

Všeobecné zmluvné a cestovné podmienky – Bentour Reisen AG (ďalej len BCH)

Automatizovaný preklad z nemeckého jazyka

1. Uzatvorenie zmluvy

1.1. Zmluva medzi vami a spoločnosťou Bentour Reisen AG sa uzatvára bezvýhradným prijatím vašej písomnej, telefonической alebo osobnej rezervácie vo vašej rezervačnej kancelárii. Od tohto okamihu nadobúdajú pre vás a spoločnosť Bentour Reisen AG platnosť práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy (vrátane týchto všeobecných cestovných podmienok).

1.2. Špeciálne požiadavky sú súčasťou zmluvy iba vtedy, ak ich vaša rezervačná kancelária akceptovala a bezvýhradne písomne potvrdila.

2. Ceny a platobné podmienky

2.1. Záloha

Po bezpodmienečnom prijatí vašej rezervácie rezervačnou kanceláriou sa vyžadujú nasledujúce zálohy: 25 % pre všetky typy ciest. Ak rezervačná kancelária neobdrží zálohy včas, spoločnosť Bentour Reisen AG môže odmietnuť poskytnutie cestovných služieb a uplatniť si storno poplatky v súlade s bodom 3.2 a nasl.

2.2. Záverečná platba

Platba za zostávajúcu časť ceny zájazdu musí byť doručená rezervačnej kancelárii najneskôr 21 dní pred odchodom. Ak platba nebude doručená včas, spoločnosť Bentour Reisen AG si vyhradzuje právo odmietnuť poskytnutie cestovných služieb a napriek tomu si uplatniť storno poplatky podľa bodu 3.2 a nasledujúcich. Ak nie je dohodnuté inak, dokumenty vám budú odovzdané alebo doručené po prijatí platby v plnej výške faktúry.

2.3. Krátkodobé rezervácie

Ak si cestu rezervujete menej ako 21 dní pred odchodom, celá suma faktúry musí byť uhradená pri rezervácii.

2.4. Podiel vašej rezervačnej kancelárie na nákladoch na poradenstvo a rezervácie

Upozorňujeme, že okrem cien uvedených v brožúre si vaša rezervačná kancelária môže účtovať dodatočné poplatky za konzultácie a rezervácie v súlade s pokynmi Švajčiarskej asociácie cestovných kancelárií / Nemeckej asociácie cestovných kancelárií.

2.5. Faktúry sú splatné do 14 dní od ich doručenia. K omeškaniu dôjde po uplynutí tejto lehoty bez ďalšieho upozornenia. Po omeškaní je spoločnosť Bentour oprávnená účtovať poplatok vo výške 15 CHF alebo 10 EUR za každú upomienku, kým nebudú dlžné sumy uhradené. Dlžník je povinný zaplatiť úrok z omeškania vo výške 5 % z dlžnej sumy faktúry.

3. Zmena registrácie, cestovného programu alebo zrušenie zo strany zákazníka

3.1 Všeobecné

Ak si želáte zrušiť (alebo zmeniť či prerezervovať) rezervovaný zájazd, musíte o tom osobne alebo doporučeným listom informovať svoju rezervačnú kanceláriu. Všetky cestovné doklady, ktoré ste už dostali, musíte zároveň vrátiť do rezervačnej kancelárie.

3.2. Poplatok za spracovanie

Ak dôjde k zrušeniu, zmene alebo zmene rezervácie vašej cesty, bude vám účtovaný poplatok za spracovanie vo výške 60 CHF alebo 48 EUR na osobu a žiadosť, maximálne však 120 CHF alebo 96 EUR. Tieto poplatky za spracovanie nie sú kryté žiadnym existujúcim cestovným poistením.

