

Všeobecné obchodné podmienky (VOP) PRIMA REISEN GmbH

Automatický preklad z nemeckého jazyka

Tieto Všeobecné obchodné podmienky platia pre všetky zájazdy organizované alebo sprostredkované spoločnosťou PRIMA REISEN GmbH so sídlom vo Viedni v Rakúsku, pokiaľ nie sú pri uzatváraní zmluvy výslovne dohodnuté iné podmienky.

Cestovná kancelária môže vystupovať ako sprostredkovateľ (časť A) a/alebo ako cestovná kancelária (časť B).

Sprostredkovateľ sa zaväzuje, že sa bude snažiť získať reklamáciu na služby od iných (organizátorov, dopravných spoločností, hotelierov atď.).

Organizátor je spoločnosť, ktorá buď ponúka viacero turistických služieb za cenu balíka (zájazd/organizovaný zájazd), alebo sľubuje poskytovanie jednotlivých turistických služieb ako vlastných služieb a vo všeobecnosti na tento účel sprístupňuje vlastné brožúry, ponuky atď., alebo zostavuje zájazdy spolu s inou spoločnosťou a zmluvne ich sľubuje alebo ponúka, alebo spoločnosť, ktorá prenáša údaje cestujúceho inej spoločnosti v rámci prepojených online rezervačných postupov.

Spoločnosť konajúca ako cestovná kancelária môže tiež pôsobiť ako sprostredkovateľ pri sprostredkovaní služieb tretích strán (napr. fakultatívne výlety v dovolenkovej destinácii), pokiaľ túto sprostredkovateľskú funkciu uvedie.

Nasledujúce zmluvné podmienky tvoria text zmluvy, na základe ktorej spoločnosť PRIMA REISEN uzatvára zmluvy so svojimi zákazníkmi/cestujúcimi ako sprostredkovateľ (časť A) alebo ako organizátor (časť B).

Prednosť majú špecifické zmluvné podmienky cestovných kancelárií, dopravných spoločností (napr. železničnej, autobusovej, leteckej a lodnej) a iných poskytovateľov služieb.

Cestovná kancelária PRIMA REISEN si účtuje paušálny poplatok 18 EUR na osobu za každú dohodnutú službu (napr. rezervácia letu u leteckej spoločnosti, rezervácia zájazdu u iného poskytovateľa) na pokrytie konzultácií so zákazníkom, spracovania objednávky, rezervácie a poskytnutia dokumentov.

Zmeny rezervácií, zrušenia, zmeny rezervácií, získanie špeciálnych povolení, žiadosti o dobrú vôľu, uplatnenie cestovných kreditov a spätné letenky sa môžu líšiť a je potrebné si ich overiť s cestovnou kanceláriou v závislosti od príslušných poplatkov a výdavkov. To isté platí pre rezervácie miest, športové vybavenie, webový check-in, upgrady Miles & More a ďalšie úpravy a výdavky, ktoré sa účtujú za každú transakciu/aktivitu. Spracovanie víz pre rakúskych občanov stojí 40 EUR na osobu plus poštovné a konzulárne poplatky.

CESTOVNÁ KANCELÁRIA AKO SPROSTREDKOVATEĽ

Nasledujúce zmluvné podmienky tvoria základ zmluvy (zmluvy o zastúpení), ktorú zákazníci uzatvárajú so sprostredkovateľom.

1. Rezervácia/Uzatvorenie

zmluvy Rezervácie je možné vykonať písomne alebo ústne (vrátane telefonicky). Ústne alebo na diaľku uskutočnené rezervácie by mala cestovná kancelária bezodkladne písomne potvrdiť. Cestovné kancelárie by mali používať rezervačné formuláre, ktoré obsahujú všetky dôležité informácie o objednávke zákazníka s odkazom na ponuku zájazdu, na ktorej je rezervácia založená (katalóg, brožúra, internetový popis atď.) v súlade s § 6 Zákona o balíkových cestovných službách (PRG).

Sprostredkovateľ sa musí v súlade s ustanoveniami PRG, pokiaľ ide o jeho vlastné služby a služby cestovnej kancelárie, ktorú sprostredkúva, odvolať na tieto VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY CESTOVANIA, preukázateľne upozorniť na akékoľvek odlišné cestovné podmienky a v takom prípade ich odovzdať pred uzavretím zmluvy.

Pre rezervácie uskutočnené ústne, telefonicky, písomne, e-mailom, SMS správou alebo faxom platí nasledovné:

- a) rezerváciou (registráciou zájazdu) zákazník predkladá cestovnej kancelárii záväznú ponuku na uzavretie zmluvy o zájazde
- b) zmluva je uzavretá doručením potvrdenia zájazdu od cestovnej kancelárie.

Pri uzavretí zmluvy alebo bezprostredne po ňom poskytne cestovná kancelária zákazníkovi potvrdenie o zájazde, ktoré spĺňa zákonné požiadavky, na trvalom nosiči (ktorý umožňuje zákazníkovi uchovať si vyhlásenie nezmenené takým spôsobom, aby mu bolo prístupné počas primeranej doby), napríklad v papierovej forme alebo e-mailom, pokiaľ cestujúci nemá nárok na potvrdenie o zájazde v papierovej forme, pretože zmluva bola uzavretá za fyzickej prítomnosti oboch strán v rovnakom čase alebo mimo prevádzkových priestorov.

