



82. vydanie
Platné pre nové rezervácie
od 01.10.2025

PODROBNÉ CESTOVNÉ PODMIENKY

- Podrobné cestovné podmienky TUI Deutschland GmbH
- Prepravné podmienky v leteckej doprave.



airtours 



Milý klient,

venujte prosím svoju pozornosť týmto cestovným podmienkam, pretože svojou rezerváciou súhlasíte s týmito cestovnými podmienkami, ktoré Vám budú odovzdané ešte pred uskutočnením záväznej rezervácie. Podmienky sa vzťahujú na všetky **paušálne zájazdy**, ako aj na cestovné služby objednané ako **samostatné služby cestovného ruchu** v zmysle § 651 odsek 3 číslo 2 a 3 BGB (Nemeckého občianskeho zákonníka) (ubytovanie v hoteloch alebo dovolenkových domoch / apartmánach a prenájom motorových vozidiel, vrátane mobilných domov a motocyklov – ďalej len „samostatné služby“) organizátora **TUI Deutschland GmbH (ďalej len „TUI“)**. Tieto podmienky dopĺňajú zákonné predpisy § 651 a-y BGB, ako aj článkov 250 a 252 EGBGB (Úvodného zákona k Občianskeho zákonníku). Pokiaľ by sa jednotlivé ustanovenia týchto cestovných podmienok vzťahovali celkom alebo čiastočne na zájazdy alebo samostatné služby TUI, bude to objasnené príslušným bodom. Pojem „služba/-y“ zahŕňa zájazdy aj samostatné služby.

Tieto cestovné **podmienky neplatia pre sprostredkované samostatné služby** (napr. vstupenky, samostatné služby TUI Ticket Shop (TTS)) ani pre sprostredkovanie nadväzujúcich/prepojených cestovných služieb v zmysle § 651w BGB (Nemeckého občianskeho zákonníka). Pre tieto obdržite samostatné informácie.

Okrem toho platia tieto cestovné podmienky pre služobné cesty len v prípade, ak ich neupravuje rámcová zmluva o organizácii služobných ciest. Tieto podmienky nájdete aj na webovej stránke www.tui.com > Hilfe-Kontakt > “Geschäftsbedingungen”

OBSAH:

1. Uzavretie zmluvy
2. Platba
3. Zľavy pre deti
4. Osobitné pokyny pre prázdninové apartmány a prázdninové domy
5. Špeciálne požiadavky, individuálne zostavenie zájazdu, služby delegáta
6. Letecká preprava pri zájazdoch
7. Zmeny služieb
8. Odstúpenie cestujúceho od zmluvy pred začiatkom zájazdu/poplatky za odstúpenie
9. Zmeny rezervácií, poplatky, náhradné osoby
10. Cestovné poistenie
11. Odstúpenie a výpoveď zmluvy zo strany organizátora TUI
12. Oznámenie nedostatkov (reklamácia), náprava, zníženie ceny, zrušenie
13. Náhrada škody/Ručenie
14. Riešenie spotrebiteľských sporov
15. Ustanovenia o pasových, vízových, colných, devízových a zdravotných predpisov
16. Ochrana údajov
17. Všeobecné informácie

1 Uzavretie zmluvy o paušálnom zájazde

- 1.1 S Vašou objednávkou zájazdu záväzne uzatvárate zmluvu s TUI ako organizátorom. Základom danej ponuky je popis zájazdu a doplňujúce informácie organizátora TUI pre príslušnú službu vo formulári a rozsahu ako sú k dispozícii pri objednávaní.

Zmluva je uzavretá doručením vyhlásenia o prijatí od spoločnosti TUI. Toto vyhlásenie nevyžaduje žiadnu špecifickú formu.

- 1.2 Zákazník je zodpovedný za všetky zmluvné povinnosti spolucestujúcich, v mene ktorých rezerváciu vykonáva, rovnako ako za svoje vlastné zmluvné povinnosti v rozsahu, v akom sa k týmto povinnostiam zaviazal výslovne a samostatným vyhlásením.
- 1.3 Pri uzavretí zmluvy alebo neodkladne po ňom obdržíte písomné **potvrdenie o rezervácii**, ktoré obsahuje všetky podstatné údaje o Vami rezervovaných cestovných službách. V prípade súčasnej prítomnosti oboch strán, najmä v cestovnej kancelárii, máte právo na cestovné potvrdenie v listinnej podobe, inak najmä v elektronických transakciách; Stačí zaslať potvrdenie rezervácie na trvanlivom elektronickom nosiči.

Ak sa potvrdenie odchyľuje od Vašej objednávky, je organizátor TUI viazaný na novú ponuku po dobu 10-tich dní. Zmluva nadobúda platnosť na základe tejto novej ponuky za predpokladu, ak organizátor v súvislosti s novou ponukou na zmenu vopred upozornil a splnil si svoje predzmluvné informačné povinnosti a Vy s ňou vyjadríte súhlas vo vyššie uvedenej stanovenej lehote Vaším výslovným vyhlásením alebo realizáciou zálohy/platby.

- 1.4 Predzmluvné informácie organizátora o podstatných vlastnostiach/charaktere cestovných služieb, o cene zájazdu a všetkých dodatočných nákladoch, o spôsobe úhrady, o minimálnom počte účastníkov a o paušáloch odstúpeného (podľa čl.250 § 3, čísel 1, 3 až 5 a 7 EGBGB Úvodného zákona k Občianskemu zákonníku) sa nestanú súčasťou Zmluvy o paušálnom zájazde len vtedy, ak to bude oboma stranami výslovne dohodnuté.
- 1.5 Upozorňujeme na to, že podľa § 312 ods. 7, 312g ods. 2 veta 1 č. 9 BGB (Občianskeho zákonníka) pre zmluvy o paušálnych zájazdoch **uzavreté na diaľku** (prostredníctvom listu, telefónu, faxu, emailu, SMS, rozhlasu, telemédií, online služieb) neplatí právo na anulovanie, ale len výhradne zákonné právo na odstúpenie a výpoveď, najmä právo na odstúpenie podľa § 651 h BGB Občianskeho zákonníka (viď bod 8. týchto cestovných podmienok). Právo na anulovanie platí vtedy, ak zmluva o cestovných službách v zmysle § 651 h BGB (Občianskeho zákonníka) bola uzavretá mimo predajného miesta, s výnimkou, ak uzavretiu zmluvy predchádzala ústna dohoda na základe objednávky spotrebiteľa: pre posledné menované neplatí právo na anulovanie.

2 Platba

- 2.1 Na poistenie finančných prostriedkov klientov **paušálnych zájazdov** uzavrela spoločnosť TUI poistenie proti insolventnosti u poisťovateľa zájazdov Deutscher Reisepreis-Sicherungsverein VVaG (DRS). **Poistný certifikát** (Garančný list) sa nachádza na potvrdení k zájazdu.

Okrem toho sú na potvrdení tiež uvedené čiastky na zálohovú a zostatkovú platbu, bez ohľadu na to či ide o paušálny zájazd alebo samostatnú službu, a, ak sa aplikuje, na prípadné odstúpenie. Platby sa vykonávajú za všetky rezervácie v súlade s nasledujúcimi bodmi 2.2 až 2.10:

