

Podmienky služby

1. Uzatvorenie cestovnej zmluvy

- a. Pri rezervácii zákazník ponúka cestovnej kancelárii TravelTrex GmbH so sídlom v Kolíne nad Rýnom, Nemecko, ďalej len „TT“, uzavretie záväznej cestovnej zmluvy. Základom tejto ponuky je cestovný inzerát a doplňujúce informácie zo strany TT pre príslušnú cestu, pokiaľ sú k dispozícii zákazníkovi.
- b. Pri rezervácii na požiadanie môže TT trvať až 7 pracovných dní, kým overí dostupnosť. Zákazník zostáva počas tohto obdobia viazaný svojou ponukou.
- c. Cestovné kancelárie (napr. Cestovné kancelárie) a poskytovatelia služieb (napr. Hotely, dopravné spoločnosti) nie sú spoločnosťou TT oprávnené uzatvárať dohody, poskytovať informácie alebo poskytovať záruky, ktoré menia dohodnutý obsah cestovnej zmluvy, pokiaľ ide o zmluvne sľúbené služby, ktoré presahujú rámec TT alebo sú v rozpore cestovná reklama. Miestne a hotelové brožúry, ktoré spoločnosť TT nezverejňuje, nie sú pre spoločnosť TT a jej povinnosť plniť záväzné, pokiaľ nie sú predmetom cestovného inzerátu alebo obsahu povinnosti spoločnosti TT plniť na základe výslovnej dohody so zákazníkom.
- d. Rezerváciu je možné vykonať písomne, ústne, telefonicky, faxom, internetom alebo e-mailom. Zákazník je zodpovedný za všetky zmluvné záväzky spoločností, pre ktorých robí rezerváciu, ako za svoje vlastné, za predpokladu, že túto povinnosť prijal prostredníctvom výslovného a samostatného vyhlásenia. V prípade elektronických rezervácií spoločnosť TT okamžite potvrdí prijatie rezervácie elektronicky. Toto potvrdenie prijatia však ešte neznamená potvrdenie prijatia rezervačnej objednávky.
- e. Zmluva je uzatvorená prijatím spoločnosťou TT. Prijatie nevyžaduje žiadnu konkrétnu formu. Po alebo bezprostredne po uzatvorení zmluvy zašle spoločnosť TT zákazníkovi potvrdenie o ceste na trvalom nosiči údajov (e-mailom alebo listom), ktoré je v súlade s právnymi požiadavkami.
- f. Ak sa obsah potvrdenia cesty líši od obsahu rezervácie, je k dispozícii nová ponuka spoločnosti TT, na ktorú sa spoločnosť TT zaväzuje na obdobie desiatich dní. Zmluva sa uzatvára na základe tejto novej ponuky, ak spoločnosť TT upozornila na zmenu vo vzťahu k novej ponuke a splnila svoje predzmluvné informačné povinnosti a zákazník v rámci záväznej lehoty TT vyjadří súhlas expresným vyhlásením, akontáciou, konečnou platbou alebo začiatkom cesty.
- g. Ak objednávateľ nemá pri telefonicknej rezervácii cestovné podmienky cestovnej kancelárie, budú mu zaslané s potvrdením o zájazde a budú súčasťou cestovnej zmluvy v súlade s ustanovením v bode 1f.
- h. Predzmluvné informácie poskytnuté spoločnosťou TT o základných charakteristikách cestovných služieb, cene zájazdu a všetkých dodatočných nákladoch, spôsoboch platby, minimálnom počte účastníkov a storno poplatkoch (podľa článku 250 ods. 3 čísla 1,3 až 5 a 7 EGBGB) až potom nie sú súčasťou cestovnej zmluvy, pokiaľ to bolo medzi stranami výslovne dohodnuté.
- i. TT poukazuje na to, že podľa zákonných ustanovení (§§ 312 ods. 7, 312 g ods. 2 doložka 1 č. 9 BGB) pre zmluvy o balíku cestovných služieb podľa § 651 a a § 651 c

BGB, ktoré boli uzatvorené na diaľku (vrátane písm. , Telefonické hovory, e-maily a internet) neexistuje právo na odstúpenie, iba zákonné právo na odstúpenie a ukončenie.