2. Informačné a iné doplnkové služby

2.1. Informácie o pasových, vízových, menových, colných a zdravotných predpisoch

Predpokladá sa, že zákazníci si uvedomujú, že na cestovanie do zahraničia je vo všeobecnosti potrebný platný cestovný pas. Cestovná kancelária je v súlade s § 4 rakúskeho zákona o balíkových cestovných zájazdoch (PRG) povinná informovať zákazníka o akýchkoľvek dodatočných požiadavkách na vstup do zahraničia týkajúcich sa pasu, víz a zdravotných potrieb, ako aj na požiadanie o menových a colných predpisoch, pokiaľ je možné tieto informácie získať v Rakúsku. V opačnom prípade je zákazník zodpovedný za dodržiavanie týchto predpisov. Pokiaľ je to možné, cestovná kancelária zabezpečí potrebné víza za poplatok. Na požiadanie cestovná kancelária, pokiaľ je to možné, poskytne informácie o osobitných predpisoch pre cudzincov, osoby bez štátnej príslušnosti a osoby s dvojím občianstvom.

2.2. Informácie o cestovnej službe

Podľa § 4 PRG (Cenník) je cestovná kancelária povinná prezentovať službu, ktorú má sprostredkovať cestovná kancelária alebo poskytovateľ služieb, podľa svojho najlepšieho vedomia a svedomia, berúc do úvahy špecifiká sprostredkovanej zmluvy a podmienky príslušnej cieľovej krajiny alebo destinácie.

Informácie poskytnuté zákazníkovi v súlade s § 6 Zákona o balíkových cestovných službách (PRG) tvoria súčasť zmluvy o balíkových cestovných službách. Zmeny sú platné len vtedy, ak sú výslovne dohodnuté (§ 5 PRG). Pred uzavretím zmluvy musí cestovná kancelária poskytnúť zákazníkovi informácie požadované aj v § 4 alebo § 15 PRG a odovzdať mu štandardný informačný list zodpovedajúci zájazdu a rezervácii.

3. Právne postavenie a zodpovednosť

Zodpovednosť cestovnej kancelárie sa vzťahuje na:

- starostlivý výber príslušnej cestovnej kancelárie alebo poskytovateľa služieb a starostlivé vyhodnotenie získaných skúseností;
- riadne obstaranie služieb vrátane poskytnutia úplných informácií zákazníkov a odovzdania správneho štandardného informačného listu podľa § 4, 5 a 15 Zákona o balíkových cestovných službách (PRG) a úplné dodanie cestovnej zmluvy podľa § 6 PRG a kompletných cestovných dokladov;
- overiteľné postúpenie oznámení, vyhlásení o zámere a platieb medzi zákazníkom a sprostredkovanou spoločnosťou a naopak (ako napríklad zmeny dohodnutej služby a ceny, oznámenia o zrušení a reklamácie);
- chyby pri rezervácii podľa § 17 PRG;
- sprostredkovanie zahraničných cestovných kancelárií podľa § 16 PRG, pokiaľ nie je predložený dôkaz o tom, že sprostredkovaná cestovná kancelária si plní svoje povinnosti podľa § 11 a nasl. PRG.

Cestovná kancelária nezodpovedá za poskytnutie služieb, ktoré zabezpečuje alebo obstaráva, za predpokladu, že boli splnené všetky informačné povinnosti a povinnosti týkajúce sa prípravy zmluvy. Cestovná kancelária musí zákazníkov poskytnúť názov spoločnosti (názov produktu), adresu cestovnej kancelárie a prípadne názov poisťovne podľa § 6 Zákona o balíkových cestovných službách (PRG) spolu s potvrdením rezervácie, pokiaľ tieto informácie už nie sú uvedené v brožúre, katalógu alebo iných podrobných reklamných materiáloch. V opačnom prípade je cestovná kancelária zodpovedná voči zákazníkovi ako cestovná kancelária alebo poskytovateľ služieb.

4. Prerušenia služieb

Ak cestovná kancelária poruší svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvného vzťahu a PRG, je povinná nahradiť zákazníkovi vzniknutú škodu, pokiaľ nepreukáže, že to nebolo úmyselné ani hrubo nebankárne.

B. CESTOVNÁ KANCELÁRIA AKO ORGANIZÁTOR

Nasledujúce zmluvné podmienky tvoria základ zmluvy (ďalej len „cestovná zmluva“), ktorú zákazníci alebo rezervujúci uzatvárajú s PRIMA REISEN buď priamo (osobne, online, ústne, telefonicky, písomne, e-mailom alebo SMS) alebo prostredníctvom sprostredkovateľa. V prípade priamej rezervácie preberá organizátor zodpovedajúcim spôsobom aj povinnosti sprostredkovateľa. Tieto VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY platia ako základ zmluvy pre všetky zájazdy organizované spoločnosťou PRIMA REISEN.