- 2.2 Pri uzavretí Zmluvy je proti vydaniu potvrdenia splatná **záloha** vo výške minimálne 25 % z celkovej ceny, ak súčasťou objednaného zájazdu je letecká preprava. Ak letecká preprava nie je súčasťou objednaných služieb, je splatná záloha vo výške minimálne 20 % z celkovej ceny, pričom toto neplatí pre produkty označené poznámkou „Bezplatné storno do 18 hod v deň príchodu“; v ostatnom platí ustanovenie v bode 2.3.
- 2.3 **Doplatok** je splatný 4 týždne pred nástupom na zájazd, keď je už potvrdené, že Váš objednaný zájazd bude realizovaný v zmysle objednávky a Váš **cestovný plán zájazdu** bude pripravený buď na predajnom mieste (napr. cestovná kancelária, online cestovná kancelária, call centrum), alebo Vám bude doručený v zmysle dohovoru. **Pri rezerváciách krátko pred nástupom** (od 28. dňa pred začiatkom cesty/zájazdu) je celková cena zájazdu splatná ihneď.
- 2.4 Poplatky v prípade odstúpenia (porovnaj bod 8) alebo poplatky za spracovanie a zmenu rezervácie (porovnaj bod 9) sú vždy splatné ihneď.
- 2.5 Platba uskutočnená priamo organizátorovi TUI
- 2.5.1 Je potrebné uviesť svoje meno a priezvisko, úplnú adresu, telefónne číslo a pri spôsobe úhrady „prevodom“ aj emailovú adresu platiteľa.
- 2.5.2 V prípade inkasnej formy platby SEPA potrebuje organizátor TUI (príp. prostredníctvom predajného miesta) takzvaný „mandát“, ktorý dovoľuje zaťaženie Vášho aktuálneho účtu sumou vo výške ceny zájazdu (zálohová platba a doplatok). Mandát je časťou potvrdenia.
- 2.5.3 Ak platíte rezervovanú službu kreditnou kartou, u TUI (príp. prostredníctvom predajného miesta), organizátor potrebuje súhlas na zúčtovanie z Vašej kreditnej karty. Pri predaji online sa v niektorých prípadoch vyžaduje ešte ďalší identifikátor autorizácie.
- 2.5.4 Rezervované zájazdy organizátora TUI môžete zaplatiť aj bankovým prevodom, a to najneskôr do 30 dní pred nástupom na zájazd.
- 2.5.5 Ak sa s cestovnou kanceláriou, ktorá vám poskytuje poradenstvo, dohodnete na konzultačnom poplatku (RSE), pri rezervácii zároveň poveríte spoločnosť TUI, aby cestovnej kancelárii zaplatila RSE. TUI si od vás vyberie tento RSE spolu s cenou, ktorá sa má zaplatiť za zájazd a/alebo jednotlivé služby.

2.6 Platba cez predajné miesto

Vo výnimočnom prípade je možné vykonať platbu zálohy, ako aj prevzatie itinerára zájazdu resp. cestovných podkladov, alebo vykonať platbu zostatkovej ceny zájazdu na Vašom predajnom mieste.

- 2.7 **Zmeny dohodnutého spôsobu platby** sa môžu vykonať len do 35 dní pred nástupom na zájazd, a to len pre nezaplatené, dlžné platby.
- 2.8 Ak Vám **cestovný plán zájazdu** nebude doručený najneskôr 4 dni pred nástupom na zájazd, obráťte sa prosím obratom na Vaše predajné miesto. Pri krátkodobých rezerváciách alebo zmenách zájazdu od 14 dní pred nástupom na zájazd obdržíte cestovný plán zájazdu rovnakým spôsobom ako pri dlhodobých rezerváciách. Vo Vašom vlastnom záujme Vás prosíme starostlivo si skontrolovať cestovný plán zájazdu po jeho obdržaní.
- 2.9 Ak platby nebudú vykonané v stanovenom termíne splatnosti, budú neúplné, prípadne nezaplatíte ani po upomienke s poskytnutím dodatočnej lehoty, môže organizátor TUI od príslušnej zmluvy odstúpiť, okrem prípadu, ak k tomuto časovému okamihu existuje značný nedostatok zájazdu. Organizátor môže pri odstúpení od zmluvy o zájazde v zmysle predošlej vety požadovať ako odškodné poplatky za odstúpenie podľa bodov 8.2, 8.5. Ak platby napriek splatnosti nevykonáte, vyhradzuje si organizátor právo na účtovanie paušálneho poplatku za druhú upomienku vo výške 1,50 €. Vaše právo dokázať, že vznikli podstatne nižšie alebo žiadne náklady, zostáva nedotknuté.
- 2.10 Náklady na pridružené služby, ako napr. obstaranie víz atď. nie sú obsiahnuté v cene zájazdu, ak to nie je vyslovene zahrnuté v popise služieb. Ak takéto náklady vzniknú, prosíme zaplatiť ich na predajnom mieste (v CK/CA).

3 Zľavy pre deti

Smerodajný je **vek dieťaťa pri nástupe na rezervované služby**. Nezávisle od toho je pri rezervácii potrebné nahlásiť každé spolucestujúce dieťa a jeho vek/dátum narodenia.

Rozsah detských zliav je uvedený v príslušnom popise služieb.

Za prepravu detí mladších ako 2 roky, ktoré nemajú nárok na miesto na sedenie, sa na charterových letoch v rámci balíkových služieb platia tieto poplatky: administratívny poplatok vo výške maximálne 70 EUR za dieťa a let, ak že s každým dieťaťom cestuje jedna dospelá osoba, ktorá ho sprevádza.

V rámci paušálnych cestovných balíkov s prepravou na linkových/pravidelných letoch a pri ponukách/predaji iba leteniek (charterových alebo linkových) sa deťom do 2 rokov účtuje poplatok letových nákladov poskytovateľa služby (leteckej spoločnosti), bez nároku na vlastné miesto na sedenie.

Pri nesprávnych údajoch o veku dieťaťa je touroperátor oprávnený účtovať si z toho vyplývajúce rozdiely v cene vzhľadom na korektnú cenu zájazdu, s pripočítaním spracovateľského poplatku vo výške 50,-€.

Vaše právo dokázať, že vznikli podstatne nižšie alebo žiadne náklady, zostáva nedotknuté.

4 Osobitné pokyny pre prázdninové apartmány a prázdninové domy

Dodatočné náklady závisiace od spotreby alebo tie náklady na doplnkové služby, ktoré si vyžiadate, nie sú zahrnuté v cene zájazdu. Pokiaľ nie je uvedené v popise služieb inak, takéto náklady sú splatné priamo na mieste.

Prázdninový apartmán/byt/prázdninový dom smie byť obývaný len počtom dospelých a detí tak ako je uvedené v popise služieb a na potvrdení rezervácie.

Uvedené termíny príchodu a odchodu zázjazdu sú záväzné. Pri odovzdávaní kľúčov môže byť požadovaná primeraná čiastka - kaucia, ako zábezpeka za prípadné škody, alebo požadované vedľajšie náklady závislé od spotreby, ktoré sú splatné na mieste. Vrátenie kaucie resp. zúčtovanie nastane vtedy, keď sa obytná jednotka a inventár odovzdajú pri ukončení pobytu bez poškodenia.

5 Špeciálne požiadavky, individuálne zostavenie zázjazdu, služby delegáta

5.1 Špeciálne požiadavky/želaní klienta

5.1.1 Spoločnosť TUI sa bude snažiť v maximálnej možnej miere vyhovieť všetkým špeciálnym požiadavkám, ktoré nie sú zverejnené a ktoré uvediete pri rezervácii (špeciálne požiadavky), ako napríklad susediace izby alebo izby na konkrétnom mieste. Nakoľko organizátor TUI nemôže tieto skutočnosti zaručiť, špeciálne požiadavky sa stanú záväznými iba v prípade, ak budú zahrnuté v potvrdení rezervácie (potvrdenie/faktúra) a budú označené ako „záväzná“. V opačnom prípade platí bod 1.3, vety 3 a 4. To isté platí aj pre osobitnú požiadavku, ktorá bude doplnená po uzavretí zmluvy ale pred nástupom na pobyt: stáva sa súčasťou zmluvy len v rozsahu, aký organizátor TUI potvrdí a bude písomne špecifikovaný ako „zmena“.

Upozorňujeme na to, že v rámci jednej ubytovacej jednotky môžu byť rezervované výhradne totožné stravovacie služby. To platí aj pre spolucestujúce deti.

5.1.2 Za spracovanie **individuálnych sľúbí**, odchyľujúcich sa od príslušného popisu služieb, sa účtuje servisný poplatok maximálne 50,-€ na cestujúceho a týždeň.

5.1.3 V prípade **zmien letu a/alebo hotela**, spravených na žiadosť cestujúceho, touroperátor je oprávnený účtovať si, okrem všetkých vzniknutých zvýšených nákladov, aj primeraný spracovateľský poplatok na osobu. Zmeny letov pri produktoch XTUI a ltur nie sú možné.