3.3. Stornovacie náklady

Ak zrušíte svoju cestu pred jej začiatkom alebo si želáte vykonať akékoľvek zmeny či zmeny rezervácie, okrem poplatkov za spracovanie (časť 3.2) budú účtované nasledujúce storno poplatky:

- a) do 30 dní pred odchodom 25 % z ceny zájazdu
- b) od 29 do 22 dní pred odchodom 35 % z ceny zájazdu
- c) od 21 do 15 dní pred odchodom 45 % z ceny zájazdu
- d) od 14 do 7 dní pred odchodom 55 % z ceny zájazdu
- e) od 6 do 1 dňa pred odchodom 75 % z ceny zájazdu
- f) v deň odchodu alebo v prípade nedostavenia sa 90 % z ceny zájazdu

Stornovanie skupinových rezervácií (zájazdy so špeciálnymi cenami, špeciálne ponuky a skupinové zľavnené rezervácie) vrátane čiastočných stornovaní podlieha osobitným podmienkam a je odstupňované nasledovne:

- a.) do 45 dní pred začiatkom zájazdu 20 % z ceny zájazdu
- b.) od 44 do 28 dní pred odchodom 25 % z ceny zájazdu
- c.) od 27 do 22 dní pred začiatkom zájazdu 50 % z ceny zájazdu
- d.) od 21 do 15 dní pred odchodom 75 % z ceny zájazdu
- e.) od 14. do dňa odchodu alebo v prípade nedostavenia sa 90 % z ceny zájazdu.

Náklady na zrušenie nezahŕňajú náklady na prípadné uzatvorené poistné zmluvy.

3.4. Storno poplatky ako percento z ceny zájazdu* pre rezervácie iba hotela:

- a) do 30 dní pred odchodom 25 % z ceny hotela
- b) od 29 do 22 dní pred odchodom 30 % z ceny hotela

c) od 21 do 8 dní pred odchodom 40 % z ceny hotela

d) od 7 do 1 dňa pred odchodom 65 % z ceny hotela

e) v deň odchodu a v prípade nedostavenia sa 90 % z ceny hotela,

najmenej 75 CHF na osobu

*Storno poplatky nezahŕňajú náklady na prípadné cestovné poistenie.

3.5. Podmienky zrušenia green fee:

a) Poplatky za green sa nevracajú, a to ani v prípade zrušenia rezervácie zákazníkom.

3.6. Pokračujete vo svojom oprávnení preukázať spoločnosti Bentour, že v súvislosti so zrušením alebo nezačatím cesty vám nevznikli žiadne náklady alebo náklady výrazne nižšie ako paušálna sadzba požadovaná spoločnosťou Bentour.

3.7. Ak bol zájazd zorganizovaný na žiadosť zákazníka s využitím princípu „Dynamic Packaging“, budú použité špeciálne ceny od jednotlivých poskytovateľov služieb (letecké spoločnosti a hotely), ktoré sú vo všeobecnosti nevratné. Z tohto dôvodu sa uplatňujú nasledujúce rozdielne storno poplatky:

a.) pre zájazdy s leteckými zájazdmi a rezervácie iba letu od dňa rezervácie do 15 dní pred odletom 70 % z ceny zájazdu

b.) od 14 dní pred začiatkom zájazdu alebo v prípade nedostavenia sa v deň odchodu 90 % z ceny zájazdu

Okrem toho nie sú možné zmeny údajov o ceste týkajúce sa dátumu cesty, destinácie, spôsobu dopravy a/alebo letiska odletu. Možnosť nahradenia treťou stranou je potrebné požiadať spoločnosť Bentour v individuálnom prípade. Ak je nahradenie treťou stranou možné, spoločnosť Bentour bude zákazníkovi účtovať dodatočné náklady, ktoré vzniknú príslušnému poskytovateľovi/poskytovateľom služieb.

4. Zmeny v brožúrach o ponukách, zmeny cien, zmeny v sektore dopravy.

4.1. Zmeny pred uzavretím zmluvy Spoločnosť Bentour Reisen AG si výslovne vyhradzuje právo zmeniť informácie v brožúrach, popisy služieb a ceny v brožúrach a cenníkoch pred vašou rezerváciou. V takom prípade vás vaša rezervačná kancelária bude o týchto zmenách informovať pred uzavretím zmluvy.