1. Rezervácia/Uzavretie zmluvy

Cestovná zmluva medzi osobou, ktorá si objednáva zájazd, a spoločnosťou PRIMA REISEN je uzavretá, keď po poskytnutí informácií priamo alebo prostredníctvom cestovnej kancelárie v zmysle § 4 PRG alebo § 15 PRG a po odovzdaní príslušného správneho štandardného informačného listu dôjde k dohode o podstatných prvkoch zmluvy (cena, služba a termín).

Rezervácie je možné vykonať osobne, online, ústne, telefonicky, písomne, e-mailom alebo prostredníctvom SMS. Rezervácie sa potvrdzujú okamžite písomne. Cestovné kancelárie sú povinné používať rezervačné formuláre, ktoré obsahujú všetky potrebné informácie o objednávke zákazníka s odkazom na príslušnú cestovnú ponuku (katalóg, brožúra, online popis atď.), ako je definované v § 6 zákona o balíkových cestovných zájazdoch (PRG).

Cestovná kancelária sa musí v súvislosti s vlastnými službami a službami cestovnej kancelárie, ktorú sprostredkúva, v súlade s ustanoveniami PRG odvolať na tieto VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY CESTOVANIA, preukázateľne upozorniť na akékoľvek odlišné cestovné podmienky a v takom prípade ich odovzdať pred uzavretím zmluvy.

Nasledujúce podmienky platia pre rezervácie uskutočnené osobne, online, ústne, telefonicky, písomne, e-mailom alebo prostredníctvom SMS:

- a) Rezerváciou (registráciou na zájazd) zákazník predkladá cestovnej kancelárii záväznú ponuku na uzavretie zmluvy o zájazde.
- b) Cestovná kancelária poskytne zákazníkovi informácie požadované podľa § 2 ods. 4(1) PRG pred uzavretím zmluvy.
- c) Zmluva je uzavretá dorúčením potvrdenia o zájazde cestovnou kanceláriou (v prípade priamej rezervácie) alebo cestovnou kanceláriou.

Pri uzavretí zmluvy alebo bezprostredne po ňom poskytne cestovná kancelária zákazníkovi (buď priamo, alebo prostredníctvom cestovnej kancelárie) potvrdenie o zájazde, ktoré spĺňa zákonné požiadavky, na trvalom nosiči (ktorý umožňuje zákazníkovi uchovať si vyhlásenie nezmenené takým spôsobom, aby mu bolo prístupné počas primeranej doby), napríklad v papierovej forme alebo e-mailom, pokiaľ cestujúci nemá nárok na potvrdenie o zájazde v papierovej forme, pretože zmluva bola uzavretá za fyzickej prítomnosti oboch strán v rovnakom čase alebo mimo prevádzkových priestorov.

1.1. Obsah zmluvy, informácie a ďalšie doplnkové služby

Okrem informačných povinností, ktoré má cestovná kancelária (najmä informácií podľa § 4 a 15 PRG týkajúcich sa pasových, vízových, menových, colných a zdravotných predpisov pre vstup), je spoločnosť PRIMA REISEN povinná poskytnúť dostatočné informácie o službách, ktoré ponúka. Popisy služieb v katalógu alebo brožúre platnej v čase rezervácie, ako aj ďalšie informácie v nich uvedené, tvoria súčasť cestovnej zmluvy, pokiaľ nie je v čase rezervácie dohodnuté inak. Dôrazne sa však odporúča, aby takéto dohody boli zaznamenané písomne.

1.2. Výlety a aktivity so zvláštnymi rizikami

V prípade výletov a aktivít so zvláštnymi rizikami (napr. účasť cestujúceho na mimoriadnych aktivitách, ako sú safari na husky jazdách, túry na snežniciach, safari na snežných skútroch alebo iné exkurzie expedičného typu) spoločnosť PRIMA REISEN nezodpovedá za následky vyplývajúce z výskytu týchto rizík, ak k nim dôjde mimo jej sféry zodpovednosti. Toto neovplyvňuje povinnosť spoločnosti PRIMA REISEN starostlivo pripraviť výlet a aktivity a starostlivo vybrať osoby a spoločnosti poverené poskytovaním jednotlivých cestovných služieb.

2. Právny základ prerušenia služieb

2.1. Oznámenie o chybách

Zákazník musí bezodkladne oznámiť zástupcovi spoločnosti PRIMA REISEN akúkoľvek chybu v plnení zmluvy, ktorú zistí počas zájazdu. To predpokladá, že takýto zástupca bol určený a je ľahko dostupný na mieste. Neposkytnutie tohto oznámenia nemá vplyv na záručné práva zákazníka. Môže sa to však považovať za spoludbanlivosť, a tým sa znížia prípadné nároky na náhradu škody. Spoločnosť PRIMA REISEN musela zákazníka o tejto oznamovacej povinnosti písomne informovať, a to buď priamo, alebo prostredníctvom cestovnej kancelárie. Zákazník musel byť súčasne informovaný o tom, že neposkytnutie oznámenia nemá vplyv na jeho záručné práva, ale môže sa považovať za spoludbanlivosť. V prípade neprítomnosti miestneho zástupcu sa odporúča informovať o akýchkoľvek chybách buď príslušného poskytovateľa služieb (napr. hotel, leteckú spoločnosť), alebo spoločnosť PRIMA REISEN, alebo priamo cestovnú kanceláriu a požiadať o nápravné opatrenia.