5.1.4 Domáce zvieratá sú povolené len v prípadoch, v ktorých to popis služieb výslovne dovoľuje.

5.2 Predĺženie zázjazdu

Ak chcete v mieste dovolenkovej destinácie zostať dlhšie, oslovte čo možno najskôr svojho delegáta alebo miestneho zástupcu organizátora (miestnu agentúru). Radi Vám predĺžime pobyt, ak budú k dispozícii zodpovedajúce možnosti ubytovania a spätočného letu.

Náklady na predĺženie pobytu sú splatné na mieste. Prosíme skontrolujte si tarify a podmienky spojené s Vašou spätočnou cestou, ako aj platnosť Vášho cestovného poistenia alebo prípadného požadovaného víza. Predĺženie pobytu nie je možné pre produkty XTUI a ltur.

5.3 Delegát a asistencia v mieste pobytu

V rámci ponúkaných zázjazdov je zabezpečená služba asistencie v mieste pobytu. Kontaktné údaje nájdete v itinerári, na stránke my.tui.com alebo v aplikácii myTUI. Ak je to súčasťou rezervovanej služby, môžete mať vo svojom hoteli aj

cestovného zástupcu.

V prípade podávania sťažností si, prosím, pozrite špeciálne informácie v pododdielke 13.7.2.

6 Letecká preprava

6.1 Vykonávajúca letecká spoločnosť/ zoznam leteckých spoločností so zákazom

Organizátor je povinný, podľa nariadenia (ES) 2111/2005 zo 14.12.2005, informovať Vás pri rezervácii o identite vykonávajúcej(ich) leteckej(ých) spoločnosti(i). Ak identita vykonávajúcej leteckej spoločnosti nie je pri rezervácii známa, musíte byť informovaní o pravdepodobnej leteckej spoločnosti, ktorá bude let vykonávať. Akonáhle je identita vykonávajúcej leteckej spoločnosti potvrdená, budete informovaní. V prípade zmeny vykonávajúcej leteckej spoločnosti po uskutočnení rezervácie Vás touroperátor musí o tejto skutočnosti čo najskôr informovať.

Čierna listina leteckých spoločností so zákazom operovať v priestore EU (Air Safety List) môžete nájsť na https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf

6.2 Medzipristátie

Organizátor upozorňuje na to, že pri priamych letoch môže z letových a programovo-technických dôvodov dôjsť k medzipristátiam.

6.3 Dôrazne Vám odporúčame prepravovať **peniaze, cenné predmety, technické vybavenie a lieky** výlučne vo Vašej príručnej batožine.

7 Zmeny služieb

7.1 **Pred uzavretím Zmluvy** môže organizátor kedykoľvek vykonať zmenu v popisoch služieb, o ktorých bude samozrejme cestujúci pred uskutočnením rezervácie informovaný.

7.2 Zmeny podstatných vlastností cestovných služieb organizátorom TUI oproti dohodnutému obsahu zmluvy, ktoré budú nevyhnutné **po uzavretí zmluvy a pred začiatkom zázjazdu** a nekonajú proti zásade dobrej viery, sú povolené len vtedy, pokiaľ nie sú značné a neovplyvňujú celkový ráz rezervovaných služieb. Prípadné záručné nároky zostávajú nedotknuté, najmä, ak zmenené služby sú predmetom vád.

7.3 Organizátor je povinný klienta o zmenách služieb neodkladne informovať po zistení dôvodu zmeny formou trvanlivého nosiča. Prípadne, ak je to nevyhnutné, ponúkne TUI klientovi bezplatnú zmenu rezervácie alebo bezplatné odstúpenie od zmluvy.

V prípade zmeny letiska (v rámci Nemecka) je ako náhradná doprava zákazníčkovi k dispozícii vlakový lístok na letisko (porovnaj bod 13.6), priložený k itineráru zázjazdu.

7.4 V prípade značnej zmeny podstatných vlastností jednotlivých cestovných služieb, alebo odchýlke od prípadných osobitných požiadaviek zákazníčka, ktoré sa stali obsahom zmluvy zázjazdu alebo služieb, má klient právo s touto navrhovanou zmenou súhlasiť, a to v primeranej, organizátorom stanovenej lehote, alebo od zmluvy bezplatne odstúpiť, alebo požadovať účasť na náhradných službách, ak mu organizátor takéto služby ponúkol.

Zákazník má na výber, či na oznámenie o zmene od organizátora bude reagovať alebo nie. Ak zákazník bude reagovať na oznámenie organizátora, môže buď so zmenou zmluvy súhlasiť, požadovať účasť na iných náhradných službách, ak mu organizátor takéto služby ponúkol, alebo bezplatne od zmluvy odstúpiť.

Ak zákazník na oznámenie organizátora TUI v stanovenej lehote, alebo vôbec, nereaguje, toto sa považuje za súhlas s oznámenou zmenou. Na túto skutočnosť bude zákazník v zmysle bodu 7.3 jasne, zrozumiteľne a zvýrazneným spôsobom upozornený.

- 7.5 Prípadné nároky na záručné plnenie zostávajú nedotknuté, najmä, ak zmenené služby sú predmetom väd. Ak mal organizátor s uskutočnením zmeneného zájazdu alebo samostatných služieb rovnocennej kvality nižšie náklady, bude rozdiel zákazníkovi vrátený podľa.
- 7.6 Pri lodných zájazdoch rozhoduje o nevyhnutných zmenách dĺžky plavby a/alebo trasy, napr. z bezpečnostných alebo poveternostných príčin, výlučne sám kapitán.

8 Odstúpenie cestujúceho od zmluvy pred začiatkom zájazdu/poplatky za odstúpenie

- 8.1 Pred začiatkom zájazdu resp. poskytovania služieb môže klient kedykoľvek odstúpiť od zmluvy. Odstúpenie je voči organizátorovi TUI potrebné vykonať formou vyhlásenia. Ak bol zájazd zakúpený prostredníctvom CK/CA, môže byť vyhlásenie o odstúpení odovzdané/doručené aj príslušnej CK/CA. Odporúča sa toto vyhlásenie o odstúpení odovzdať/doručiť formou trvanlivého nosiča.
- 8.2 Ak klient pred začiatkom čerpania služieb od zmluvy odstúpi, alebo na zájazd resp. samostatnú službu nenastúpi, stráca organizátor nárok na cenu zájazdu. Namiesto toho môže TUI požadovať primeranú kompenzáciu, pokiaľ TUI nie je zodpovedná za zrušenie a v destinácii alebo v jej bezprostrednom okolí neexistujú žiadne mimoriadne okolnosti, ktoré by výrazne zhoršili poskytnutie rezervovanej služby alebo – ak je súčasťou rezervovanej služby – prepravu osôb do destinácie; okolnosti sa považujú za nevyhnutné a mimoriadne, ak sú mimo kontroly TUI a ich následkom sa nedalo vyhnúť, ani keby boli prijaté všetky primerané opatrenia..

Poplatky za odstúpenie sú paušalizované v bode 8.4. Sú závislé od ceny služieb, po odpočítaní hodnoty nákladov ušetrených organizátorom TUI, ako aj odpočítaní zisku pri inom možnom využití daných cestovných služieb. Nasledovné poplatky odstupného zohľadňujú časový rámec medzi vyhlásením o odstúpení a začiatkom poskytovania služby. Na požiadanie klienta ich organizátor musí odôvodniť.

Klient má pri tom slobodný výber, či v súvislosti s odstúpením od Zmluvy bude dokazovať podstatne nižšie výdavky, ako ich určujú paušalizované poplatky odstupného.

