

Všeobecné obchodné podmienky a cestovné rady

Všeobecné obchodné podmienky HLX Touristik GmbH

pre cestovné služby prostredníctvom predajnej značky Lufthansa Holidays, automatický preklad z nemeckého jazyka:

1. Zmluvné vzťahy, zodpovednosť

„Lufthansa Holidays“ je obchodná značka spoločnosti HLX Touristik GmbH (ďalej len „HLX“), Augustaplatz 8, 76530 Baden-Baden. Potvrdenie rezervácie prostredníctvom HLX zakladá zmluvu na vybrané cestovné služby medzi cestovnou kanceláriou alebo poskytovateľom služieb uvedeným v rezervačných dokumentoch a zákazníkom Lufthansa Holidays. Cestovná kancelária HLX potvrdené služby neposkytuje. HLX preto nenesie zodpovednosť, ak služby, ktoré poskytuje, sú chybné alebo neposkytnuté.

2. Odstúpenie, zmeny zmluvy a ukončenie cesty

2.1.1 Odstúpenie od zmluvy

K odstúpeniu môže dôjsť prostredníctvom výslovného vyhlásenia alebo presvedčivého správania (napr. neplnením platobných zmlúv). Výška kompenzácie za zrušenie závisí od rezervovanej služby, času prijatia oznámenia o zrušení a všeobecných obchodných podmienok príslušného poskytovateľa služieb. Z dôvodov dokladovania prijatia objednávky na zrušenie dôrazne odporúčame písomné zrušenie e-mailom na adresu service.lhh@hlx.com. Ak máte akékoľvek otázky, HLX vás bude rada kontaktovať.

2.1.2 Pre výšku storno nákladov sú rozhodujúce storno podmienky príslušného poskytovateľa služieb. S výnimkou zrušenia zájazdov si HLX účtuje okrem storno nákladov príslušného poskytovateľa služieb aj spracovateľský poplatok vo výške 35 EUR za cestovnú službu a dotknutého účastníka zájazdu na kompenzáciu dodatočných nákladov, ktoré tým vzniknú.

2.1.3 Akýkoľvek inkasovaný poplatok za platobnú transakciu je po zrušení vylúčený z refundácie.

2.2 Prevod zmluvy na iného cestujúceho

Ak cestovná kancelária nebude mať námietky proti zmene rezervácie na náhradných cestujúcich, HLX zariadi vykonanie žiadosti o zmenu a bude účtovať paušálny poplatok za spracovanie vo výške 35 EUR za zmenu a dotknutému účastníkovi cesty za súvisiace dodatočné úsilie. To platí aj pre ostatné požiadavky na zmeny po dokončení rezervácie, s ktorými poskytovateľ služby súhlasí.

2.3 Zrušenie cesty

Všeobecné obchodné podmienky poskytovateľov služieb spravidla neupravujú nárok na preplatenie v prípade prerušenia zájazdu. Odporúčame preto uzavrieť poistenie prerušenia cesty, alebo ešte lepšie balík poistenia.

3. Ochrana údajov

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

4. Cestovné poistenie

Dôrazne sa odporúča, aby ste si uzavreli poistenie storna cesty, ako aj poistenie na krytie podpory alebo vrátane repatriácie v prípade nehody, choroby alebo smrti.

5. Právne informácie o riešení sporov online a spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní

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

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

Nemecko: Všeobecná spotrebiteľská arbitrážna rada Center for Arbitration e.V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl, Telefón: 07851/7957940, Fax: 07851/7957941, www.verbraucher-schlichter.de/
Email: mail@verbraucher-schlichter.de;

Rakúsko: Spotrebiteľská arbitráž Rakúsko, Mariahilfer Str. 103/1/18, A-1060 Viedeň, Telefón: 01890/631122, Fax: 01890/631199, www.verbraucherschlichtung.at, e-mail: office@verbraucherschlichtung.at

HLX sa však v súčasnosti nezúčastňuje na konaní pred spotrebiteľskými arbitrážnymi orgánmi.