2.2. Zákony o osobitnej zodpovednosti

Spoločnosť PRIMA REISEN zodpovedá za leteckú dopravu okrem iného podľa Varšavského dohovoru a jeho doplnkových dohôd a za železničnú a autobusovú dopravu podľa zákona o zodpovednosti za škodu spôsobenú železničnou dopravou a motorovými vozidlami. Právo na zľavu z ceny a kompenzáciu nemá vplyv na práva zákazníkov/cestujúcich podľa iných predpisov (Nariadenie o právach cestujúcich v leteckej doprave atď.) v zmysle § 12 (5) PRG. Akákoľvek kompenzačná platba alebo zľava z ceny poskytnutá podľa PRG sa však započíta proti akejkoľvek službe/platbe uskutočnenej podľa predpisu uvedeného v § 12 (5) PRG a naopak.

3. Uplatnenie akýchkoľvek nárokov

Pre uľahčenie uplatňovania reklamácií sa zákazníkom odporúča, aby si vyžiadali písomné potvrdenie o akomkoľvek neplnení alebo chybnom plnení služieb a aby si zabezpečili podporné dokumenty, dôkazy a svedecké výpovede. Spotrebiteľ si môže uplatniť reklamácie do dvoch rokov. Nároky na náhradu škody premŕčajú po troch rokoch. Je v záujme zákazníka uplatniť si reklamácie ihneď po návrate zo zájazdu, a to buď priamo u spoločnosti PRIMA REISEN, alebo prostredníctvom cestovnej kancelárie, ktorá rezerváciu sprostredkovala, pretože oneskorenia môžu viesť k ťažkostiam pri preukazovaní reklamácie.

4. Odstúpenie od zmluvy

4.1. Zrušenie zmluvy zo strany zákazníka pred začiatkom zájazdu

a) Zrušenie bez storno poplatku

Okrem zákonných práv na zrušenie môže zákazník zrušiť zájazd bez toho, aby mal organizátor voči nemu akékoľvek nároky, v nasledujúcich prípadoch, ktoré nastanú pred začiatkom poskytovania služby: Ak sa podstatne zmenia podstatné náležitosti zmluvy vrátane ceny zájazdu. V každom prípade sa za zmenu zmluvy považuje zmarenie zamýšľaného účelu alebo charakteru zájazdu, ako aj zvýšenie dohodnutej ceny zájazdu o viac ako 8 percent podľa bodu 6.1. PRIMA REISEN je povinná bezodkladne informovať zákazníka o zmene zmluvy, a to buď priamo, alebo prostredníctvom sprostredkujúcej cestovnej kancelárie, a informovať ho o možnosti buď zmenu prijať, alebo zmluvu zrušiť. Zákazník potom môže s navrhovanou zmenou súhlasiť v primeranej lehote stanovenej PRIMA REISEN alebo zmluvu zrušiť bez akejkoľvek náhrady. Ak zákazník v tejto lehote neurobí vyhlásenie, považuje sa to za prijatie zmeny. Zákazník musí svoje právo voľby uplatniť bezodkladne.

Ak je spoločnosť PRIMA REISEN nútená pred začiatkom zájazdu podstatne zmeniť niektorú z podstatných charakteristík cestovných služieb alebo ak spoločnosť nemôže splniť špecifické požiadavky zákazníka, môže zákazník v primeranej lehote stanovenej spoločnosťou PRIMA REISEN buď zmenu akceptovať, bezplatne odstúpiť od zmluvy o zájazde, alebo požiadať o účasť na náhradnom zájazde, ak cestovná kancelária takýto zájazd ponúka.

Zákazník má možnosť, či na oznámenie cestovnej kancelárie zareaguje alebo nie. Ak zákazník spoločnosti PRIMA REISEN nereaguje alebo nereaguje v stanovenej lehote, oznámená zmena sa považuje za akceptovanú. Zákazník musí byť o tom v oznámení jasne, zrozumiteľne a zreteľne informovaný. Akékoľvek reklamácie zostávajú nedotknuté, pokiaľ sú zmenené služby chybné.

b) Právo na náhradné plnenie

Ak zákazník nevyužije možnosti zrušenia podľa písmena a) a v prípade zrušenia zo strany spoločnosti PRIMA REISEN bez zavinenia zákazníka, môže namiesto zrušenia zmluvy požadovať jej splnenie účasťou na rovnocennej inej cestovnej akcii, za predpokladu, že spoločnosť PRIMA REISEN je schopná túto službu poskytnúť.

c) Storno so storno poplatkom

V tomto prípade sa uplatňuje § 10 odsek 1 PRG. Znie takto:

„Cestujúci môže od zmluvy o zájazde odstúpiť kedykoľvek pred začiatkom zájazdu bez udania dôvodu. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v súlade s týmto odsekom, cestovná kancelária môže požadovať zaplatenie primeranej a opodstatnenej náhrady. Zmluva o zájazde môže obsahovať primeranú paušálnu náhradu, ktorá sa vypočíta na základe času uplynutého medzi odstúpením od zmluvy a plánovaným začiatkom zájazdu, ako aj na základe očakávaných ušetrených výdavkov a príjmov z alternatívneho využitia cestovných služieb. Ak paušálna náhrada nebola zmluvne dohodnutá, náhrada musí zodpovedať cene zájazdu zníženej o ušetrené výdavky a príjmy z alternatívneho využitia cestovných služieb. Na žiadosť cestujúceho musí cestovná kancelária odôvodniť výšku náhrady.“

