

Všeobecné cestovné podmienky spoločnosti ANEX Tour GmbH

Automatický preklad z nemeckého jazyka

Nasledujúce cestovné podmienky sa stávajú súčasťou zmluvy o balíku cestovných služieb uzatvorenej medzi hosťami (ďalej len "host") a spoločnosťou ANEX Tour GmbH (ďalej len "ANEX Tour").

Tieto podmienky platia aj pre cestovné ponuky predávané pod značkami ANEX Tour, "Bucher Reisen, Neckermann Reisen" a "Öger Tours", ako aj pre dynamicky vyrábané zájazdy (ďalej len "XANE, XOGÉ, XBUC a XNEC spolu X-Products"). Cestovné produkty XProducte sú "flexibilné cestovné balíčky". Podľa individuálnych požiadaviek cestujúceho ANEX Tour zašle vašu požiadavku rôznym leteckým spoločnostiam v reálnom čase. Až potom sa vypočíta a vypočíta celková cena zájazdu, ktorý sa skladá z rôznych zložiek (let, hotel, transfer atď.). Cena sa môže meniť s každou žiadosťou o rezerváciu X produktov, pretože zájazd sa zostavuje až v okamihu dopytu. V dôsledku toho môže dôjsť ku krátkodobým výkyvom cien počas procesu rezervácie medzi prvým dopytom a neskoršou prezentáciou ceny pred predložením záväzného vyhlásenia o rezervácii.

1. Katalógy a iné zverejnené cestovné opisy zájazdu ANEX

1.1

Informácie poskytované spoločnosťou ANEX Tour v aktuálne vydávaných katalógoch, popisoch ciest alebo v telemédiách (všetky spolu alebo jednotlivo ďalej len "brožúra") sú záväzné. Informácie o charakteristikách zájazdu sa však môžu pred uzavretím zmluvy o zájazde zmeniť v súlade s nasledujúcimi ustanoveniami. Údaje o cenách podliehajú najmä úprave v dôsledku zvýšenia nákladov na dopravu, poplatkov za určité služby, ako sú prístavné alebo letiskové poplatky, zmeny výmenných kurzov uplatniteľných na príslušnú cestu po uverejnení brožúry alebo ak je cesta požadovaná cestujúcim a uvedená v brožúre dostupná až po jej uverejnení prostredníctvom nákupu dodatočných kontingentov.

1.2

S vydaním nových brožúr strácajú platnosť všetky predchádzajúce brožúry o rovnakých destináciách a dátumoch.

1.3

Cestujúci si môže individuálne dohodnúť služby s ANEX Tour, ktoré sa odchyľujú od brožúry.

2. Uzavretie zmluvy o zájazde

2.1

Cestujúci ponúka spoločnosti ANEX Tour uzavretie zmluvy o zájazde s rezerváciou. Cestujúci sa môže zaregistrovať telefonicky, online, e-mailom prostredníctvom cestovných kancelárií (stacionárne cestovné kancelárie, online cestovný portál atď.). ANEX Tour môže bezplatne prijať ponuku hosta. Ak ANEX Tour ponuku prijme, zmluva sa uzatvára prijatím vyhlásenia o prijatí, t. j. potvrdenia rezervácie cestujúcim.

2.2

Cestujúci je informovaný zaslaním potvrdenia o ceste, potvrdenia o poistení (ochrana peňazí zákazníka) a faktúru o prijatí ponuky spoločnosťou ANEX Tour.

Zmluva so spoločnosťou ANEX Tour sa uzatvára so všetkými hosťami uvedenými v potvrdení rezervácie pod číslom rezervácie prideleným spoločnosťou ANEX Tour.