6. Záverečné ustanovenia

Ak by niektoré ustanovenie zmluvy o obchodnom zastúpení bolo alebo sa stalo neúčinným, neovplyvní to platnosť ostatných podmienok ani účinnosť obchodného vzťahu ako celku.

Stánok: 18.01.2022

Všeobecné obchodné podmienky holiday.ch GmbH

na organizáciu zájazdov organizovaných HLX:

1. Uzavretie zmluvy o balíku cestovných služieb

1.1 Rezerváciou cez internetový portál predajnej značky Lufthansa Holidays spoločnosti HLX Touristik GmbH záväzne ponúkate cestovnej kancelárii uzatvorenie zmluvy o balíku zájazdov. Zmluva je uzavretá po akceptácii cestovnou kanceláriou holiday.ch GmbH, Kohlfirststraße 19, 78266 Bisingen am Hochrhein/Nemecko. Pri alebo bezprostredne po uzavretí zmluvy dostanete od cestovnej kancelárie potvrdenie rezervácie, ktoré obsahuje všetky podstatné informácie o rezervovaných cestovných službách.

1.2 Ak sa potvrdenie líši od registrácie, rozumie sa tým nová ponuka cestovnej kancelárie. Cestujúci môže prijať novú ponuku prostredníctvom vyhlásenia alebo prostredníctvom koherentného správania, ako je zaplatenie zostatku alebo začatie cesty.

2. Platba

2.1 Aby vám cestovná kancelária mohla ponúknuť čo najatraktívnejšie ponuky dovolenky, cestovná kancelária často využíva špeciálne letové tarify, pri ktorých musí byť cena letu uhradená poskytovateľovi letu ihneď po rezervácii, bez ohľadu na to, či sa let skutočne uskutoční. Ak si rezervujete zájazd viac ako 28 dní pred odchodom, bude vám účtovaná záloha vo výške 40 % z ceny zájazdu. Rozdiel medzi zaplatenou zálohou a dohodnutou odmenou (doplatkom) je potrebné uhradiť 28 dní pred nástupom na zájazd. Pri krátkodobých rezerváciách (maximálne 28 dní pred začiatkom zájazdu) je cena zájazdu splatná v plnej výške ihneď po obdržaní potvrdenia rezervácie.

2.2 V prípade neuhradenia splatných platieb alebo ich neuhradenia v plnej výške je CK oprávnená odstúpiť od zmluvy a požadovať náhradu nákladov na rezerváciu a storno v súlade s jej všeobecnými obchodnými podmienkami.

2.3 Bankové účty tretích osôb alebo kreditné karty tretích osôb budú akceptované len s predchádzajúcim písomným a vo výnimočných prípadoch aj (telefonicky) ústnym súhlasom príslušného majiteľa účtu alebo karty.

2.4 Ak sa inkaso platby dohodnuté v čase rezervácie skončí vrátením platby z viny držiteľa účtu alebo platobnej karty, súvisiace dodatočné náklady budú prenesené. Zahŕňa to najmä poplatky účtované bankou alebo spoločnosťou vydávajúcou kreditné karty, ako aj ďalších 10 EUR za spätné zúčtovanie na pokrytie dodatočných vzniknutých nákladov. Spracovateľský poplatok bude účtovaný aj vtedy, ak v prípade dohodnutej platby bankovým prevodom nedôjde k splatným platbám a sú potrebné opatrenia.

3. Obmedzenie zodpovednosti, služby tretích strán

3.1 Zmluvná zodpovednosť organizátora zájazdu za škody, ktoré nie sú ublížením na zdraví a ktoré neboli spôsobené zavinením, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu.

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

4. Všeobecné pasové, vízové požiadavky a zdravotné predpisy

Budete informovaní o všeobecných pasových a vízových požiadavkách cieľovej krajiny, vrátane približných termínov na získanie víz, ako aj zdravotných formalít. Cestujúci je zodpovedný za splnenie cestovných formalít, vrátane získania potrebných vstupných dokladov.