2. Platba, cestovné doklady

- a. Platby cestovnej ceny pred cestou je možné uskutočniť iba vtedy, ak existuje účinná ochrana peňazí zákazníka a proti doručeniu bezpečnostného osvedčenia v zmysle § 651 k ods. 3 BGB. Po uzavretí zmluvy je splatná záloha vo výške 20% z ceny zájazdu proti doručeniu bezpečnostného osvedčenia. Ak je poistenie dojednané, platí sa spolu s vkladom aj poistné. Zostávajúca čiastka je splatná 28 dní pred začiatkom cesty. Ak je rezervácia vykonaná do 28 dní, celková suma je splatná okamžite.
- b. Ak zákazník neuhradí zálohu a / alebo zostávajúcu platbu podľa dohodnutých termínov splatnosti platby, je TT oprávnená po upomienke s určením termínu odstúpiť od cestovnej zmluvy a účtovať zákazníkovi náklady za zrušenie v súlade s bod 4.
- c. Pri platbe kreditnou kartou a inkasom prebieha spracovanie prostredníctvom externého poskytovateľa platobných služieb Stripe. Inkaso sa inkasuje po odoslaní potvrdenia o ceste / faktúry. Výpovedná lehota (predbežné upozornenie) sa pri vklade aj pri konečnej platbe skraca na jeden deň. Spoločnosť TT je oprávnená účtovať poplatok za spätné inkaso vo výške 9 EUR. Zákazník môže spoločnosti TT bezplatne dokázať, že nedošlo k žiadnemu poškodeniu alebo k podstatne menšiemu poškodeniu, ako je požadovaný poplatok.
- d. Ak spoločnosť TT prijala celú platbu, cestovné doklady budú odoslané 14 dní pred začiatkom cesty.

3. Zmeny vo výkone

- a. Zmeny alebo odchýlky jednotlivých cestovných služieb od dohodnutého obsahu cestovnej zmluvy, ktoré sú nevyhnutné po uzavretí zmluvy a ktoré neboli zo strany TT vyvolané v dobrej viere, sú povolené len vtedy, ak zmeny alebo odchýlky nie sú významné a neovplyvňujú celkový dizajn rezervovaného zájazdu. Pokiaľ sú zmenené služby chybné, zostanú akékoľvek záručné nároky nedotknuté.
- b. Spoločnosť TT je povinná okamžite informovať zákazníka o zmenách alebo odchýlkach v prevádzke na trvalom dátovom nosiči. V prípade potreby TT ponúkne zákazníkovi bezplatnú zmenu rezervácie alebo bezplatné zrušenie rezervácie. V prípade výraznej zmeny základnej cestovnej služby alebo odchýlky od špeciálnych požiadaviek zákazníka, ktoré sa stali súčasťou zmluvy o balíku cestovných služieb, je zákazník oprávnený bez poplatkov odstúpiť od cestovnej zmluvy alebo požiadať o účasť na zájazde prinajmenšom ekvivalentnej hodnoty, ak je spoločnosť TT schopná ponúknuť taký výlet bez dodatočných nákladov pre zákazníka z jeho ponuky. Zákazník má právo požadovať náhradu škody.