4.2. Zmeny cien po uzavretí zmluvy

Vo výnimočných prípadoch je možné, že dohodnutú cenu bude potrebné zvýšiť. Zvýšenie cien môže byť dôsledkom

a) následné zvýšenie nákladov na dopravu (vrátane palivových príplatkov)

b) novozavedené alebo zvýšené vládne dane alebo poplatky (ako napríklad letiskové poplatky, prístávacie poplatky, poplatky za nalodenie a vyloďenie atď.)

c) zmeny výmenného kurzu alebo

d) zvýšenie cien nariadené vládou (napr. DPH). Ak sa náklady na tieto cestovné služby zvýšia, toto zvýšenie sa môže preniesť na vás. Cena zájazdu sa zodpovedajúcim spôsobom zvýši. Spoločnosť Bentour Reisen AG vykoná zvýšenie ceny najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu. Ak zvýšenie ceny presiahne 5 percent, máte nárok na práva uvedené v bode 4.4.

4.3. Zmeny programu,

Zmeny dopravy po rezervácii a pred začiatkom cesty: Spoločnosť Bentour Reisen AG si vyhradzuje právo, aj vo vašom záujme, zmeniť itinerár alebo jednotlivé dohodnuté služby (ako je ubytovanie, doprava, dopravné prostriedky, letecké spoločnosti, časy letov atď.), ak si to vyžadujú nepredvídateľné alebo nevyhnutné okolnosti. Spoločnosť Bentour Reisen AG sa bude snažiť ponúknuť vám rovnocenné alternatívne služby. Spoločnosť Bentour Reisen AG vás bude o takýchto zmenách a ich vplyve na náklady čo najskôr informovať.

4.4. Vaše práva v prípade zvýšenia ceny zájazdu alebo zmien v programe či doprave po uzavretí zmluvy: Ak zmena programu alebo zmena jednotlivých dohodnutých služieb vedie k podstatnej zmene podstatného zmluvného bodu alebo ak zvýšenie ceny presiahne 5 percent, máte nasledujúce práva:

a) Zmenu zmluvy môžete akceptovať;

b) Od zmluvy môžete písomne odstúpiť do 5 dní od doručenia nášho oznámenia a bude vám vrátená už zaplatená cena zájazdu, alebo

c) Do 5 dní od doručenia nášho oznámenia nám môžete písomne oznámiť, že si želáte zúčastniť sa na náhradnom zájazde rovnakej hodnoty, ktorý vám navrhne. Vynaložíme úsilie, aby sme vám takýto zájazd ponúkli. Ak bude náhradný zájazd lacnejší, rozdiel vám bude vrátený. Ak bude náhradný zájazd drahší, bude vám účtovaná pôvodne dohodnutá cena. Ak nás neoznámite v súlade s písmenami b) alebo c), súhlasíte so zvýšením ceny, zmenou programu alebo zmenou jednotlivých dohodnutých služieb (5-dňová lehota je splnená, ak oznámenie odošlete na 5. deň).

4.5. Ak bol zájazd zorganizovaný na žiadosť zákazníka podľa princípu „Dynamického balenia“, cena sa môže líšiť od ceny v katalógu.

5. Odstúpenie od zmluvy a ukončenie zo strany spoločnosti BENTOUR

V nasledujúcich prípadoch môže spoločnosť BENTOUR odstúpiť od cestovnej zmluvy pred začiatkom zájazdu alebo cestovnú zmluvu vypovedať po začatí zájazdu:

5.1. Bez predchádzajúceho upozornenia: Ak cestujúci napriek upozorneniu zo strany spoločnosti BENTOUR opakovane narúša realizáciu zájazdu alebo ak sa správa takým spôsobom, že porušuje podmienky zmluvy, je okamžité ukončenie zmluvy odôvodnené. V takom prípade si spoločnosť BENTOUR ponecháva právo na cenu zájazdu, ale ponecháva si právo na hodnotu ušetrených výdavkov a akékoľvek výhody získané z alternatívneho využitia nevyužitej služby vrátane akýchkoľvek súm pripísaných poskytovateľmi služieb.

5.2. Do 2 týždňov pred odchodom:

Ak sa nedosiahne inzerovaný alebo oficiálne stanovený minimálny počet účastníkov, a to aj v prípade, že spoločnosť BENTOUR v popise zájazdu (brožúra/katalóg) výslovne uviedla minimálny počet účastníkov potrebný na zájazd, zákazník dostane okamžitú refundáciu ceny zájazdu.