5. Odstúpenie od zmluvy, prevod zmluvy na iného cestujúceho a iné zmeny zmluvy

5.1 Ak cestujúci odstúpi od zájazdu pred začatím zájazdu alebo naň nenastúpi, CK stráca nárok na cenu zájazdu. Zmluvné strany sa dohodli na nasledovných storno poplatkoch:

V prípade zrušenia zájazdu do 30 dní pred začiatkom zájazdu bude cestujúcemu účtovaných 40 % z ceny zájazdu. Od 29. do 15. dňa pred odchodom 70%, od 14. dňa pred odchodom 90% a v deň odchodu 95% z ceny zájazdu. Cestujúci je oprávnený preukázať, že vznikla menšia škoda. V individuálnych prípadoch je organizátor oprávnený po preukázaní sa uplatniť špecifické storno škody, ktoré prevyšujú storno poplatok.

5.2 Dodatočné náklady, ktoré vzniknú v prípade povoleného prevodu zmluvy na náhradného cestujúceho (zmena mena), Vám budú oznámené na požiadanie.

5.3 S výnimkou zákonom upraveného práva na prepísanie zmluvy sú obe zmluvné strany viazané zmluvnou dohodou. Iné zmluvné zmeny na žiadosť cestujúceho sú možné len so súhlasom organizátora zájazdu. Pokiaľ ide o akékoľvek dodatočné náklady, primerane platí 5.2.

6. Totožnosť prevádzkujúceho leteckého dopravcu

Pri rezervácii budete informovaní o identite leteckej spoločnosti, ktorá rezerváciu vykonáva v súlade s nariadením EÚ č. 2111/05. Ak po rezervácii dôjde k zmene prevádzkujúceho leteckého dopravcu, bude táto skutočnosť oznámená dotknutým cestujúcim hneď, ako to bude známe. Zoznam leteckých dopravcov, na ktorých sa vzťahuje zákaz vykonávania leteckej dopravy v EÚ, si môžete pozrieť na https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf.

7. Záverečné ustanovenia

Ak by niektoré ustanovenie zmluvy o balíku cestovných služieb bolo neúčinné alebo by sa stalo neúčinným, neovplyvní to platnosť ostatných podmienok ani účinnosť vzťahu s balíkom cestovných služieb ako celku.

Stánok: 01.11.2023

Všeobecné cestovné rady

a. Cestovné kancelárie a cestovné kancelárie vo všeobecnosti nemajú žiadny vplyv na rozhodnutia leteckých spoločností o prevádzkovaní letov. Nedajú sa vylúčiť najmä krátkodobé zmeny časov odletov a príletov, smerovania trasy a použitého lietadla. Niekedy sú prevádzkovaním letov poverené aj iné letecké spoločnosti. Platí nasledovné: Pri rezervácii vás HLX informuje o identite leteckej spoločnosti, ktorá rezerváciu vykonáva v súlade s nariadením EÚ č. 2111/05. Ak po rezervácii dôjde k zmene prevádzkujúceho leteckého dopravcu, bude táto skutočnosť oznámená dotknutým cestujúcim hneď, ako to bude známe. Zoznam leteckých dopravcov, na ktorých sa vzťahuje zákaz vykonávania leteckej dopravy v EÚ, si môžete pozrieť na https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf.

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

c. Na prepravu máte nárok len pri potvrdených letoch.

d. Časy registrácie sa líšia. Konkrétne časy sa dozviete na telefónnom čísle služby alebo na stránke prepravujúcej leteckej spoločnosti. Check-in zvyčajne začína približne 120 minút pred odletom. Cestujúci by sa preto mal dostať k priehradke aspoň 90 minút pred odletom. Najmä v prípade mimoeurópskych leteckých destinácií však niekedy check-in začína oveľa skôr a prepážka sa často zatvára 120 minút pred odletom. Upozornenie: Neskorý príchod sa považuje za nedostavenie sa na pobyt. Ak sa neuskutoční odchádzajúce let, často to vedie k zrušeniu spätočného letu. To isté platí, ak nepotvrdíte spätočný let, ako to vyžadujú niektoré letecké spoločnosti. Ak sa lety nevyužijú, letecké spoločnosti si pravidelne ponechávajú plnú cenu letu. Na požiadanie vám však HLX rád vráti nezaplatené dane a letiskové poplatky za spracovateľský poplatok 35 EUR.