- 8.3 Povinnosť zaplatiť poplatky za odstúpenie vzniká aj vtedy, ak sa účastník služieb nedostaví na príslušné letisko, miesto odchodu alebo poskytovania služby v čase uvedenom v cestovných dokladoch, alebo ak nenastúpi na služby z dôvodu chýbajúcich cestovných dokumentov, napr. cestovný pas alebo potrebné víza, za ktoré organizátor nezodpovedá.
- 8.4 Paušalizovaný poplatok za odstúpenie predstavuje spravidla

nasledovné percentuálne vyčíslenie **na osobu/za ubytovaciu jednotku**:

8.4.1 Štandardné poplatky:

A Zájazd vrátane leteckej prepravy

Do 31. dňa pred nástupom na zájazd	40%
Od 30. dňa pred nástupom na zájazd	60%
Od 14. dňa pred nástupom na zájazd do dňa nástupu na zájazd, alebo nenastúpení na cestu	80%

z ceny zájazdu.

B Služby bez leteckej prepravy

Do 31. dňa pred nástupom na služby	20%
Od 30. dňa pred nástupom na služby	40%
Od 14. dňa pred nástupom na služby do dňa nástupu na služby, alebo nenastúpení na cestu	80%

z ceny služby.

8.4.2 Výnimky zo štandardnej úpravy:

A Prázdninové domy/vily/apartmány (ak je tak stanovené v potvrdení rezervácie, inak sa uplatňuje bod 8.4.1), karavanové parky, ako aj autobusové a vlakové zájazdy, poznávacie zájazdy na motorke, airtours private travel

Do 46. dňa pred nástupom na služby	25%
Od 45. dňa pred nástupom na služby	50%
Od 35. dňa pred nástupom na služby do dňa nástupu na služby, alebo nenastúpení na cestu	80%

z ceny služby.

B Lodné zájazdy, kempingové programy

Do 31. dňa pred nástupom na služby	25%
Od 30. dňa pred nástupom na služby	40%
Od 24. dňa pred nástupom na služby	50%
Od 17. dňa pred nástupom na služby	60%
Od 10. dňa pred nástupom na služby do dňa nástupu na služby, alebo nenastúpení na cestu	80%

z ceny služby.

Na plavby spadajúce pod airtours cruises platia odlišné zmluvné podmienky, ktoré Vám oznámené pred rezerváciou.

C Pre sprostredkované vstupenky, napr. na muzikály, platia poplatky odstupného príslušného poskytovateľa služby, ktoré Vám budú oznámení pri rezervácii.

D Pre produkty s označením „poplatok odstupného vo výške 80% od momentu rezervácie“ platia poplatky odstupného vo výške 80% z celkovej ceny služby, bez ohľadu na moment/čas odstúpenia.

Pre produkty s označením „Bezplatné storno do 18 hod v deň príchodu“ je odstúpenie do 18:00 hod (SEČ) v deň príchodu bez poplatku, pri časovo neskoršom odstúpení resp. nenastúpení na zájazd/samostatné služby platia poplatky odstupného vo výške 80% z ceny služby.

E V prípade služieb TUI Cars sa účtujú poplatky za odstúpenie vo výške 80% len od 24 hodín pred dohodnutým začiatkom služby alebo v prípade neprevzatia prenájatého vozidla. Na motocykle sa vzťahujú samostatné poplatky za odstúpenie, ktoré budú oznámené pred uzatvorením služby.

- 8.5 Ak by dohoda o vyššie uvedených paušálnych sadzbách (bod 8.4) v prípade zrušenia nebola z právnych alebo vecných dôvodov platná, spoločnosť TUI si vyhradzuje právo namiesto

vyššie uvedených paušálnych sadzieb požadovať osobitnú náhradu (§ 651 h (2) veta 2 nemeckého občianskeho zákonníka [BGB]) zodpovedajúcu cene vášho zájazdu po odpočítaní ušetrených výdavkov a príjmov, ktoré spoločnosť TUI dosiahla z iného využitia vami rezervovaných cestovných služieb. Spoločnosť TUI na požiadanie uvedie dôvody osobitnej náhrady.

- 8.6 Ak je organizátor v dôsledku odstúpenia povinný vrátiť časť alebo plnú výšku sumy zájazdu, musí tak urobiť bezodkladne, najneskôr však do 14 dní po obdržaní vyhlásenia o odstúpení.

Vaše právo určiť náhradného účastníka (pozri bod 9.2), a to v primeranej lehote pred začiatkom zájazdu, formou vyhlásenia na trvanlivom médiu, zostáva za predchádzajúcich podmienok nedotknuté. Za včasné doručenie sa považuje vyhlásenie vtedy, ak touroperátorovi bude doručené najneskôr sedem dní pred začiatkom cesty.

9 Zmeny rezervácií, poplatky, náhradné osoby

- 9.1 Na Vaše želanie, a pokiaľ je to realizovateľné, môže organizátor uskutočniť pozmenenie potvrdenia (zmenu rezervácie), a to do 31. dňa pred nástupom na zájazd alebo samostatnú službu resp. pri zájazdoch a službách v zmysle bodu 8.4.2 A do 46. dňa pred nástupom na zájazd alebo službu. Za zmenu rezervácie sa považuje napr. zmena termínu zájazdu, cieľa zájazdu, miesta nástupu, ubytovania alebo prepravy, ako aj iné špeciálne požiadavky (Sekcia 5.1). Účtuje sa za to separátne servisný poplatok 50,- € za osobu.

Vzniknuté zvýšené náklady poskytovateľov služieb (napr. letecké spoločnosti, prenajímatelia karavanov) sa vypočítajú separátne. Dbajte preto na správne zadanie Vášho mena, tak, ako je uvedené vo Vašom cestovnom pase.

Pri zmenách sa cena za zmenené služby vypočíta nanovo, a to na základe cien a podmienok, platných v danom momente. Upozorňujeme, že zmena rezervácie môže viesť k strate bonusov a iných zliav, ktoré boli platné v čase pôvodnej rezervácie, a tým pádom k vyššej celkovej cene. Pre bližšie informácie navštívte stránku tui.com alebo Vašu TUI CK/CA.

Zmeny po vyššie uvedených lehotách (napr. pri leteckých zájazdoch podľa bodov 8.4.1 a 8.4.2 B od 30. dňa pred nástupom na zájazd), ako aj zmeny po dobe platnosti popisu služieb, platného v čase uzavretia rezervácie (bod 1.1), sa môžu vykonať až po odstúpení od Zmluvy o zájazde, podľa podmienok v bode 8.4, a súčasnom uzavretí novej rezervácie.

Okrem toho, zmeny rezervácie letu, zmeny termínu zájazdu, cieľa zájazdu a nástupu na zájazd pri ponukách XTUI, ltur a pri špecifikovaných paušálnych zájazdoch obsahujúcich lety na pravidelných linkových leteckých spojeniach, sa môžu vykonať až po odstúpení od Zmluvy o zájazde, podľa podmienok v bode 8.4, a súčasnom uzavretí novej rezervácie.

V prípade produktov, pre ktoré platí „poplatok odstúpeného vo výške 80% od momentu rezervácie“, nie je zmena rezervácie nárokovateľná.

- 9.2 V primeranej lehote pred začiatkom zájazdu, formou vyhlásenia na trvanlivom médiu, môže cestujúci určiť **tretiu osobu**, ktorá prevezme jeho práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde. Za včasné doručenie sa považuje vyhlásenie vtedy, ak organizátorovi bude doručené najneskôr sedem dní pred

začiatkom zájazdu.

Organizátor TUI nemusí súhlasiť s nástupom tretej osoby namiesto cestujúceho, ak tretia osoba nespĺňa zmluvne stanovené požiadavky na zájazd.

Ak nastúpi tretia osoba na miesto prihláseného účastníka, je organizátor oprávnený požadovať paušálny spracovateľský poplatok 10,- €, za náklady vzniknuté účasťou náhradnej osoby. Vzniknuté skutočné zvýšené náklady poskytovateľov služieb (napr. letecké spoločnosti) sa vypočítajú osobitne. Organizátor musí cestujúcemu predložiť dôkaz o tom, v akej výške sú vzniknuté náklady v súvislosti s nástupom náhradnej osoby. Cestujúci má pritom slobodný výber, či bude dokazovať nevzniknuté alebo podstatne nižšie náklady v súvislosti s nástupom tretej osoby.