5.3. Do 4 týždňov pred odchodom:

Ak je po vyčerpaní všetkých možností realizácia zájazdu pre spoločnosť BENTOUR neprimeraná, pretože počet rezervácií na tento zájazd je taký nízky, že náklady, ktoré by spoločnosť BENTOUR vynaložila v prípade uskutočnenia zájazdu, by prekročili limit ekonomickej straty pre tento zájazd, spoločnosť BENTOUR má však právo odstúpiť od

zmluvy iba v prípade, že spoločnosť BENTOUR nie je zodpovedná za okolnosti vedúce k zrušeniu, vie preukázať okolnosti vedúce k zrušeniu a ponúkla zákazníkovi porovnateľnú alternatívnu ponuku. Ak je zájazd z tohto dôvodu zrušený, zákazník dostane okamžitú náhradu zaplatenej ceny zájazdu. Okrem toho zákazník dostane jednorazovú náhradu nákladov na rezerváciu, ak nevyužije alternatívnu ponuku od spoločnosti BENTOUR.

6. Zmeny v programe

Spoločnosť Bentour Reisen AG si vyhradzuje právo, a to aj vo vašom záujme, zmeniť cestovný program alebo jednotlivé dohodnuté služby (napr. ubytovanie, spôsob dopravy, letecké spoločnosti, typy lietadiel alebo časy atď.), ak si to vyžadujú nepredvídané okolnosti. Spoločnosť Bentour Turkey-Reisen AG sa však bude snažiť poskytnúť rovnocenné alternatívne služby.

7. Začneš cestu, ale nedokážeš ju dokončiť

Ak z akéhokoľvek dôvodu predčasne zrušíte svoju cestu, cena zájazdu je nevratná. Všetky nevyužívané služby budú vrátené, pokiaľ nebudú účtované spoločnosti Bentour Reisen AG. V naliehavých prípadoch (napr. v prípade vlastnej choroby alebo nehody, vážneho ochorenia alebo úmrtia blízkej osoby) vám sprievodca spoločnosti Bentour Reisen AG, miestny zástupca spoločnosti Bentour Reisen AG alebo poskytovateľ služieb v maximálnej možnej miere pomôžu s organizovaním skorého spätočného výletu. V tejto súvislosti si, prosím, všimnite aj možnosť uzatvorenia spätočného cestovného poistenia, ktoré nie je zahrnuté v cene zájazdu. Ďalšie informácie získate na požiadanie vo vašej rezervačnej kancelárii.

8. Sťažnosti

8.1. Sťažnosti a nápravné postupy

Ak zájazd nezodpovedá zmluvnej dohode alebo ak utrpíte škodu, máte právo a povinnosť okamžite reklamovať túto vadu alebo škodu sprievodcovi spoločnosti Bentour Reisen AG, miestnemu zástupcovi spoločnosti Bentour Reisen AG alebo poskytovateľovi služieb a požadovať bezplatnú nápravu.

8.2. Sprievodca zájazdu, miestny zástupca spoločnosti Bentour Reisen AG alebo poskytovateľ služieb sa vynasnaží situáciu napraviť v primeranom časovom rámci. Ak počas zájazdu a v primeranom časovom rámci nie je poskytnutá žiadna náprava, ak náprava nie je možná alebo ak je nedostatočná, musíte si od sprievodcu zájazdu, miestneho zástupcu spoločnosti Bentour Reisen AG alebo poskytovateľa služieb vyžiadať písomné potvrdenie o nahlásených nedostatkoch alebo poškodení a o neexistencii nápravy. Sprievodca zájazdu, miestny zástupca spoločnosti Bentour Reisen AG alebo poskytovateľ služieb je povinný písomne zaznamenať skutočnosti a vašu sťažnosť. Nie sú však oprávnení akceptovať žiadne nároky na náhradu škody alebo podobné nároky. Písomný záznam o skutočnostiach a vašich sťažnostiach za žiadnych okolností nepredstavuje potvrdenie spoločnosti Bentour Reisen AG opísaných incidentoch.

8.3. Ak počas zájazdu a v primeranej lehote nie je poskytnutá žiadna náprava a vada nie je drobná, máte právo problém odstrániť sami. Vzniknuté náklady vám spoločnosť Bentour Reisen AG uhradí v rámci pôvodne dohodnutého zájazdu (kategória hotela, dopravný prostriedok atď.) a na základe potvrdenia o prevzatí, za predpokladu, že ste vadu reklamovali a požiadali o písomné potvrdenie (body 8.1 a 8.2) (výšku tejto náhrady pozri v bode 9).