e. Keďže nemožno vylúčiť zrušenie a meškanie vlakovej dopravy, v prípade, že cestujete na letisko vlakom, dôrazne odporúčame zvoliť si taký vlakový spoj, ktorý vám podľa cestovného poriadku umožní prísť k

odstavovacej priehradke na odletové letisko minimálne 3 hodiny pred odletom a po tomto termíne je zaručený včasný prilet (pozri vyššie) v prípade potreby aj s pomocou náhradného vlakového spojenia.

f) Podmienky prepravy batožiny sa líšia v závislosti od leteckej spoločnosti, trasy a cestovného. Viac o povolenej cestovnej a príručnej batožine, špeciálnej a nadmernej batožine, registračných požiadavkách a ďalšie užitočné informácie o preprave batožiny sa dozviete na webovej stránke prepravujúcej leteckej spoločnosti alebo na servisnej linke prepravujúcej leteckej spoločnosti. Všeobecné pravidlo znie: lieky, kľúče, dôležité doklady a cennosti patria do príručnej batožiny. Porušenie tohto ustanovenia môže viesť k vylúčeniu zodpovednosti leteckej spoločnosti a cestovnej kancelárie v prípade škody.

G. Poškodenie a stratu batožiny je potrebné okamžite nahlásiť samotnej prepravnej leteckej spoločnosti alebo jej handlingovému agentovi na cieľovom letisku a ako dôkaz o tom treba zaznamenať správu o škode (P.I.R.). V prípade poškodenia/straty batožiny sú akékoľvek právne kroky vylúčené, ak oprávnená osoba škodu písomne neoznámí leteckému dopravcovi ihneď po zistení škody, alebo v prípade medzinárodnej cesty najmenej sedem dní po prijatí batožiny. To isté platí pre neskoré dodanie batožiny, za predpokladu, že toto oznámenie musí byť urobené bezodkladne, v každom prípade však najneskôr do 21 dní po odovzdaní batožiny. Oznámenie musí byť písomné a musí byť zaslané v uvedených lehotách.

H. Vekové limity alebo kedy je osoba klasifikovaná ako dojča alebo dieťa sa líši od leteckej spoločnosti k leteckej spoločnosti. Ak sa chcete dozvedieť o pravidlách, ktoré sa na vás vzťahujú, kontaktujte priamo leteckú spoločnosť alebo svoju rezervačnú kanceláriu. Zvyčajne platí: Malé deti sa prepravujú najskôr od 6. týždňa veku a cestujú na kolenách svojho zákonného zástupcu. Nemáte nárok na vlastné sedadlo a batožinu, pokiaľ nemáte vlastnú nezlavnenú rezerváciu.

Od 2 rokov deti obsadzujú vlastné sedadlo, deti do 14 rokov budú prepravované len v sprievode osoby staršej ako 16 rokov, ktorá za ne preberá zodpovednosť. Deti a mládež do 16 rokov budú prepravované len so súhlasom ich zákonných zástupcov. V Španielsku a Francúzsku musia deti a mladí ľudia do 18 rokov predložiť vyplnený formulár splnomocnenia od svojho zákonného zástupcu, aby mohli opustiť svoju domovskú krajinu. Povinnosťou cestujúceho je mať pri sebe potrebné doklady.

i. Podmienky prepravy tehotných žien sa líšia v závislosti od leteckej spoločnosti. Pre informácie sa preto obráťte priamo na príslušnú leteckú spoločnosť. Letecká preprava sa zvyčajne odmieta od 28. týždňa tehotenstva.

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

k. Rôzne krajiny, rôzne zvyky: Upozorňujeme, že niektoré hotely ponúkajú namiesto klasickej manželskej postele aj 2 samostatné postele alebo takzvané queen-size či king-size postele. Cestovná kancelária na to nemá vplyv.

l. Dôrazne sa odporúča, aby cennosti, ako sú platobné prostriedky a šperky, ako aj cestovné preukazy, cestovné doklady a elektronické zariadenia, boli bezpečne uzamknuté v izbe alebo hotelovom trezore.

Stánok: 18.01.2022