Za cenu zájazdu a za náklady vzniknuté s nástupom náhradnej osoby ručí prihlásený účastník a náhradná osoba ako spoloční dlžníci, v rovnakej miere.

- 9.3 V prípade produktov označených poznámkou „Bezplatné storno do 18 hod. v deň príchodu“ je zmena rezervácie v zmysle bodu 9.1, a nástup tretej osoby v zmysle bodu 9.2, do 18:00 hod (SEČ) v deň príchodu možná bez poplatku.

Prenájom vozidiel je možné zmeniť až do dohodnutého začiatku služby bez osobitného poplatku.

10 Cestovné poistenie

Organizátor TUI odporúča uzavretie komplexného balíka cestovného poistenia, najmä vrátane (s možnosťou uzavretia aj separátne) poistenia nákladov pri odstúpení od zmluvy, ako aj poistenie na krytie nákladov na repatriáciu pri nehode alebo chorobe. Dávame Vám do pozornosti na špeciálne ponuky v príslušných popisoch služieb. Podrobnosti k poistnej ochrane nájdete v prílohe k týmto cestovným podmienkam, alebo ich získate na Vašom predajnom mieste.

11 Odstúpenie a výpoveď zmluvy zo strany organizátora

- 11.1 Organizátor môže **vypovedať zmluvu** bez oznámenia, ak cestujúci, aj napriek príslušnému napomenutiu organizátora, trvale narušuje priebeh rezervovanej služby. Rovnako platí, že ak sa cestujúci v takejto miere správa v rozpore so Zmluvou, je okamžité zrušenie Zmluvy oprávnené. Organizátor si vyhradzuje nárok na dohodnutú cenu služieb. Prípadné zvýšené náklady na spätnú prepravu znáša samotný narušiteľ.

Organizátor TUI však musí zohľadniť hodnotu ušetrených výdavkov, ako aj výhod, ktoré získa iným použitím nevyužitých služieb, vrátane príp. vrátenia zo strany poskytovateľa služby.

- 11.2 Organizátor môže odstúpiť od Zmluvy aj pri nedosiahnutí určeného **minimálneho počtu účastníkov**, uvedeného v príslušnom popise služieb, resp. v predzmluvných informáciách a v potvrdení, a to do 4 týždňov (smerodajný je dátum doručenia cestujúcemu) pred nástupom na služby. Organizátor samozrejme informuje cestujúceho o tejto skutočnosti aj skôr, ak k určitému skoršiemu časovému okamihu už bude zjavné, že minimálny počet účastníkov nebude dosiahnutý.

Vyhlásenie o odstúpení bude bezodkladne doručené cestujúcemu. Už zaplatenú sumu obdržíte bezodkladne, najneskôr však 14 dní od doručenia vyhlásenia o odstúpení.

- 11.3 Organizátor môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť od Zmluvy,

ak mu je na základe neodvratných a mimoriadnych okolností zabránené v plnení Zmluvy. V tomto prípade musí odstúpenie vyhlásiť bezodkladne po zistení dôvodu na odstúpenie. Ak organizátor odstúpi od Zmluvy, stráca nárok na dohodnutú cenu zájazdu.

- 11.4 Dôležité informácie nemeckého ministerstva zahraničia ohľadom cestovania sú dostupné na internete, na webovej stránke www.auswaertiges-amt.de, ako aj na telefónnom čísle (030) 5000-2000.

12 Oznámenie nedostatkov (reklamácia), náprava, zníženie ceny, zrušenie

- 12.1 Ak cestovná služba nebude poskytnutá vôbec alebo bude poskytnutá s nedostatkami, môže cestujúci žiadať **nápravu**. Organizátor môže nápravu zamietnuť, ak náprava nie je možná alebo je spojená s neprimeranými nákladmi.

- 12.2 Cestujúci môže požadovať zníženie ceny zájazdu, ak služby boli poskytnuté s nedostatkami a cestujúci nenesie vinu za to, že tieto nedostatky nebolo možné oznámiť ihneď (bez zbytočného odkladu).

Práva vyplývajúce zo zníženia ceny zájazdu sa premlčia po troch rokoch. Pre začiatok premlčania platí § 199 Ods. 1 BGB Občianskeho zákonníka (podľa nemeckého práva).

- 12.3 **Ak organizátor TUI, v dôsledku neoznámenia nedostatkov, nemôže poskytnúť nápravu, nemôže si cestujúci uplatniť nárok na zníženie ceny alebo nárok na náhradu škody podľa v prípade chybných služieb.**

- 12.4 Ak sa úroveň rezervovaných služieb následkom nejakého nedostatku značne zhoršila a organizátor neposkytne v primeranej lehote žiadnu nápravu, môže cestujúci **zmluvu zrušiť** – v jeho vlastnom záujme a z poistno-dôkazových dôvodov sa to odporúča v písomnej forme.

Stanovenie lehoty na nápravu nie je potrebné len v prípade, ak organizátor TUI nápravu zamietne, alebo ak je náprava nutná okamžite.

Ak následne bude Zmluva zrušená, má cestujúci naďalej nárok na spätnú prepravu, ak je táto v Zmluve zahrnutá. Cestujúci je organizátorovi dlžný len časť ceny, a to za služby, ktoré využil/využije (resp. za služby, ktoré boli/budú potrebné na ukončenie zájazdu).

13 Náhrada škody/ručenie

- 13.1 V prípade, že dôjde k cestovnej vade, cestujúci môže bez toho, aby bolo dotknuté zníženie ceny služieb (zníženie) alebo odstúpenie, požadovať náhradu, okrem prípadu ak nedostatok zapríčinil cestujúci, alebo tretia osoba, ktorá nie je poskytovateľom služby a nepodieľa sa ani iným spôsobom na cestovných službách zahrnutých v Zmluve, a pre organizátora nebol tento nedostatok predvídateľný alebo odvrátiteľný, alebo bol zapríčinený neodvratiteľnými, mimoriadnymi okolnosťami. Cestujúci môžu tiež požadovať primeranú finančnú náhradu za stratený čas dovolenky, ak je pobyt zmarený alebo výrazne narušený.

13.2 Obmedzenie ručenia

Zmluvné ručenie organizátora TUI za škody cestujúcemu, ktoré nie sú ujmom na zdraví, je obmedzené na trojnásobok ceny

služieb, pokiaľ škoda nebola spôsobená úmyselne alebo hrubou nedbanlivosťou.

13.3 Deliktne nároky na náhradu škody

Okrem prípadov úmyselného konania alebo hrubej nedbanlivosti, je pre všetky nároky na škody z nepovoleného konania uplatňované u organizátora ručenie limitované na trojnásobok ceny služieb.

Tieto maximálne limity ručenia platia vždy na cestujúceho a služby. Iné možné nároky vyplývajúce z Montrealskej dohody, alebo nemeckého zákona o leteckej preprave, ostávajú týmto obmedzením nedotknuté.

- 13.4 Organizátor TUI neručí za nedostatky plnenia služieb, ujmy na zdraví a vecné škody v súvislosti so službami, ktoré sú výlučne **sprostredkované ako služby externých poskytovateľov** (napr. výlety, športové podujatia, návštevy divadla, výstavy, prepravné služby z/do predpísaného východiskového a cieľového miesta), ak sú tieto služby výslovne a s uvedením sprostredkovaného zmluvného partnera označené ako služby externého poskytovateľa jednoznačným spôsobom, na základe ktorého je pre cestujúceho zrozumiteľné, že nie sú súčasťou rezervovaných služieb.

Nárok na náhradu škody voči organizátorovi je obmedzený alebo vylúčený vtedy, ak na základe medzinárodných dohovorov alebo z nich vyplývajúcich zákonných predpisov uplatniteľných voči poskytovateľovi služieb, je nárok na náhradu škody voči poskytovateľovi služieb uplatniteľný len za určitých predpokladov alebo obmedzení alebo je za určitých predpokladov vylúčený.

- 13.5 Za účasť **na športových a iných prázdninových aktivitách** zodpovedáte Vy sami. Športové zariadenia, prístroje a vozidlá by ste mali pred použitím skontrolovať. Za úrazy, ktoré vzniknú pri športových akciách a prázdninových aktivitách, ručí organizátor len vtedy, ak ich zaviniť on. Organizátor TUI odporúča uzavretie úrazového poistenia.