Podľa § 10 ods. 1 tretej vety PRG sú stanovené nasledujúce paušálne sadzby náhrad (percento z ceny zájazdu):

Najmä pre nasledujúce výlety:

c1) Zájazdy do Fínska so zrubovou chatou v Levi zahrnutou v cene služby

- : c1.1) do 120 dní pred odchodom: 25 %
- c1.2) od 119 do 61 dní pred odchodom: 35 %
- c1.3) od 60 dní pred odchodom: 90 %

c2) Zájazdy do Fínska s apartmánmi v Levi zahrnutými v cene služby

- : c2.1) do 120 dní pred odchodom: 25 %
- c2.2) od 119 do 61 dní pred odchodom: 35 %
- c2.3) od 60 dní pred odchodom: 90 %

c3) Dovolenky na lodi na rieke Shannon (Írsko)

- : c3.1) do 43 dní pred odchodom: 30 %
- c3.2) od 42 do 30 dní pred odchodom: 70 %
- c3.3) od 29 dní pred odchodom: 95 %

c4) Cesty do Grónska

- c4.1) do 120 dní pred odchodom: 25 %
- c4.2) od 119 do 61 dní pred odchodom: 35 %

c4.3) od 60 do 30 dní pred odchodom: 65 %

c4.4) od 29 dní pred odchodom: 98 %

Okrem toho pre ubytovanie v hoteloch, rekreačné apartmány, všetky výslovne neuvedené výlety loďou, jednoduchové autobusové výlety, mimoriadne vlaky a pravidelné lety za špeciálne ceny platia osobitné podmienky uvedené v príslušnom podrobnom programe, ktoré vám budú oznámené pred uzavretím zmluvy.

Pre všetky ostatné cesty, alebo pokiaľ nie sú v podrobnom programe uvedené osobitné sadzby kompenzácie, sú v súlade s § 10 odsek 1 veta 3 PRG stanovené nasledujúce sadzby kompenzácie (percento z ceny cesty):

c5.1) do 120 dní pred odchodom: 25 %

c5.2) od 119 do 60 dní pred odchodom: 35 %

c5.3) od 59 do 30 dní pred odchodom: 40 %

c5.4) od 29 do 15 dní pred odchodom: 70 %

c5.4) od 14 do 8 dní pred odchodom: 80 %

c5.6) od 7 do 4 dní pred odchodom: 85 %

c5.7) od 3 dní (72 hodín) pred odchodom: 95 %

d) Storno bez storno poplatku

Toto je možné za predpokladu, že sú splnené požiadavky § 10 odsek 2 PRG. § 10 odsek 2 PRG znie takto:

„Bez toho, aby bolo dotknuté právo na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1, môže cestujúci odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začiatkom zájazdu bez platenia náhrady, ak v destinácii alebo v jej bezprostrednom okolí nastanú nevyhnutné a mimoriadne okolnosti, ktoré výrazne zhoršia priebeh zájazdu alebo prepravu osôb do destinácie. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde podľa tohto odseku, má nárok na úplné vrátenie všetkých platieb uhradených za zájazd, nie však na žiadnu ďalšiu náhradu.“

Oznámenie o zrušení

: Pri zrušení zmluvy majte na pamäti nasledovné: Zákazník (klient) môže kedykoľvek oznámiť cestovnej kancelárii, u ktorej bol zájazd rezervovaný, že ruší zmluvu. Zrušenie je možné vykonať v akejkoľvek forme. Na účely preukázania sa odporúča, aby tak urobil písomne. V prípade pochybností sa zákazník musí uistiť, že cestovná kancelária dostala oznámenie o zrušení. Zákazník nesie riziko, že oznámenia o zrušení zaslané e-mailom nemusia byť úspešne doručené z dôvodu technických alebo iných problémov (napr. nesprávna e-mailová adresa atď.).

Otváracie hodiny:

Otváracie hodiny spoločnosti PRIMA REISEN GMBH sú v pracovné dni od pondelka do piatku, od 9:00 do 15:00.

5.2. Zrušenie zo strany organizátora pred začiatkom zájazdu.

PRIMA REISEN je oslobodená od povinnosti plniť zmluvu podľa § 10 ods. 3 Zákona o zájazdoch so zájazdmi, ak

a) nie je dosiahnutý minimálny počet účastníkov vopred uvedený v ponuke a zákazník bol o zrušení písomne informovaný v lehotách uvedených v popise zájazdu alebo v nasledujúcich lehotách:

- do 20 dní pred odchodom pri zájazdoch dlhších ako 6 dní,
- do 7 dní pred odchodom pri zájazdoch trvajúcich 2 až 6 dní,
- do 48 hodín pred odchodom pri jednoduchových výletoch, alebo

b) ak cestovná kancelária nemôže splniť zmluvu z dôvodu nevyhnutných a mimoriadnych okolností a jej oznámenie o zrušení dôjde cestujúcemu ihneď, najneskôr však pred začiatkom zájazdu so zájazdom so zájazdom.