4. Storno zo strany zákazníka pred začiatkom cesty

- a. Zákazník môže kedykoľvek pred začiatkom zájazdu odstúpiť od zájazdu. Rozhodujúce je prijatie vyhlásenia o odstúpení od spoločnosti TT (adresa vid' nižšie) alebo cestovnej kancelárie, u ktorej bol zájazd rezervovaný. Zákazníkovi sa odporúča deklarovať odstúpenie písomnou alebo textovou formou (napríklad listom alebo e-mailom). Ak

zákazník úplne alebo čiastočne odstúpi od cestovnej zmluvy alebo nenastúpi na cestu, TT stráca nárok na cenu zájazdu. Namiesto toho, ak spoločnosť TT nezodpovedá za výber alebo ak v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednom okolí nastanú výnimočné okolnosti, môže spoločnosť TT požadovať náhradu cestovných nákladov a vynaložených nákladov. Pri výpočte náhrady je potrebné vziať do úvahy zvyčajne ušetrené náklady a zvyčajne možné ďalšie využitie cestovných služieb.

- b. Spoločnosť TT môže tento nárok na náhradu škody, berúc do úvahy nižšie uvedené členenie, vypočítať na základe blízkosti bodu v čase odstúpenia od zmluvnej dohodnutého začiatku cesty v percentuálnom pomere k cene cesty nasledovne: V prípade výber do 30 dní pred začiatkom cesty, 20% (50% v prípade leteckej dopravy), do 15 dní 40% pred začiatkom cesty (65% v prípade leteckej dopravy), 70% až 8 dní pred začiatkom cesty začiatok cesty (80% v prípade leteckej dopravy) a 90% z ceny cesty od 7 dní pred začiatkom cesty a v prípade nedostavenia sa na pobyt. Na úplné zrušenie (tj nielen individuálnych účastníkov) ubytovacích jednotiek s počtom 10 a viac osôb platia z dôvodu ich výlučne dlhodobého prenájmu nasledujúce paušály: do 16 týždňov pred začiatkom cesty 20% (pri leteckej doprave) 50%), do 12 týždňov pred začiatkom cesty 30%(pri leteckej doprave 60%), do 8 týždňov pred začiatkom cesty 40% (pre leteckú dopravu 65%), do 4 týždňov pred začiatkom cesty 60% (pre leteckú dopravu 75%), až 15 dní pred začiatkom cesty 75% (pri leteckej doprave 85%) a od 14 dní pred začiatkom cesty a v prípade nedostavenia sa na pobyt 90% z ceny cesty. Ak je storno prijaté v pracovné dni (okrem soboty) po 18:00 hod., Je pre čas zrušenia rozhodujúci nasledujúci pracovný deň (okrem soboty).
Bezplatné zrušenie je možné až 42 dní pred začiatkom cesty, ak sa tak stane do 5 dní od vykonania rezervácie. Táto možnosť je k dispozícii iba raz pre každého zákazníka alebo cestovnú skupinu a iba v prípade, že cesta ešte nebola rezervovaná.
- c. V súlade s § 651 i ods. 2 BGB môže spoločnosť TT požadovať od zákazníka náhradu skutočne vzniknutej škody, ktorá zodpovedá cene zájazdu mínus ušetrené náklady a akékoľvek iné využitie cestovných služieb. V takom prípade musí spoločnosť TT konkrétne vyčíslit' a odôvodniť požadovanú kompenzáciu.
- d. Ak sa jedna alebo viac osôb stiahne zo skupiny tak, že obytnú jednotku (napr. Dvojľôžková izba, apartmán) stále obsadia vyššie osoby, náklady na zrušenie sa spravidla vypočítajú podľa bodu 4c (bez ohľadu na čas zrušenia).
- e. Zákazník môže slobodne preukázať spoločnosti TT, že nedošlo k nijakej škode alebo k podstatne menšej škode, ako je požadovaná paušálna suma.