- 13.6 Pre paušálne zájazdy platí: Ak je to v popise uvedené, obsahuje Váš itinerár/Vaše cestovné doklady vlakový cestovný lístok „Zug zum Flug“ od železničnej spoločnosti DB AG (Deutsche Bahn AG) Preprava sa uskutoční na základe podmienok príslušného prepravného podniku, ktoré budú na želanie sprístupnené. Práva a povinnosti organizátora a cestujúcich podľa právnych predpisov príslušného zákona o Zmluve o zájazde a podľa týchto podrobných cestovných podmienok nie sú obmedzené podmienkami daného prepravcu.

Každý cestujúci je sám zodpovedný **za včasný príchod na odletové letisko**, s výnimkou prípadu, ak meškanie zájazdu sa zakladá na zlom úmysle alebo hrubej nedbanlivosti organizátora.

13.7 Povinná súčinnosť cestujúceho, sťažnosti

- 13.7.1 Každý cestujúci je pri zistení nedostatku v službách povinný spolupracovať v rámci zákonných ustanovení tak, aby **zabránil prípadným škodám alebo ich udržal v čo možno najmenšom rozsahu**.

- 13.7.2 Ak by ste mali, v rozpore s Vašimi očakávaniami, dôvod na oprávnenú sťažnosť, je potrebné túto skutočnosť bezodkladne oznámiť na TUI Service, alebo na mieste, Vašmu delegátovi, v zmysle bodu 5.3, a požadovať nápravu.

Ak TUI Service resp. Vaša kontaktná osoba nie je dostupná,

obráťte sa na poskytovateľa služieb (napr. poskytovateľa transferu, hotel, vedenie lodnej spoločnosti) alebo na organizátora (kontaktné údaje na konci týchto podmienok), resp. jej miestneho zástupcu, alebo Vášho sprostredkovateľa zájazdu. Potrebné telefónne a faxové čísla, ako aj e-mailové adresy nájdete vo svojom cestovnom pláne zájazdu alebo v popise služieb (bod 1.1).

Hostia ubytovaní v prázdninových bytoch/ domoch/apartmánach musia požadovať nápravu bezodkladne od **kontaktnéj osoby** uvedenej v itinerári.

Škody alebo omeškanie doručenia batožiny a tovarov pri leteckých zájazdoch odporúča organizátor oznámiť okamžite bezodkladne na mieste, najneskôr však do 7 dní po zistení škody na cestovnej batožine, pri tovaroch do 14 dní od ich prijatia, v prípade omeškania najneskôr do 21 dní po doručení batožiny alebo tovaru cestujúcemu. Oznámenie o škode sa spracúva prostredníctvom **formulára na ohlásenie škody (P.I.R.) príslušnej leteckej spoločnosti**. Letecké spoločnosti spravidla odmietajú poskytnúť náhradu škody, ak formulár na ohlásenie škody nebol vyplnený.

V ostatných prípadoch je potrebné stratu, poškodenie alebo nesprávne usmernenie cestovnej batožiny oznámiť delegátovi alebo miestnemu zástupcovi TUI.

13.7.3 Delegáti nie sú oprávnení uznať žiadne nároky.

13.8 Premlčanie

Nárok na náhradu škody sú premlčané po troch rokoch. Pre začiatok premlčacej doby platí § 199 Ods. 1 BGB (Nemeckého Občianskeho zákonníka).

Zákonné nároky na náhradu škody v prospech organizátora TUI, v súvislosti so zmenou alebo zhoršením stavu vecí ponechaných na klienta v rámci poskytovania služieb, sú premlčané po šiestich mesiacoch od dátumu ukončenia cesty.

14 Riešenie spotrebiteľských sporov/platforma RSO a postúpenie nárokov

14.1 Riešenie spotrebiteľských sporov/Online platforma RSO

TUI sa v súčasnosti nezúčastňuje žiadneho dobrovoľného postupu alternatívneho riešenia sporov v súlade s nemeckým zákonom o riešení spotrebiteľských sporov. Dovoľujeme si upozorniť, že platforma pre online riešenie spotrebiteľských sporov (platforma OS) poskytovaná Európskou komisiou bude k 20. júlu 2025 ukončená a odvtedy už nebude k dispozícii.

15 Ustanovenia, týkajúce sa pasových, vízových, colných, devízových a zdravotných predpisov

15.1 Pri rezervácii paušálneho zájazdu organizátor TUI upovedomí klienta/cestujúceho, o všeobecných pasových a vízových predpisoch, ako aj o zdravotných formalitách krajiny určenia, vrátane približnej lehoty získania potrebných víz, ešte pred uzavretím Zmluvy, ako aj o prípadných možných zmenách uskutočnených ešte pred nástupom na zájazd. Pri rezervácii individuálne služby je obstaranie týchto informácií výhradnou zodpovednosťou zákazníka.

15.2 Cestujúci je sám zodpovedný za dodržanie všetkých predpisov dôležitých pre uskutočnenie služieb. Všetky nevýhody, najmä náklady na odstúpenie, ktoré vyplývajú z nedodržania týchto

predpisov, idú na jeho ťarchu, s výnimkou, ak sú podmienené zavinením organizátora, a to vedomým poskytnutím nesprávnej informácie alebo neinformovaním.

15.3 Organizátor neručí za včasné udelenie a doručenie víz príslušným diplomatickým zastúpením, ak ste ho poverili ich obstaraním, okrem prípadu, ak za omeškanie zodpovedá organizátor. Na získanie víz atď. od príslušných orgánov musíte počítať s približným časovým rozpätím 8 týždňov.

15.4 Pri rezervácii paušálneho zájazdu Vás predzmluvné informácie oboznámia o tom, či je pre zájazd potrebný cestovný pas alebo stačí občiansky preukaz. Dbajte aj na to, aby doba platnosti Vášho cestovného pasu alebo občianskeho preukazu zodpovedala podmienkam príslušnej destinácie. Deti potrebujú vlastné cestovné doklady.

15.5 Colné a devízové predpisy sa v jednotlivých krajinách veľmi prísne dodržiavajú. Informujte sa presne o týchto predpisoch a bezpodmienečne ich dodržiavajte.

15.6 V jednotlivých štátoch sa vyžadujú určité osvedčenia o očkovaní, alebo iné zdravotné opatrenia. Niektoré osvedčenia je potrebné predložiť aj pokiaľ sa vraciate z určitých krajín.

Skontrolujte si predzmluvné informácie/katalóg alebo sa obráťte na Vaše predajné miesto pre bližšie informácie.

16 Ochrana údajov

Osobné údaje vzťahujúce sa na osoby, ktoré nám dávate k dispozícii, budú elektronicky spracované a použité v rozsahu, ako sú potrebné na uzavretie a splnenie Zmluvy. Všetky osobné údaje budú spracované podľa nemeckého a európskeho zákona na ochranu dát.

Ďalšie informácie o použití Vašich údajov nájdete v našom Vyhlásení o ochrane údajov na našej stránke www.tui.de/Datenschutz.

17 Všeobecné informácie

Neúčinnosť jednotlivých ustanovení Zmluvy nemá za následok neplatnosť celkovej Zmluvy. To isté platí pre predkladané cestovné podmienky.

Tieto cestovné podmienky a pokyny platia pre organizátora:

TUI Deutschland GmbH
Karl-Wiechert-Allee 23
30625 Hanover
Obchodný register: Hanover HRB 62522
Telefón: +49 (0)511 87 9898-98

Všetky informácie zodpovedajú aktuálnemu stavu.

Tlač: Júl 2025, 82. vydanie

Prepravné podmienky v leteckej doprave

Preprava v medzinárodnej leteckej doprave podlieha nariadeniam Montrealského dohovoru alebo Varšavskej dohody v súvislosti s ručením v prípade smrti alebo sa ublíženia na zdraví cestujúcich, omeškania cestujúcich a/alebo batožiny, ako aj zničenia, straty alebo poškodenia batožiny. Ktorá dohoda a za akých predpokladov sa uplatňuje závisí od toho, ktoré štáty dohody podpísali a ratifikovali.