2.3

Potvrdenie o zájazde obsahuje okrem iného informácie o cene zájazdu, výške zálohy, ktorá sa má zaplatiť, dátume splatnosti zostávajúcej sumy, destináciách zájazdu, dopravnom prostriedku, ubytovaní, strave, itinerári, prípadne návštevách, exkurziách a iných službách zahrnutých v cene zájazdu, dátumoch zájazdu, miestach odchodu a návratu, prípadne o minimálnom počte účastníkov potrebnom na realizáciu zájazdu a prípadne o špeciálnych požiadavkách hosťa cestu. Potvrdenie o ceste môže odkazovať aj na informácie o jednotlivých bodoch v brožúre, ktorú má cestujúci k dispozícii.

2.4

V prípade nezrovnalostí medzi obsahom potvrdenia zájazdu/faktúry a obsahom rezervácie je ponuka hosťa odmietnutá spolu s novou ponukou ANEX Tour, na ktorú je ANEX Tour viazaný na 10 dní. Zmluva sa uzatvára na základe tejto novej ponuky, ak cestujúci výslovne vyhlási prijatie v lehote 10 dní, čo môže vyplývať aj zo zálohy alebo zaplatenia ceny zájazdu. Vyššie uvedené nariadenie neplatí, ak sa potvrdenie o ceste a faktúra nelíšia identicky od rezervácie.

2.5

Pri rezervácii je potrebné uviesť dátumy narodenia sprevádzajúcich detí cestujúceho. V prípade zníženia cien v závislosti od veku, ako sú zľavy pre deti alebo bezplatné dojčatá, je rozhodujúci vek dieťaťa v deň návratu.

2.6

Ak sa má cesta maloletej osoby do zahraničia rezervovať bez sprievodu dospeléj osoby, cestujúci sa musí pred rezerváciou informovať s ANEX Tour, ako nadviazať priame spojenie s dieťaťom alebo zodpovednou osobou v mieste jeho pobytu.

2.7

Ak jednotlivé charakteristiky cestovných služieb nie sú v čase uzatvorenia zmluvy o zájazde ešte známe a spoločnosť ANEX Tour ich môže určiť spätne, bude to uvedené v potvrdení o ceste s uvedením toho, že tieto vlastnosti ešte nie sú známe.

3. Let

a) Totožnosť prevádzkujúceho leteckého dopravcu a časy letov a.1

Spoločnosť ANEX Tour je v zásade povinná informovať cestujúceho o totožnosti vykonávajúcej osoby. Informujte leteckú spoločnosť (letecké spoločnosti) o všetkých službách leteckej dopravy, ktoré majú byť poskytnuté v rámci rezervovanej cesty v čase rezervácie. Ak prevádzkovávajúca letecká spoločnosť ešte nebola určená v čase rezervácie, ANEX Tour informuje cestujúceho o Letecká spoločnosť (letecké spoločnosti), ktorá pravdepodobne prevádzkuje let. Akonáhle sa ANEX Tour dozvie, ktorá letecká spoločnosť bude let prevádzkovať, okamžite o tom informuje cestujúceho. Ak sa zmení uvedená prevádzkujúca letecká spoločnosť, cestujúci bude o zmene okamžite informovaný.

A.2

Pokiaľ je v potvrdení o ceste uvedené, že presné časy letov ešte nie sú známe, uvádza sa, že presné časy letu tam a späť neboli dohodnuté a že celý uvedený deň cesty má ANEX Tour k dispozícii na následné určenie času letu tam a späť. A.3

ANEX Tour upozorňuje, že na priamych letoch môžu byť medzipristátia z letových a programových dôvodov.

A.4

ANEX Tour informuje cestujúceho v dostatočnom predstihu pred začiatkom cesty o cestovných charakteristikách, ktoré boli spätne určené, najmä o časoch odchodu a príchodu. **b) Letecká doprava**

b.1.