5. Prebookovanie

- a. Zákazník má možnosť bezplatne vykonať zmeny dátumu a cieľa cesty do 42 dní pred začiatkom cesty za predpokladu, že je k dispozícii požadovaná alternatíva a nie je skrátená dĺžka pobytu ani počet účastníkov. Aktuálna denná cena nového zájazdu platí bez zľavy Last Minute & More. Žiadosti o prebookovanie zo strany zákazníka zo 41. dňa pred začiatkom cesty je možné, ak sú vôbec vykonávané, vykonať iba po odstúpení od cestovnej zmluvy v súlade s bodom 4 a súčasne opätovnej registrácii. Toto sa nevzťahuje na žiadosti o zmenu rezervácie, ktoré si vyžadujú malé úsilie (rezervácia skipasov, materiálu, kurzov a jedál rezervovaných ako príplatok). Ak sa zmena rezervácie rovná čiastočnému zrušeniu, môžete postupovať podľa bodu 4.

- b. Do začiatku cesty môže zákazník požiadať spoločnosť TT prostredníctvom správy na trvalom dátovom nosiči, že práva a povinnosti z cestovnej zmluvy namiesto neho preberá tretia strana. Spoločnosť TT môže voči vstupu tretej strany vzniesť námietku, ak nespĺňa špeciálne cestovné požiadavky alebo ak je jej účasť v rozpore s právnymi predpismi alebo oficiálnymi predpismi. Ak tretia strana uzatvorí zmluvu, ona a hlavný registrujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú spoločnosti TT za cestovné a dodatočné náklady vyplývajúce zo vstupu tretej strany.

6. Služby sa nevyužívajú

Ak zákazník nevyužije jednotlivé cestovné služby, ktoré mu boli riadne ponúknuté, z dôvodov, ktoré mu možno pripisovať (napr. Z dôvodu predčasného návratu alebo z iných závažných dôvodov), nemá nárok na primeranú náhradu cestovnej ceny. Spoločnosť TT sa bude snažiť uhradiť ušetrené náklady u poskytovateľov služieb. Táto povinnosť neplatí, ak sú služby úplne bezvýznamné alebo ak je náhrada v rozpore s právnymi alebo oficiálnymi ustanoveniami.

7. Ukončenie z dôvodov správania

Spoločnosť TT môže vypovedať cestovnú zmluvu bez dodržania lehoty, ak zákazník naruší realizáciu cesty napriek upozorneniu spoločnosti TT alebo sa správa v rozpore so zmluvou do takej miery, že je okamžité zrušenie cestovnej zmluvy oprávnené. Ak TT zruší, TT si ponecháva právo na cestovnú cenu, ale TT musí kompenzovať hodnotu ušetrených nákladov, ako aj výhody, ktoré TT získa z iného využívania nepoužívaných služieb, vrátane súm, ktoré poskytovateľovi služieb pripísali na účet TT.

8. Povinnosť zákazníka spolupracovať

- a. Oznámenie chýb: Pokiaľ nebude zájazd vykonaný v súlade so zmluvou, môže zákazník požiadať o nápravu. Zákazník je však povinný bezodkladne oznámiť spoločnosti TT akýkoľvek cestovný nedostatok, ku ktorému došlo. Ak to zavinene neurobí, cena cestovného sa nezníži. To neplatí, iba ak je reklama zjavne beznádejná alebo nerozumná z iných dôvodov. Zákazník je povinný svoje upozornenie na závady bezodkladne oznámiť sprievodcovi v dovolenkovej destinácii. Ak nie je v dovolenkovej destinácii k dispozícii sprievodca, akékoľvek cestovné chyby je potrebné nahlásiť TT v jej sídle. O dostupnosti sprievodcu alebo TT bude zákazník informovaný v popise služby, najneskôr však s cestovnými dokladmi. Sprievodca je poučený, aby vykonal nápravné opatrenia, ak je to možné.
- b. Stanovenie lehoty pred ukončením: Ak si zákazník želá vypovedať cestovnú zmluvu z dôvodu nedostatku cesty typu popísaného v § 651 c BGB podľa § 651 e BGB alebo z dôležitého dôvodu rozpoznatel'ného pre TT z dôvodu neprimeranosti, musí nastaviť TT vopred urobiť primeranú dobu na nápravné opatrenia. To neplatí iba vtedy, ak je opravný prostriedok nemožný alebo ho TT odmietne alebo ak je okamžité ukončenie zmluvy odôvodnené zvláštnym záujmom zákazníka, ktorý je pre TT rozpoznatel'ný.
- c. Strata batožiny a meškanie batožiny: Spoločnosť TT naliehavo odporúča nahlásiť akékoľvek poškodenie alebo oneskorenie dodávky zodpovednej leteckej spoločnosti alebo autobusovej spoločnosti (vodičovi) na mieste prostredníctvom hlásenia o škode (PIR). Dopravné spoločnosti spravidla odmietnu preplatenie, ak nie je vyplnený protokol o škode. V prípade straty batožiny je potrebné oznámenie o škode podať do 7