Zmluvné štáty, ktoré podpísali a ratifikovali Montrealský dohovor, nájdete na internetovej stránke www.icao.int > Bureaus > Legal Affairs and External Relations Bureau > Treaty Collection > Current lists of parties to multilateral air law treaties > „Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air“ z 28.05.1999. Pokiaľ toto nie je (ešte) uplatniteľné, platia naďalej príslušné ustanovenia Varšavskej dohody. Znenie Montrealského dohovoru a Varšavskej dohody nájdete na internetovej stránke: http://www.icao.int/secretariat/legal/Administrative%20Package/s/mtl99_en.pdf.

Informácie pre cestujúcich v medzinárodnej leteckej doprave o nariadeniach a všeobecnom obmedzení zodpovednosti podľa Montrealského dohovoru

Preprava v medzinárodnej leteckej doprave podlieha Montrealskému dohovoru, za predpokladu, že miesto odletu a miesto cieľovej destinácie ležia na základe dohody na výsošnom území dvoch zmluvných štátov. Montrealský dohovor sa uplatní aj vtedy, ak miesto odletu a miesto určenia ležia na výsošnom území jedného štátu, medzipristátie je však naplánované na výsošnom území iného štátu, aj keď tento nie je zmluvným štátom. Montrealský dohovor upravuje zodpovednosť leteckého dopravcu v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví, zničenia, straty alebo poškodenia batožiny, ako aj meškania a môže túto zodpovednosť obmedziť.

Zmluvné podmienky prepravy v leteckej doprave

1. V zmysle tejto zmluvy znamená pojem „letenka“ taký cestovný a batožinový lístok, ktorého súčasťou sú aj tieto podmienky a informácie; „prepravca“ sú všetci leteckí prepravcovia, ktorí prepravujú cestujúceho alebo jeho batožinu na základe už vyššie uvedenej letenky, alebo sa k tomuto zaväzujú alebo vykonávajú iné služby súvisiace s leteckou prepravou; „Montrealský dohovor“ je dohovor o zjednotení určitých pravidiel prepravy v medzinárodnej leteckej doprave, podpísaný v Montreale 28.mája 1999.

2. Preprava na základe letenky podlieha pravidlám a limitom Montrealského dohovoru, iba že by táto preprava nebola „medzinárodnou prepravou“ v zmysle tohto dohovoru.

3. V ostatnom podlieha preprava a iné služby poskytované prepravcom (I) podmienkam obsiahnutým v letenke, (II) použitým tarifám, (III) prepravným podmienkam a iným pravidlám prepravcu, ktoré sú súčasťou tejto zmluvy (na požiadanie k nahliadnutiu alebo aj k dispozícii u prepravcu alebo touroperátora); Na prepravu z/do miest v USA alebo v Kanade sa aplikujú platné tarify týchto krajín.

4. Názov prepravcu môže byť uvedený na letenke v skratke; úplný názov alebo jeho skrátený názov sú špecifikované v jednotlivých tarifách, prepravných podmienkach, iných pravidlách alebo letových poriadkoch prepravcu. Adresa prepravcu je letisko v mieste odletu a je uvedená hneď vedľa prvej skratky názvu prepravcu na letenke. Dohodnuté body medzipristátia sú také miesta, ktoré sú uvedené na letenke alebo v letových poriadkoch prepravcu ako plánované body medzipristátia na príslušnej trase. Ak sa na základe letenky preprava vykonáva niekoľkými, po sebe nasledujúcimi prepravcami, považuje sa za jednu prepravu/operáciu.

5. Prepravca, ktorý vystaví letenku na prepravu ako službu iného prepravcu, koná len ako agent.

6. Vylúčenie alebo obmedzenie zodpovednosti prepravcu platí

s príslušnými zmenami aj pre agentov, zamestnancov a splnomocnené osoby prepravcu, aj pre osobu, ktorej lietadlo je použité na prepravu prepravcu, vrátane jej agentov, zamestnancov a splnomocnené osoby.

7. Batožina určená na prepravu bude doručená majiteľovi letenky. Poškodenie batožiny v medzinárodnej preprave musí byť u prepravcu nahlásené písomne, bezodkladne po zistení, najneskôr 7 dní po obdržaní, pri omeškaní najneskôr 21 dní po jej doručení. Pre poškodenie batožiny pri inej preprave platia príslušné pravidlá taríf a prepravných podmienok.

8. Každá letenka oprávňuje na prepravu v deň a na trase, na ktoré bolo zakúpené, a v zmysle pravidiel touroperátora spätne potvrdené, miesto.

9. Cestujúci musí spĺňať potrebné úradné cestovné formality, predložiť vstupné, výstupné a iné cestovné doklady a dostať sa na letisko v čase určenom prepravcom, alebo ak čas nie je určený, dostatočne včas pre odbavenie.

10. Nikto z agentov, zamestnancov alebo splnomocnených osôb prepravcu nie je oprávnený dopĺňať, upravovať alebo rušiť ustanovenia tejto zmluvy.

Informácie o rozsahu zodpovednosti ohľadom náhrady škody v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví

Nie je stanovená horná hranica finančnej zodpovednosti v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví cestujúceho. Pri škode do výšky 100.000 SDR v zmysle definície Medzinárodného menového fondu (zaokrúhlená v národnej mene) letecká spoločnosť nemôže podať námietky voči nárokom na náhradu škody. Pri nárokoch na sumu vyššiu ako je uvedené, má letecká spoločnosť právo brániť sa doložením dôkazov, že nezanedbala svoje povinnosti a ujma nenastala jej vinou.

Platba vopred

V prípade smrti alebo zranenia cestujúceho musí prepravca do 15 dní od zistenia vyplatiť vopred sumu oprávnenej osobe, na pokrytie okamžitých materiálnych potrieb. V prípade smrti nesmie byť vopred vyplatená suma nižšia ako 16.000 SDR. Dodatočné krytie môže byť dosiahnuté uzavretím súkromného poistenia. Takéto poistenie zostáva obmedzením zodpovednosti prepravcu v rámci Montrealského dohovoru alebo osobitných dohôd nedotknuté. Príslušné informácie získate v leteckej spoločnosti, poisťovni alebo u organizátora.

Informácia o obmedzení zodpovednosti pri meškaní cestujúcich a batožiny

Za škodu spôsobenú meškaním ručí prepravca pri preprave osôb len za sumu do výšky 4.150 SDR za každého cestujúceho, iba ak letecká spoločnosť nepodnikla všetky primerané opatrenia na zamedzenie škody alebo ak vykonanie týchto opatrení nebolo možné. V prípade meškania batožiny je prepravca zodpovedný za vzniknutú škodu len v prípade, že nepodnikol všetky primerané opatrenia na zamedzenie škody alebo ak vykonanie týchto opatrení nebolo možné. Ručenie finančnej zodpovednosti pri preprave batožiny za škody spôsobené meškaním je obmedzené na 1.000 SDR. Od 17.05.2005 platia popri tom aj práva vyplývajúce z nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov.

Informácia o obmedzení zodpovednosti v prípade zničenia, straty alebo poškodenia batožiny

Prepravca ručí za zničenie, stratu alebo poškodenie batožiny do výšky 1.000 SDR. Pri zapísanej (podanej) batožine existuje objektívna zodpovednosť, ak batožina nebola už predtým poškodená. Prepravca nenesie zodpovednosť za škodu, ktorá vznikla v dôsledku kazu samotnej batožiny. Pri nezapísanej (príručnej) batožine je prepravca zodpovedný len za poškodenie, ku ktorému došlo z jeho viny.

Vyššia hranica ručenia pre batožinu

Vyššia hranica ručenia vzniká vtedy, ak cestujúci najneskôr pri odbavení vykoná vyhlásenie a zaplatí príplatok.