5.3. Zrušenie zo strany Organizátora po začatí zájazdu

Organizátor je zbavený povinnosti plniť zmluvu, ak počas skupinového zájazdu zákazník napriek upozorneniu sústavne narušá zájazd hrubo nevhodným správaním, a tým znemožňuje spoločnosti PRIMA REISEN alebo iným cestujúcim pokračovanie v zájazde. V takom prípade zákazník zodpovedá organizátorovi za škodu, ak je zavinený.

6. Zmeny zmluvy

6.1. Zmeny cien

Spoločnosť PRIMA REISEN si vyhradzuje právo zvýšiť cenu zájazdu potvrdenú pri rezervácii z dôvodov, ktoré nemôže ovplyvniť. Medzi takéto dôvody patria okrem iného zmeny nákladov na dopravu – napríklad náklady na palivo – poplatky za špecifické služby, ako napríklad poplatky za prístátie, poplatky za nalodenie alebo vylodenie v prístavoch a zodpovedajúce poplatky na letiskách, alebo výmenné kurzy platné pre príslušný zájazd. V rámci dvojmesačnej lehoty je možné zvýšenie cien vykonať iba vtedy, ak boli dôvody pre toto zvýšenie výslovne dohodnuté pri rezervácii a uvedené v potvrdení rezervácie. Od 20. dňa pred dátumom odchodu sa ceny už nebudú meniť. Zmena ceny je prípustná iba vtedy, ak je okrem splnenia dohodnutých podmienok poskytnuté aj presné vysvetlenie, ako sa nová cena vypočíta. Zákazník musí byť o všetkých zmenách cien a ich okolnostiach bezodkladne informovaný. Ak sa cena zájazdu zmení o viac ako 8 percent, zákazník môže odstúpiť od zmluvy bez storno poplatku.

6.2. Zmeny času letu

Spoločnosť PRIMA REISEN vyhlasuje, že časy letu uvedené pre zájazd v potvrdení rezervácie sú len predbežné. Konečné časy letu budú poskytnuté spolu s cestovnými dokladmi. Spoločnosť PRIMA REISEN si vyhradzuje právo zmeniť časy letu potvrdené v cestovných dokladoch z dôvodov, ktoré nemôže ovplyvniť, za predpokladu, že zmena je primeraná a nevýznamná. V súlade s nariadením (ES) č. 261/2004 o právach cestujúcich v leteckej doprave a v súlade s informačnou povinnosťou stanovenou v § 9 (1) odseku 3 nemeckej smernice o zájazdoch (PRG) sa nevýznamná zmena času letu definuje ako zmena o najmenej 2 hodiny pre lety do 1500 km a o 3 hodiny pre lety medzi 1500 km a 3500 km.

7. Zverejňovanie informácií tretím stranám

Informácie týkajúce sa mien účastníkov zájazdu a miesta pobytu cestujúcich nebudú zverejnené tretím stranám, a to ani v naliehavých prípadoch, pokiaľ cestujúci výslovne nepožiadajú o takéto zverejnenie. Akékoľvek náklady vzniknuté pri prenose naliehavých správ znáša zákazník. Účastníkom zájazdu sa preto odporúča, aby svojim príbuzným poskytli presnú adresu svojej dovolenky.

8. Ďalšie ustanovenia

8.1. Cestovanie pre osoby so zníženou pohyblivosťou:

Pokiaľ spoločnosť PRIMA REISEN výslovne neuvedie inak, naše zájazdy nie sú vhodné pre osoby so zníženou pohyblivosťou. Informujte sa u svojej cestovnej kancelárie o alternatívnych možnostiach.

8.2 Maloletí bez sprievodu

Výslovne upozorňujeme, že spoločnosť PRIMA REISEN neuzatvára zmluvu s maloletým zákazníkom, ktorého nesprevádza rodič alebo osoba zverená alebo poverená jeho starostlivosťou a výchovou.

8.3. Miestne výlety

Spoločnosť PRIMA REISEN zodpovedá podľa zákona o balíkových cestovných zájazdoch iba za služby zabezpečené ako súčasť balíkového zájazdu. Spoločnosť PRIMA REISEN nepreberá žiadnu zodpovednosť za realizáciu výletov, vstupné alebo podobné služby rezervované lokálne, ktoré nie sú výslovne organizované a ponúkané spoločnosťou PRIMA REISEN, ani za žiadne z toho vyplývajúce dôsledky. Spoločnosť PRIMA REISEN nezodpovedá za riziká vyplývajúce z činností opísaných v časti 1.2 Všeobecných obchodných podmienok.

8.4. Zmena leteckej spoločnosti

Ak zmena letových časov, podmienok alebo ekonomickej situácie leteckej spoločnosti vyžaduje alebo vyžaduje zmenu leteckej spoločnosti alebo letovej trasy, PRIMA REISEN si vyhradzuje právo vykonať takúto zmenu bez toho, aby zákazníkovi vzniklo právo na odstúpenie od zmluvy alebo právo na kompenzáciu, za predpokladu, že nejde o významnú zmenu, ktorá ovplyvňuje a mení povahu cesty.