8.4. Ak sa počas leteckej dopravy stratí alebo poškodí batožina, musíte na mieste podať reklamačný formulár (PIR) u leteckej spoločnosti, ktorá prepravu zabezpečila. Podľa prepravných podmienok leteckej spoločnosti je na uplatnenie akýchkoľvek nárokov vo všeobecnosti potrebný reklamačný formulár. Spoločnosť Bentour nepreberá žiadnu zodpovednosť za stratu alebo poškodenie cenností alebo peňazí v zapísanej batožine. V tomto ohľade platia príslušné medzinárodné predpisy príslušných leteckých spoločností.

8.5. Ako uplatniť nárok voči spoločnosti Bentour Reisen AG: Ak si želáte uplatniť nároky na vady, vrátenie peňazí alebo náhradu škody voči spoločnosti Bentour Reisen AG, musíte svoju reklamáciu predložiť písomne spoločnosti Bentour Reisen AG do 30 dní od vášho návratu. K reklamácii je potrebné priložiť potvrdenie od sprievodcu, miestneho zástupcu spoločnosti Bentour Reisen AG alebo poskytovateľa služieb spolu so všetkými podpornými dokumentmi.

9. Zodpovednosť

9.1. Spoločnosť Bentour Reisen AG nenesie žiadnu zodpovednosť za nehody akéhokoľvek druhu a ich následky, zranenia, meškania, nezrovnalosti, škody na osobách a majetku, zmeny letového poriadku, zmeny v programe zájazdu a podobne.

10. Opätovné potvrdenie lístkov

10.1. V prípade ciest bez sprievodu ste zodpovední za opätovné potvrdenie spätočného letu. Potrebné informácie nájdete vo svojich cestovných dokladoch. Ak opätovné potvrdenie nevykonáte, môže to mať za následok stratu vášho práva na prepravu a všetky dodatočné náklady hradíte vy.

11. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

Spoločnosť Bentour Reisen AG informuje cestujúcich o pasových, vízových a zdravotných predpisoch platných v krajine cesty. Cestujúci sú však zodpovední za dodržiavanie týchto predpisov (napr. získanie a nosenie požadovaných cestovných dokladov, všetky potrebné očkovania a dodržiavanie colných a devízových predpisov). Akékoľvek nevýhody vyplývajúce z nedodržania, najmä úhrada storno poplatkov, znáša cestujúci, pokiaľ nie sú spôsobené zavineným uvedením dezinformácií alebo opomenutím zo strany spoločnosti Bentour Reisen AG. Tieto informácie sa vzťahujú na občanov Švajčiarska, ktorí sú držiteľmi platného cestovného pasu alebo občianskeho preukazu. Občania iných krajín by sa mali obrátiť na príslušný konzulát.

12. Ombudsman

12.1. Pred podniknutím právnych krokov by ste sa mali obrátiť na nezávislého ombudsmana pre cestovný ruch. Ombudsman sa snaží dosiahnuť spravodlivé a nestranné urovnanie akéhokoľvek sporu medzi vami a spoločnosťou Bentour Reisen AG alebo cestovnou kanceláriou, prostredníctvom ktorej ste si zájazd rezervovali.

12.2 Adresa ombudsmana je:

Ombudsman švajčiarskeho cestovného ruchu
PO Box CH 8038 Zürich
Telefón: +41 (0)44 485 45 35
E-mail: info@ombudsman-touristik.ch

13. Rozhodné právo a miesto jurisdikcie

13.1. Na právny vzťah medzi vami a spoločnosťou Bentour Reisen AG sa vzťahuje švajčiarske právo.

13.2. Právne kroky proti spoločnosti Bentour Reisen AG možno podať iba v jej sídle v meste Zürich, pokiaľ nemajú prednosť iné zákonné ustanovenia.

Od októbra 2025

Cestovná kancelária
BENTOUR REISEN AG
Badenerstrasse 47
CH-8004 Zurich

Číslo obchodného registra: CH-020.3.027.970-5
Súd: Okresný súd v Zürichu
P.O. Box CH 8026 Zürich