V prípade krátkodobějších rezervácií (maximálne 28 dní pred začiatkom cesty) je splatná plná čiastka cestovnej ceny bezprostredne po prijatí potvrdenia rezervácie.

2.2 V prípade neuhradenia alebo neuhradenia splatných platieb v plnej výške je touroperator oprávnený odstúpiť od zmluvy a v súlade s jej všeobecnými obchodnými podmienkami požadovať náhradu nákladov za rezerváciu a zrušenie rezervácie.

2.3 Bankové účty tretích strán alebo kreditné karty tretích strán sú akceptované iba s predchádzajúcim písomným a vo výnimočných prípadoch ústnym súhlasom príslušného držiteľa účtu alebo karty.

2.4 Ak inkaso platby dohodnuté v čase rezervácie skončí spätným zúčtovaním z dôvodu chyby majiteľa účtu alebo platobnej karty, súvisiace dodatočné náklady budú prenesené ďalej. Patria sem predovšetkým poplatky účtované bankou alebo spoločnosťou vydávajúcou kreditné karty, ako aj ďalších 10 EUR za vrátenie platby na pokrytie dodatočných vzniknutých nákladov. Poplatok za spracovanie bude tiež účtovaný, ak v prípade dohodnutej platby bankovým prevodom nie sú platby splatné a sú potrebné opatrenia.

## 3. Obmedzenie zodpovednosti, externé služby

3.1 Zmluvná zodpovednosť cestovnej kancelárie za škodu, ktorá nie je fyzická a ktorá nebola zavinená, je obmedzená na trojnásobok cestovnej ceny.

3.2 Organizátor nezodpovedá za poruchy alebo vady, ktoré sa vyskytnú pri službách, ktoré nie sú splatné podľa obsahu cestovnej zmluvy (služby tretích strán). To platí najmä pre doplnkové programy v destinácii cesty.

## 4. Všeobecné pasové, vízové a zdravotné požiadavky

Budete informovaní o všeobecných pasových a vízových požiadavkách krajiny určenia vrátane približných termínov na získanie víza a o zdravotných formalitách. Cestujúci je zodpovedný za dodržiavanie cestovných formalít vrátane získania požadovaných vstupných dokladov.

## 5. Odstúpenie, prevod zmluvy na iného cestujúceho a ďalšie zmeny zmluvy

5.1 Ak cestujúci odstúpi od zázajdu pred začiatkom zázajdu alebo si ho nevyberie, cestovná kancelária stráca nárok na cenu zázajdu. Strany sa dohodli na nasledujúcich paušálnych sadzbách za zrušenie:

V prípade zrušenia rezervácie do 14 dní pred začiatkom zázajdu si cestovná kancelária ponechá paušálnu zálohu vo výške 50,00 EUR ako paušálny storno poplatok. Zaplatená cestovná cena bude vrátená po odpočítaní tejto zálohy. Od 14. dňa pred odletom bude cestujúcemu účtované 90% z ceny zázajdu a v deň odchodu 95% z ceny zázajdu. Cestujúci je oprávnený preukázať, že došlo k menšej škode

5.2 Dodatočné náklady, ktoré vzniknú v prípade prípustnej zmeny zmluvy na náhradného cestujúceho (zmena mena), vám budú poskytnuté na požiadanie.

5.3 S výnimkou zákonného práva na prepísanie zmluvy sú obe zmluvné strany viazané zmluvnou dohodou. Ďalšie zmluvné zmeny na žiadosť cestujúceho sú možné len so súhlasom cestovnej kancelárie. Pokiaľ ide o tu vznikajúce dodatočné náklady, platí primerane odsek 5.2.

## 6. Totožnosť prevádzkujúcej leteckej spoločnosti

Pri rezervácii budete informovaní o totožnosti prevádzkujúcej leteckej spoločnosti v súlade s nariadením EÚ č. 2111/05. Ak dôjde k zmene prevádzkovej leteckej spoločnosti po rezervácii, bude to oznámené dotknutým cestujúcim, hneď ako to bude známe. Zoznam leteckých dopravcov, ktorí podliehajú zákazu vykonávania leteckej dopravy v EÚ, si môžete pozrieť na [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf).

## 7. Záverečné ustanovenia

Pokiaľ by niektoré ustanovenie zmluvy o balíku cestovných služieb bolo alebo sa stalo neúčinným, nebude to mať vplyv na platnosť zostávajúcich podmienok ani na účinnosť vzťahu s balíkom cestovných služieb ako celku.

Stav: 27. apríla 2021

## Všeobecné cestovné rady

a. Cestovní operátori a cestovné kancelárie pravidelne nemajú žiadny vplyv na rozhodnutia leteckých spoločností týkajúce sa vykonávania letov. Vylúčiť nemožno najmä krátkodobé zmeny času odletu a priletu, trasy a použitého lietadla. Niekedy sú poverené prevádzkou letov aj iné letecké spoločnosti. Platí nasledujúce: Pri rezervácii HLX poskytuje informácie o identite príslušnej prevádzkujúcej leteckej spoločnosti v súlade s nariadením EÚ č. 2111/05. Ak dôjde k zmene v prevádzkujúcej leteckej spoločnosti po rezervácii, bude to oznámené cestujúcim, ktorých sa to týka, hneď ako to bude známe. Zoznam leteckých dopravcov, ktorí podliehajú zákazu vykonávania leteckej dopravy v EÚ, nájdete na <https://ec.europa.eu>.