8.5. Poškodenie batožiny počas leteckej dopravy; Osobitné pravidlá a lehoty na uplatnenie reklamácií

Cestujúci sú upozornení, že v súlade s predpismi o leteckej doprave musí byť akákoľvek strata, poškodenie alebo omeškanie batožiny v súvislosti s leteckou dopravou okamžite nahlásené na mieste zodpovednej leteckej spoločnosti prostredníctvom Správy o nepravidłnosti batožiny (PIR). Letecké spoločnosti a cestovné kancelárie môžu odmietnuť kompenzáciu na základe medzinárodných dohôd, ak PIR nie je vyplnený. PIR musí byť predložený do 7 dní od prevzatia batožiny v prípade poškodenia a do 21 dní od jej prevzatia v prípade meškania.

8.6. Minimálny počet účastníkov pre skupinovú zájazdu

Na uskutočnenie našich okružných a prehliadkových jázd je potrebný minimálny počet účastníkov. Ak sa minimálny počet účastníkov nedosiahne, spoločnosť PRIMA REISEN je oslobodená od svojich zmluvných záväzkov.

8.7. Minimálny počet účastníkov zájazdov na charterových letoch

Na realizáciu všetkých zájazdov na charterových letoch je potrebný minimálny počet účastníkov. Príslušný minimálny počet účastníkov na charterový let bude cestujúcemu oznámený pred uzavretím zmluvy. Ak sa tento minimálny počet účastníkov nedosiahne, dotknuté zájazdy môžu byť zrušené v súlade s § 10 odsekom 3 vetou 1. V takom prípade budú dotknutí zákazníci písomne informovaní pred odchodom v súlade so storno podmienkami cestovnej kancelárie podľa § 10 odseku 3 vety 1 zákona o zájazdoch (PRG).

8.8. Platby zákazníka po začiatku zájazdu (na mieste)

Pokiaľ nie je v časti „Zahrnuté služby“ výslovne uvedené inak, nie sú v cene zahrnuté žiadne vstupné poplatky, turistické poplatky súvisiace s ubytovaním, ako sú kúpeľné poplatky, miestne dane, dane z prenocovania alebo vstupné poplatky atď. Tieto náklady musí zákazník uhradiť priamo príslušnému poskytovateľovi služieb (napr. hotelu) na mieste. Za dodatočné poplatky za zmenené služby, doplnenia alebo zmeny rezervácií, ktoré zákazník vykonal samostatne počas zájazdu (na mieste) bez súhlasu alebo oznámenia spoločnosti PRIMA REISEN, sa nevracia žiadna suma.

8.9. Vízové, vstupné a bezpečnostné predpisy

Informácie o vízach a vstupe uvedené v katalógu a v ponukách platia len pre rakúskych občanov a sú platné v čase tlače. Keďže vstupné a colné predpisy, ako aj bezpečnostné pokyny (napr. pre príručnú batožinu v lietadlách atď.) sa neustále menia, odporúčame všetkým zákazníkom, aby si aktuálne predpisy overili u svojej cestovnej kancelárie, úradov alebo online bezprostredne pred odchodom.

8.10. Záloha a konečná platba.

V súlade s nariadením o balíku cestovných služieb (PRV) je PRIMA REISEN GMBH registrovaná v rakúskom obchodnom informačnom systéme a v registri ochrany pred platobnou neschopnosťou pri cestovaní pod číslom GISA 23374829. Prima Reisen GmbH je zabezpečená bankovou zárukou od Raiffeisenbank Schilcherland eGen, Raiffeisenstraße 1, 8530, v súlade so smernicou o cestovaní (EU) Deutsch 2015/2302. Správcom pohľadávok je Europäische Reiseversicherung AG, Kratochwilstraße 4, 1220 Viedeň, číslo tiesňového volania: +43 1 317 25 00.

Pri rezervácii prostredníctvom cestovnej kancelárie alebo partnerskej cestovnej kancelárie PRIMA REISEN (ale nie skôr ako 11 mesiacov pred koncom zájazdu) je vyžadovaná záloha vo výške 10 %. Pri rezervácii priamo u PRIMA REISEN (Prima Reisen GmbH je cestovná kancelária aj cestovná kancelária) je vyžadovaná záloha vo výške 20 %. Zostávajúci zostatok je splatný 21 dní pred odchodom.

8.11. Ochrana údajov

Ochrana vašich osobných údajov je pre nás obzvlášť dôležitá. Preto vaše údaje spracovávame výlučne na základe platných predpisov o ochrane údajov (GDPR, rakúsky zákon o telekomunikáciách z roku 2003) a na účely nášho zmluvného vzťahu a korešpondencie. Údaje sa uchovávali v súlade s článkami 6 a 9 GDPR tak dlho, ako je to potrebné na uvedené účely a/alebo na dodržanie zákonných lehôt uchovávania. Zákazníci majú základné práva na informácie, opravu, vymazanie, obmedzenie spracovania, prenosnosť údajov, odvolanie súhlasu a námietku. Ak sa domnievate, že spracovanie vašich údajov porušuje zákon o ochrane údajov alebo že vaše práva na ochranu údajov boli inak porušené, môžete podať sťažnosť dozornému orgánu. V Rakúsku je to Úrad na ochranu údajov. Ďalšie informácie o ochrane údajov nájdete na [stránke https://www.primareisen.com/datenschutzzerklaerung](https://www.primareisen.com/datenschutzzerklaerung).