V zásade platia časy letov uvedené v cestovných dokladoch. Zmeny času letu alebo zmeny trasy, ako aj výmena zamýšľaného lietadla a nasadenie iného leteckého dopravcu sú prípustné a tiež možné v krátkom čase. ANEX Tour bude cestujúceho informovať bezodkladne po tom, ako sa dozvie o akejkoľvek takejto zmene cestovného poriadku. V dovolenkovej destinácii sa to uskutoční vyvesením na informačných tabuliach umiestnených v príslušných hoteloch alebo miestnou sprievodcovskou agentúrou. Bez ohľadu na to je zodpovednosťou cestujúceho, aby sa informoval o spätnom lete a časoch prestupu 24 hodín pred plánovaným časom odletu telefonicky alebo pomocou informačnej tabule. **b.2.**

Ak sprievodca nie je zahrnutý v službách, napr. preto, že cestujúci si rezervoval len letovú službu bez ďalších služieb s ANEX Tour, cestujúci je povinný nechať si potvrdiť presný čas spätného letu prevádzkovávajúcou leteckou spoločnosťou najmenej 24 hodín pred spätným letom. **b.3.**

Povolená batožina pre zájazd je stanovená príslušnou prevádzkujúcou leteckou spoločnosťou a závisí od typu rezervovanej cesty (ANEX alebo XANE). V prípade zájazdov je v cene jeden kus batožiny a jeden kus príručnej batožiny na hosťa. Povolená batožina pre dojčatá (do 1,99 roka) bez vlastného sedadla sa líši v závislosti od leteckej spoločnosti. Otázky v tejto súvislosti sa preto musia adresovať prevádzkujúcej leteckej spoločnosti. To platí aj pre registráciu ďalšej batožiny.

Akékoľvek lieky pre vlastnú potrebu, ako aj cennosti sa smia prepravovať iba v príručnej batožine v súlade s platnými bezpečnostnými predpismi. Zvyčajne je zakázané brať do príručnej batožiny nebezpečné predmety, ako sú nožnice alebo pilníky na nechty a v závislosti od príslušných predpisov prevádzkovávajúcej leteckej spoločnosti.

Je potrebné dodržiavať predpisy leteckých spoločností pre prepravu tekutín v príručnej batožine. Všetky tekutiny bez výnimky sa musia skladovať v 100 ml nádobách určených na tento účel v priehľadnom, uzatvárateľnom vrecku s maximálnym objemom jeden liter. Patria sem tekutiny z potravinárskeho sektora, ako je špeciálna výživa, potraviny a nápoje, ako aj všetky tekuté ošetrojúce a kozmetické výrobky.

Detská výživa, ako je fľaškové materské mlieko alebo kaša, sú tiež tekutiny, ale môžu sa nosiť okrem maximálneho množstva bežných tekutín. Môžete si so sebou vziať toľko jedla a tekutín, koľko môžete dodať

dojčatá počas trvania letu vrátane prípadných časov

Meškanie letu. Predpokladom je samozrejme prítomnosť bábätka alebo batolaťa, ktoré nie je staršie ako 1,99 roka. **b.4.**

Najneskôr 120 minút pred stanoveným časom letu je lehota na odbavenie pri odbavovacej pulte. Ak sa v tomto čase nedostavíte, prevádzkujúca letecká spoločnosť je oprávnená prideliť miesto niekomu inému. **b.5.**

Preprava tehotných žien alebo chorých osôb môže podliehať príslušným bezpečnostným predpisom prevádzkujúcej leteckej spoločnosti. Z tohto dôvodu

Z tohto dôvodu musí byť ANEX Tour bezodkladne informovaný o existujúcom tehotenstve alebo chorobe, aby v individuálnom prípade (napr. aj v prípade choroby, ktorá sa vyskytla v dovolenkovej destinácii, ktorá by mohla ovplyvniť spôsobilosť na let) bolo možné s prevádzkujúcou leteckou spoločnosťou objasniť všetky existujúce prepravné obmedzenia. **b.6.**

Nároky v prípadoch odmietnutia nástupu do lietadla, zrušenia a meškania podľa nariadenia EÚ č. 261/2004 sa neadresujú cestovnej kancelárii, ale výlučne príslušnej prevádzkujúcej leteckej spoločnosti.