dní, v prípade meškania do 21 dní od doručenia. Mimochodom, stratu, poškodenie alebo nesprávne smerovanie batožiny je potrebné ihneď nahlásiť sprievodcovi zájazdu alebo miestnemu zástupcovi spoločnosti TT.

- d. Cestovné doklady: Zákazník musí informovať spoločnosť TT, ak nedostane požadované cestovné doklady (napr. Letenku, hotelové poukazy) v lehote oznámenej spoločnosťou TT.
- e. Povinnosť zmierňovať škody: Zákazník je povinný škodám v maximálnej možnej miere predchádzať a obmedziť ich na minimum. Zvlášť musí upozorniť TT na riziko poškodenia.

9. Obmedzenie zodpovednosti

- a. Zmluvná zodpovednosť spoločnosti TT za škodu inú ako telesné poškodenie je obmedzená na trojnásobok cestovnej ceny za predpokladu, že škoda zákazníkovi nie je spôsobená úmyselne alebo hrubou neobalnosťou alebo ak spoločnosť TT zodpovedá za škodu spôsobenú zákazníkovi výlučne vinou poskytovateľ služieb.
- b. Trestná zodpovednosť spoločnosti TT za škodu na majetku, ktorá nie je založená na úmysle alebo hrubej neobalosti, je obmedzená na trojnásobok cestovnej ceny. Táto maximálna zodpovednosť sa vzťahuje na zákazníka a cestu. Akékoľvek ďalšie nároky v súvislosti s batožinou podľa Montrealského dohovoru zostávajú obmedzením nedotknuté. V tejto súvislosti sa zákazníkovi naliehavo odporúča uzavrieť cestovné poistenie a poistenie batožiny.
- c. Spoločnosť TT nezodpovedá za prerušenie služby, zranenie osôb alebo škody na majetku v súvislosti so službami, ktoré sú sprostredkované iba ako služby tretích strán (napr. Prevádzka lyžiarskych vlekov, skibus atď.) A sú výslovne označené ako služby tretích strán v cestovný inzerát a cestovné potvrdenie. Cestovná kancelária je však zodpovedná, ak a v rozsahu, v akom bola cestujúcemu spôsobená škoda v dôsledku porušenia informačných, objasňovacích alebo organizačných povinností cestovnej kancelárie.

10. Vylúčenie nárokov a premlčanie

Nároky z mimozmluvného zabezpečenia zájazdu musí zákazník uplatniť do dvoch rokov od zmluvne stanoveného konca zájazdu. To však neplatí pre lehotu na nahlásenie poškodenia batožiny, meškania s dodaním batožiny alebo straty batožiny v súvislosti s letmi podľa bodu 8c. Tieto musia byť nahlásené do 7 dní v prípade straty batožiny a do 21 dní v prípade oneskorenia batožiny po doručení.