8.12. Arbitrážna doložka:

V súvislosti so zákonom o riešení spotrebiteľských sporov spoločnosť PRIMA REISEN upozorňuje, že sa nezúčastňuje na dobrovoľnom riešení spotrebiteľských sporov. Ak by sa riešenie spotrebiteľských sporov stalo pre spoločnosť PRIMA REISEN povinným po vytlačení týchto cestovných podmienok, cestovná kancelária o tom bude zákazníka informovať. V prípade všetkých cestovných zmlúv uzavretých elektronicky sa spoločnosť PRIMA REISEN odvoláva na európsku platformu pre online riešenie sporov ec.europa.eu.

Vyhradené sú chyby pri sadzbe a tlači. Verzia z 29. októbra 2025.

Rozsah pôsobnosti

Tieto Všeobecné obchodné podmienky („VOP“) sa vzťahujú na všetky spôsoby použitia aplikácie PRIMA REISEN Guide („Aplikácia“), ktorú poskytuje spoločnosť PRIMA REISEN.

Podmienky používania

- Aplikácia poskytuje informačné a komunikačné služby pre skupinové cestovanie vrátane, ale nie výlučne, živých audio prehliadok, skupinových oznámení a fotogalérie.
- Používatelia sa musia zaregistrovať a vytvoriť si osobný účet, aby mohli aplikáciu používať.
- Používatelia musia pri registrácii a používaní aplikácie poskytnúť pravdivé a aktuálne informácie.

Kódex správania používateľa

- Žiadne nezákonné činnosti: Aplikáciu nesmiete používať na nezákonné, zavádzajúce, podvodné účely ani na akékoľvek nezákonné alebo neoprávnené činnosti.
- Žiadne narušenie prevádzky: Nesmiete robiť nič, čo by narušilo alebo zhoršilo zamýšľanú prevádzku aplikácie a cesty.
- Rešpektovať práva ostatných: Nesmiete zverejňovať súkromné alebo dôverné informácie iných osôb bez ich povolenia ani vykonávať akékoľvek kroky, ktoré porušujú práva iných osôb vrátane práv duševného vlastníctva (napr. porušenie autorských práv, porušenie ochrannej známky).

Práva k používateľskému obsahu

- Vlastníctvo používateľského obsahu: Spoločnosť PRIMA REISEN si nenárokuje vlastníctvo obsahu, ktorý uverejňujete, zdieľate alebo nahrávate do aplikácie. Vaše práva k vášmu obsahu zostávajú nedotknuté.
- Udelenie licencie spoločnosti PRIMA REISEN: Zdieľaním, uverejňovaním alebo nahrávaním obsahu chráneného právami duševného vlastníctva (ako sú fotografie alebo videá) v aplikácii alebo v súvislosti s ňou týmto udeľujete spoločnosti PRIMA REISEN nevýhradnú, bezplatnú, prevoditeľnú, sublicencovateľnú a celosvetovú licenciu na používanie vášho obsahu na dobu neurčitú.
- Ukončenie licencie: Táto licencia zaniká jej zrušením a nie automaticky, keď svoj obsah vymažete z našich systémov.
- Zodpovednosť za obsah: Každý používateľ je výlučne zodpovedný za obsah, ktorý uverejňuje, zdieľa alebo nahráva do aplikácie. Spoločnosť PRIMA REISEN nepreberá žiadnu zodpovednosť za tento obsah.

Autorské práva a duševné vlastníctvo

- Obsah aplikácie vrátane textu, grafiky, log, zvukových a obrazových materiálov je chránený autorskými právami a je majetkom spoločnosti PRIMA REISEN alebo jej poskytovateľov licencií.
- Používatelia nesmú tento obsah používať, kopírovať, upravovať ani distribuovať bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti PRIMA REISEN alebo jej poskytovateľov licencií.

Ochrana údajov:

Postupy ochrany údajov spoločnosti PRIMA REISEN sú opísané na stránke <https://www.primareisen.com/datenschutzerklaerung> a považujú sa za súčasť týchto zmluvných podmienok.

Obmedzenie zodpovednosti:

Spoločnosť PRIMA REISEN nezodpovedá za nepriame, náhodné, následné alebo mimoriadne škody vyplývajúce z používania alebo nemožnosti používať aplikáciu.

Zmeny zmluvných podmienok:

PRIMA REISEN si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť tieto zmluvné podmienky. Pokračovanie v používaní aplikácie po takýchto zmenách predstavuje súhlas s novými zmluvnými podmienkami.

Rozhodné právo a jurisdikcia

Tieto zmluvné podmienky sa riadia rakúskym právom. Spory vyplývajúce z týchto zmluvných podmienok alebo v súvislosti s nimi podliehajú výlučnej jurisdikcii súdov vo Viedni v Rakúsku.

Kontakt

Ak máte akékoľvek otázky alebo obavy týkajúce sa týchto zmluvných podmienok, kontaktujte nás na adrese [favorites\(@\)primareisen.com](mailto:favorites(@)primareisen.com).

Od januára 2024