b. Upozorňujeme, že osobné údaje vo vašich letových dokumentoch a potvrdení rezervácie sa musia zhodovať s údajmi vo vašom preukaze totožnosti.

c. Prepravný nárok existuje iba pre potvrdené lety.

d. Čas registrácie sa líši. Konkrétne časy môžete zistiť na telefónnom čísle služby alebo na webovej stránke leteckej spoločnosti, ktorá vás prepravuje. Check-in sa začína spravidla 120 minút pred odletom. Cestujúci by preto mal byť na prepážke najneskôr 90 minút pred odletom. Najmä v mimoeurópskych destináciách však

check-in niekedy začína oveľa skôr a pult sa často zatvára 120 minút pred odletom. Upozorňujeme, že neskoré vystúpenie sa považuje za nedostavenie sa („noshow“). Ak sa nevybaví odletový let, často to spôsobí zrušenie spätočného letu. To isté platí, ak niektoré letecké spoločnosti nepotvrdia spätočný let. Ak sa lety nevyužívajú, letecké spoločnosti si pravidelne nechávajú plnú cenu letu.

e. Pretože nie je možné vylúčiť zrušenie a meškania vlakovej dopravy, dôrazne sa odporúča zvoliť si vlakové spojenie na cestu na letisko vlakom, podľa ktorého podľa cestovného poriadku vlaku príchod k odbavovacej prepážke odletového letiska je najmenej 3 hodiny pred odletom a po ňom Včasný príchod (pozri vyššie) je v prípade potreby zaručený pomocou náhradného vlakového spojenia.

f) Podmienky manipulácie s batožinou sa líšia v závislosti od leteckej spoločnosti, trasy a tarify. Viac informácií o povolenej cestovnej a príručnej batožine, špeciálnej a nadbytočnej batožine, povinnej registrácii a ďalších veciach, ktoré je potrebné vedieť o predmete prepravy batožiny, nájdete na webovej stránke prepravujúcej leteckej spoločnosti alebo na servisnej horúcej linke prepravujúcej leteckej spoločnosti. Vo všeobecnosti: lieky, kľúče, dôležité dokumenty a cennosti patria do príručnej batožiny. Porušenie týchto zásad môže viesť k vylúčeniu zodpovednosti leteckej spoločnosti a cestovnej kancelárie v prípade poškodenia.

G. Poškodenie batožiny a stratu batožiny je potrebné ihneď nahlásiť leteckej spoločnosti, ktorá ju prepravuje, alebo jej zástupcovi pre manipuláciu na cieľovom letisku a ako dôkaz toho treba zaznamenať správu o škode (PIR). V prípade poškodenia / straty batožiny je akékoľvek konanie vylúčené, ak oprávnená osoba písomne neoznámí škodu leteckému dopravcovi bezprostredne po zistení poškodenia, v prípade medzinárodných ciest najmenej sedem dní po prijatí batožiny. To isté platí pre oneskorené doručenie batožiny s tým, že toto oznámenie musí byť urobené ihneď, najneskôr však do 21 dní od doručenia batožiny. Oznámenie musí byť písomné a musí byť odoslané v uvedených lehotách.

H. Vekové hranice a časový okamih, v ktorom je osoba klasifikovaná ako batol'a alebo dieťa, sa v jednotlivých leteckých spoločnostiach líšia. Z tohto dôvodu kontaktujte leteckú spoločnosť alebo svoju rezervačnú kanceláriu a požiadajte ich o informácie o predpisoch, ktoré sa vás týkajú. Vo väčšine prípadov platí nasledujúce: Malé deti sú prepravované najskôr od 6 týždňov a cestujú na kolenách svojho rodiča alebo opatrovníka. Ak ste si nevytvorili vlastnú, nezľavnenú rezerváciu, nemáte nárok na vlastné miesto na sedenie a batožinu.

Od 2 rokov deti sedia na svojom mieste. Deti mladšie ako 14 rokov sú prepravované iba v sprievode osoby staršej ako 16 rokov, ktorá za ne nesie zodpovednosť. Deti a mladiství mladší ako 16 rokov sú prepravovaní iba vtedy, ak je k dispozícii súhlas zákonného zástupcu. V Španielsku a Francúzsku musia deti a mladí ľudia mladší ako 18 rokov predložiť vyplnený autorizačný formulár svojho zákonného zástupcu, aby mohli opustiť svoju domovskú krajinu. Je na cestujúcom, aby mal so sebou potrebné doklady.

i. Prepravné podmienky pre tehotné ženy sa líšia od leteckej spoločnosti k leteckej spoločnosti. Z tohto dôvodu kontaktujte leteckú spoločnosť, ktorá vás prepravuje, a požiadajte o informácie. Obvykle je letecká doprava odmietnutá od 28. týždňa tehotenstva.

j. Rezervovaná hotelová izba je k dispozícii iba v deň príchodu od oficiálneho času príchodu v príslušný hotel (zvyčajne o 14:00 miestneho času). V deň odchodu je potrebné dodržať oficiálny čas odchodu z príslušného hotela (zvyčajne o 10:00 miestneho času).

k. Rôzne krajiny, rôzne zvyky: Upozorňujeme, že niektoré hotely ponúkajú namiesto klasickej manželskej postele 2 samostatné postele alebo takzvané postele veľkosti queen alebo king. Touroperátor na to nemá žiadny vplyv.

l. Cennosti, ako sú peniaze a šperky, ale aj cestovné doklady, cestovné doklady a elektronické zariadenia, sa dôrazne odporúčajú uchovávať bezpečne uzamknuté v izbovom alebo hotelovom trezore.