Zodpovednosť/ručenie zmluvného a vykonávajúceho prepravcu

Ak vykonávajúci prepravca nie je identický so zmluvným prepravcom, môže cestujúci zaslať reklamáciu alebo nároky na náhradu škody každému jednému prepravcovi. Na letenke uvedený názov a kód prepravcu znamená, že tento prepravca je zmluvným prepravcom. Niektoré letecké spoločnosti nenesú zodpovednosť za rozbitné a cenné predmety alebo za predmety podliehajúce skaze. Informácie v tejto súvislosti Vám poskytne letecká spoločnosť alebo touroperátor.

Súdne vymáhanie

Žaloby na náhradu škody je potrebné podať na súde do 2 rokov od dátumu príletu lietadla resp. predpokladaného príletu lietadla.

Informácie pre cestujúcich v medzinárodnej leteckej doprave o nariadeniach a všeobecnom obmedzení zodpovednosti podľa Varšavského dohovoru

Preprava cestujúcich, ktorých letový plán zahŕňa cieľovú destináciu alebo medzipristátie v krajine inej ako je krajina odletu, podlieha ustanoveniam Varšavského dohovoru, ktorý spravdla určuje zodpovednosť prepravcu a jej obmedzenia v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví cestujúceho, resp. v prípade poškodenia batožiny. Vid' odsek „Oznámenie pre cestujúcich v medzinárodnej leteckej doprave o obmedzení zodpovednosti“.

Zmluvné podmienky prepravy v leteckej doprave

1. V zmysle tejto zmluvy znamená pojem „letenka“ taký cestovný a batožinový lístok, ktorého súčasťou sú aj tieto podmienky a informácie; „prepravca“ sú všetci leteckí prepravcovia, ktorí prepravujú cestujúceho alebo jeho batožinu na základe už vyššie uvedenej letenky, alebo sa k tomuto zaväzujú alebo vykonávajú iné služby súvisiace s leteckou prepravou; „Varšavský dohovor“ je dohovor pre zjednotenie určitých pravidiel vzťahujúcich sa na prepravu v medzinárodnej leteckej doprave, podpísaný vo Varšave dňa 12. októbra 1929, alebo tento dohovor v úprave Haagskeho Protokolu, podpísaný dňa 28. septembra 1955, podľa toho, čo sa na daný prípad vzťahuje.

2. Preprava na základe letenky podlieha pravidlám a limitom Varšavského dohovoru, iba že by táto preprava nebola „medzinárodnou prepravou“ v zmysle tohto dohovoru.

3. V ostatnom podlieha preprava a iné služby poskytované prepravcom (I) podmienkam obsiahnutým v letenke, (II) použitým tarifám, (III) prepravným podmienkam a iným pravidlám prepravcu, ktoré sú súčasťou tejto zmluvy (na požiadanie k nahliadnutiu alebo aj k dispozícii u prepravcu alebo touroperátora); Na prepravu z/do miest v USA alebo v Kanade sa aplikujú platné tarify týchto krajín.

4. Názov prepravcu môže byť uvedený na letenke v skratke; úplný názov alebo jeho skrátený názov sú špecifikované v jednotlivých tarifách, prepravných podmienkach, iných pravidlách alebo letových poriadkoch prepravcu. Adresa prepravcu je letisko v mieste odletu a je uvedená hneď vedľa prvej skratky názvu prepravcu na letenke. Dohodnuté body medzipristátia sú také miesta, ktoré sú uvedené na letenke alebo v letových poriadkoch prepravcu ako plánované body medzipristátia na príslušnej trase. Ak sa na základe letenky preprava vykonávaná niekoľkými, po sebe nasledujúcimi prepravcami, považuje za jednu prepravu/operáciu.

5. Prepravca, ktorý vystaví letenku na prepravu ako službu iného prepravcu, koná len ako agent.

6. Vylúčenie alebo obmedzenie zodpovednosti prepravcu platí s príslušnými zmenami aj pre agentov, zamestnancov a splnomocnené osoby prepravcu, aj pre osobu, ktorej lietadlo je použité na prepravu prepravcu, vrátane jej agentov, zamestnancov a splnomocnené osoby.

7. Batožina určená na prepravu bude doručená majiteľovi letenky. Poškodenie batožiny v medzinárodnej preprave musí byť u prepravcu nahlásené písomne, bezodkladne po zistení, najneskôr 7 dní po obdržaní, pri omeškaní najneskôr 21 dní po jej doručení. Pre poškodenie batožiny pri inej preprave platia príslušné pravidlá taríf a prepravných podmienok.

8. Každá letenka oprávňuje na prepravu v deň a na trase, na ktoré bolo zakúpené, a v zmysle pravidiel touroperátora spätne potvrdené, miesto.

9. Prepravca vyvinie maximálne úsilie na prepravu cestujúceho a batožiny, podľa možnosti v presne stanovenom čase.

10. Cestujúci musí spĺňať potrebné úradné cestovné formality, predložiť vstupné, výstupné a iné cestovné doklady a dostať sa na letisko v čase určenom prepravcom, alebo ak čas nie je určený, dostatočne včas pre odbavenie.

11. Nikto z agentov, zamestnancov alebo splnomocnených osôb prepravcu nie je oprávnený dopĺňať, upravovať alebo rušiť ustanovenia tejto zmluvy.

Oznámenie pre cestujúcich v medzinárodnej leteckej doprave o obmedzení zodpovednosti

Cestujúci, ktorí letecký zájazd ukončia alebo prerušia v inej krajine, ako je krajina nástupu na zájazd, budú informovaní o tom, že ustanovenia Varšavského dohovoru môžu byť aplikované na celý letecký zájazd vrátane leteckej trasy celkovo v rámci krajiny nástupu na zájazd alebo krajiny cieľovej destinácie. Pre cestujúcich, ktorí letecky cestujú do/z USA alebo v rámci ich letu je plánované prerušenie letu alebo medzipristátie v USA, stanovuje tento dohovor a iné osobitné dohody, ktoré sú súčasťou aplikovaných tarifných pravidiel, že ručenie leteckej spoločnosti, ktorá vystavila danú letenku a určitých iných leteckých spoločností, ktoré podliehajú týmto osobitným dohodám, je v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví cestujúcich vo väčšine prípadov preukázanej škody, obmedzené na maximálne 75.000 USD/cestujúceho, a toto ručenie do tohto limitu platí aj bez zavinenia prepravcu.

Pre cestujúcich, ktorí cestujú s leteckou spoločnosťou, ktorá nepodlieha týmto osobitným dohodám, alebo cestujúci, ktorí necestujú do alebo z USA alebo v rámci ich letu nie je plánované prerušenie letu alebo medzipristátie v USA, je ručenie prepravcu v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví cestujúcich vo väčšine prípadov obmedzené na cca 10.000 USD alebo na 20.000 USD.

Informácie o leteckých spoločnostiach, ktoré podliehajú týmto osobitným dohodám, poskytnú na požiadanie kancelárie vystavujúcej letenky alebo organizátor.

Dodatočné krytie môže byť dosiahnuté uzavretím súkromného poistenia. Takéto poistenie zostáva obmedzením zodpovednosti prepravcu v rámci Varšavského dohovoru alebo už spomenutých osobitných dohôd nedotknuté. Príslušné informácie získate v leteckej spoločnosti, poisťovni alebo u touroperátora.

Poznámka: Vyššie uvedený limit vo výške 75.000 USD zahŕňa náklady na súdne konanie; Ak nárok bude uplatnený v krajine, v ktorej sú náklady na súdne konanie riešené samostatne, činí limit 58.000 USD, vynímajúc náklady na súdne konanie.

Informácie ohľadom Nariadenia (ES) 2027/97 a 889/02 o zodpovednosti leteckých spoločností v prípade nehôd

Ručenie leteckých spoločností resp. leteckých spoločností Spoločenstva v zmysle Nariadenia zodpovedá tým v Montrealskom dohovore. „Letecké spoločnosti“ sú letecké prepravné spoločnosti s platnou prevádzkovou licenciou.

„Letecké spoločnosti Spoločenstva“ sú letecké spoločnosti s platnou prevádzkovou licenciou udelenou jedným z členských štátov v súlade s Nariadením (EHS) č.2407/92.