4. Platobné podmienky

4.1

Na ochranu finančných prostriedkov zákazníkov uzavrela spoločnosť ANEX Tour poistenie pre prípad platobnej neschopnosti s Nemeckým fondom na ochranu cestovania (DRSF). Na potvrdení je bezpečnostný certifikát. Okrem toho budú v potvrdení uvedené sumy zálohy a záverečnej platby a v prípade potreby zrušenia.

4.2

Po prijatí potvrdenia o ceste / faktúry a bezpečnostného certifikátu je splatná záloha vo výške 30 % z celkovej ceny zájazdu do jedného týždňa. Pri rezervácii X produktov je potrebné zaplatiť 40 % z celkovej ceny zájazdu. Presnú výšku zálohy vidíte na faktúre. Dodatočné náklady na akékoľvek uzatvorené poistenie sú splatné ihneď po vyúčtovaní.

4.3

Zvyšná platba mínus zaplatená záloha je splatná najneskôr 30 dní pred začiatkom zájazdu bez ďalšej žiadosti, pokiaľ ANEX Tour predtým nezrušil zájazd z dôvodu poklesu pod minimálny počet účastníkov podľa bodu 13.1 VOP.

4.4

Ak medzi dátumom vystavenia faktúry a začiatkom cesty uplynie menej ako 30 dní, Celková cena zájazdu splatná okamžite.

4.5

Cenu zájazdu je možné zaplatiť bankovým prevodom alebo kreditnou kartou. Je potrebné poznamenať, že v závislosti od bankovej inštitúcie alebo platobného prostriedku sa môžu účtovať dodatočné náklady, ktoré nie sú zahrnuté v cene zájazdu a môže si ich účtovať banka zákazníka. Pri platbe kreditnou kartou musí cestujúci/držiteľ kreditnej karty dodržiavať denný limit svojej banky.

4.6

Platba ceny zájazdu sa uskutočňuje výlučne spoločnosťou ANEX Tour, a to aj v prípade, že rezervácia bola vykonaná prostredníctvom cestovnej kancelárie. Prijímanie platieb cestovnou kanceláriou je vylúčené.

4.7

V prípade nedodržania dohodnutého termínu splatnosti bude cestujúci upozornený na platbu zo strany ANEX Tour s upomienkou s ochrannou lehotou. ANEX Tour je oprávnený účtovať poplatok za upomienku vo výške 5,00 eur za dodatočné náklady/náklady na spracovanie vzniknuté upomienkou.

4.8

V prípade neúplnej platby pred začiatkom zájazdu je ANEX Tour oprávnená zrušiť zmluvu o zájazde a uplatniť voči cestujúcemu nárok na náhradu škody vo výške zodpovedajúcich paušálnych stornov (náhrada za zrušenie podľa bodu 11), ak ANEX Tour predtým neúspešne stanovila cestujúcemu primeranú lehotu odkladu prostredníctvom upomienky na platbu. Stanovenie ochrannej lehoty je nevyhnutné v prípadoch § 323 ods. 2 Občianskeho zákonníka.

5. Rozsah služieb/zmeny

5.1

Rozsah zmluvnej povinnosti ANEX Tour plniť vyplýva z uzatvorenej zmluvy o zájazde.

5.2

ANEX Tour si vyhradzuje právo na zmeny alebo odchýlky od zmluvne dohodnutých cestovných služieb jednotlivých základných cestovných služieb, ktoré sa stanú nevyhnutnými po uzavretí zmluvy a neboli vykonané spoločnosťou ANEX Tour v zlej viere a ktorých rozsah nie je natoľko významný, aby bol narušený celkový dizajn zájazdu. Cestujúci bude informovaný spoločnosťou ANEX Tour o takejto prípustnej zmene ihneď po tom, ako sa dozvie o dôvode zmeny.