11. Totožnosť prevádzkujúcej leteckej spoločnosti

Spoločnosť TT je povinná informovať zákazníka pri rezervácii o totožnosti prevádzkujúcej leteckej spoločnosti o všetkých službách leteckej dopravy, ktoré majú byť poskytované v rámci rezervovaného letu. Ak prevádzková letecká spoločnosť ešte nebola stanovená pri rezervácii, TT je povinná informovať zákazníka o leteckej spoločnosti alebo leteckých spoločnostiach, ktoré pravdepodobne zabezpečia let. Hneď ako spoločnosť TT vie, ktorá letecká spoločnosť prevádzkuje let, spoločnosť TT informuje zákazníka. Ak sa zmení letecká spoločnosť pomenovaná zákazníkom, TT musí zabezpečiť, aby bol zákazník o zmene informovaný čo najskôr.

12. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

- a. Spoločnosť TT bude zákazníka informovať o všeobecných pasových a vízových požiadavkách, ako aj o zdravotných formalitách cieľovej krajiny, vrátane približných lehôt na získanie potrebných víz a akýchkoľvek ich zmien pred odletom.
- b. Zákazník je zodpovedný za obstaranie a nosenie cestovných dokladov požadovaných úradmi, za všetky potrebné očkovania a za dodržiavanie colných a devízových predpisov. Všetky nevýhody, najmä úhrada nákladov na zrušenie, ktoré vyplývajú z nedodržania týchto predpisov, sú na jeho náklady, pokiaľ nie sú spôsobené zavineným nesprávnym alebo neinformovaním spoločnosti TT.

13. Voľba práva

Nemecké právo sa vzťahuje výlučne na zmluvný vzťah medzi zákazníkom a spoločnosťou TT, pokiaľ a v rozsahu, v akom voľba práva nemá za následok, že by spotrebiteľ bol dotknutý súčasnými zmluvnými podmienkami a zodpovedajúcim nemeckým právom kogentnými ustanoveniami práva štát, v ktorom má obvyklé bydlisko, sa mu odníme poskytnutá ochrana. V tomto prípade naďalej platí nemecké právo s tým, že sa musia vynútiť povinné minimálne ochranné ustanovenia štátu, v ktorom má spotrebiteľ obvyklý pobyt.

Pokiaľ uzavretiu zmluvy so spotrebiteľom, ktorý nemá obvyklý pobyt v Nemecku, nepredchádzala expresná ponuka alebo reklama v krajine jeho obvyklého pobytu, ktoré viedli k uzavretiu zmluvy, uplatňuje sa výlučne nemecké právo. To platí aj pre celý právny vzťah. Pokiaľ sa nemecké právo zásadne neuplatňuje na zodpovednosť spoločnosti TT v prípade právnych žalôb zákazníka voči spoločnosti TT v zahraničí, uplatňuje sa nemecké právo výlučne s ohľadom na právne dôsledky, najmä pokiaľ ide o druh, rozsah a výšku nároky zákazníka.

14. Neúčinnosť jednotlivých ustanovení

Neúčinnosť jednotlivých ustanovení cestovnej zmluvy nemá za následok neúčinnosť celej cestovnej zmluvy.

15. Riešenie sporov

Európska komisia poskytuje platformu na riešenie sporov online (OS): <https://ec.europa.eu/consumers/odr> . Zúčastňujeme sa postupu urovnávania sporov pred spotrebiteľským rozhodcovským výborom. Zodpovednou radou pre rozhodovanie spotrebiteľov je: Univerzálna arbitrážna rada federálnej vlády, Centrum pre arbitráž eV, Straßburger Str. 8, 77694 Kehl, Telefón: +49 7851 79579 40, Fax: +49 7851 79579 41, mail@verbübers-schlichter.de , www.verbübers-schlichter.de .

Touroperátor:

TravelTrex GmbH, Bonner Str. 484-486, 50968 Cologne, HRB 31998, Kolínsky okresný súd, Konatelia: Andreas Rühl, Thomas Bartel. SnowTrex je značka TravelTrex GmbH.
Stav: 1. október 2020