5.3

V prípade podstatnej zmeny základnej cestovnej služby je cestujúci oprávnený, s výhradou iných záručných práv, buď akceptovať zmenu, bezplatne odstúpiť od zmluvy o zájazde alebo požadovať účasť na náhradnej ceste, ak spoločnosť ANEX Tour takúto cestu ponúkla. Zrušenie alebo využitie náhradnej cesty je potrebné oznámiť spoločnosti ANEX Tour ihneď po tom, ako sa dozviete o zmene cesty. Ak cestujúci nereaguje na zmenu zmluvy, oznámená zmena sa považuje za prijatú.

5.4

Ak sa na podnet ANEX Tour alebo leteckej spoločnosti musí uskutočniť let alebo cesta do alebo z inej destinácie/letiska, ako je zmluvne dohodnutá destinácia/letisko, ANEX Tour uhradí náklady na alternatívnu dopravu (až do výšky cesty vlakom 2. triedy) do zmluvnej destinácie/letiska.

5.5

Ak sa požaduje predĺženie trvania cesty po začatí cesty, cestujúci musí čo najskôr kontaktovať sprievodcu. Sprievodca skontroluje najmä dostupnosť izby a/alebo dostupnosť miest na spätný let. Ak si predĺženie vyžaduje zmenu pôvodne rezervovaného letiska, nárok na náhradnú dopravu. Ak nie je uvedené inak, úprava ceny v dôsledku zmien sa vypočíta podľa sezónnej ceny ďalšej noci o aktuálnu cenu plus servisný poplatok.

6. Zmeny na žiadosť cestujúceho/zmena rezervácie/právomoc na zastupovanie

6.1

Zmena rezervácie vopred rezervovanej a potvrdenej cesty iniciovaná cestujúcim je možná do 22 dní pred dátumom odchodu, ak je cestujúci požadovaný rebooking k dispozícii podľa programu ANEX Tour alebo je to možné aj podľa programu. Neexistuje však nárok na príslušnú zmenu rezervácie.

6.2

Zmenou rezervácie môže byť zmena cestovného dňa, letu, mesta odletu, destinácie, názvu, ubytovacích a stravovacích služieb, ako aj obdobných služieb zo zmluvy o zájazde, ktorá už bola potvrdená spoločnosťou ANEX Tour. Za takúto zmenu rezervácie sa okrem rozdielu medzi už potvrdenou cenou zájazdu a vyššou cenou zájazdu vyplývajúcou zo zmeny rezervácie, ako aj akýchkoľvek dodatočných nákladov, ktoré môže ANEX Tour preukázať a ktoré vzniknú v dôsledku zmeny rezervácie, platí jednorazový poplatok za spracovanie vo výške 30,00 eur na osobu. Táto suma zodpovedá výdavkom, ktoré zvyčajne vznikajú v ANEX Tour.

V nasledujúcich prípadoch nie je možné, aby cestujúci zmenil rezerváciu:

- (a) zmena rezervácie cesty, ktorá zahŕňa pravidelný let;
- (b) V prípade odloženia cesty o viac ako 4 týždne od pôvodného dátumu odchodu;
- (c) Zmena rezervácie samostatne označených cestovných ponúk. Osobitné podmienky sa zobrazia samostatne pred predložením vyhlásenia o rezervácii; d) Dynamicky vyrábané výlety (X - produkty);

V týchto prípadoch je zmena rezervácie/zmena možná len prostredníctvom zrušenia a zmeny rezervácie.

Žiadateľ o zájazd nemôže požadovať, aby práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde namiesto neho prevzala tretia osoba v súlade s § 651e nemeckého občianskeho zákonníka (prevod zmluvy). To neplatí pre ostatných spolucestujúcich. ANEX Tour môže namietat proti vstupu tretej strany, ak nespĺňa osobitné cestovné požiadavky alebo ak je jej účasť v rozpore so zákonnými alebo úradnými nariadeniami. Za prevod zmluvy je splatný jednorazový poplatok za spracovanie vo výške 30,00 eur na osobu. Táto suma zodpovedá výdavkom, ktoré zvyčajne vznikajú v ANEX Tour. Pôvodný a nový účastník zájazdu sú spoločne a nerozdielne zodpovední za cenu zájazdu a dodatočné náklady vyplývajúce zo zmeny osoby cestujúceho v súlade s § 651e BGB. Zmenu rezervácie z dôvodu zmeny mena je možné vykonať len pre jedného účastníka cesty. V prípade zmeny mena viac ako jedným účastníkom zájazdu bude účtovaná aktuálna cena zájazdu.

7. Nevyužité služby

Ak cestujúci neprijme jednotlivé služby zájazdu napriek riadnemu dodaniu z dôvodov, ktoré mu možno pripísať, nemá nárok na pomerné vrátenie ceny zájazdu. ANEX Tour sa bude snažiť uhradiť ušetrené výdavky za predpokladu, že služby nie sú zanedbateľné a/alebo nie sú v rozpore so zákonnými alebo úradnými predpismi.

8. Zmeny cien

8.1

Zvýšenie cien v dôsledku nepredvídaného zvýšenia nákladov na dopravu, Poplatky za určité služby, ako sú prístavné alebo letiskové poplatky alebo zmena výmenných kurzov platných pre príslušnú cestu, po uzavretí zmluvy sú vyhradené do 21. dňa pred dohodnutým dátumom odchodu.

8.2

Ak sa náklady na dopravu existujúce v čase uzatvorenia zmluvy o zájazde (najmä palivový príplatok) zvýšia v zmluvnom čase odchodu, ANEX Tour môže zvýšiť cenu zájazdu v súlade s nasledujúcim výpočtom:

- (a) V prípade zvýšenia na základe sedadla môže ANEX Tour požadovať od cestujúceho zvýšenie sumy.
- (b) V ostatných prípadoch sa dodatočné náklady na dopravu, ktoré dopravca požaduje na jeden dopravný prostriedok, vydedia počtom sedadiel dohodnutého dopravného prostriedku. ANEX Tour môže od cestujúceho požadovať výsledné navýšenie za jednotlivé sedadlo.

8.3

Ak sa dane existujúce v čase uzavretia zmluvy o zájazde, ako sú prístavné alebo letiskové poplatky, zvýšia voči spoločnosti ANEX Tour v čase odchodu, spoločnosť môže zvýšiť cenu zájazdu o primeranú sumu. Suma sa vypočíta rozdelením percentuálneho zvýšenia prístavných alebo letiskových poplatkov v rovnakom rozsahu ako zodpovedajúca časť dane, ktorá bola vymieraná cestujúcemu v čase uzavretia zmluvy.

8.4

Ak je výpočet ceny zájazdu založený okrem iného na výmennom kurze a výmenný kurz platný v čase uzavretia zmluvy sa v čase odchodu zmení tak, že spoločnosti ANEX Tour vznikne strata z kolísania výmenného kurzu, môže spoločnosť ANEX Tour na základe výmenného kurzu k kľúčovému dátumu uzavretia zmluvy v porovnaní s výmenným kurzom v zmluvnom čase odchodu poskytovať služby, ktorých sa cena týka, v súlade s kolísaním výmenného kurzu v Pomer zvýšenia .

8.5

ANEX Tour musí cestujúcemu oznámiť zvýšenie ceny ihneď po tom, ako sa dozvie o dôvode zmeny.

8.6

Zvýšenie ceny o viac ako 8 % z celkovej ceny sa považuje za novú ponuku ANEX Tour cestujúcemu na zodpovedajúcu zmenu zmluvy. Po oboznámení sa s novou ponukou musí cestujúci bezodkladne informovať ANEX Tour, či novú ponuku prijme so zmenenou cenou alebo odstúpi od zmluvy bez ďalších poplatkov. Namiesto toho môže cestujúci požiadať aj o náhradnú cestu v súlade s bodom 9 týchto obchodných podmienok za predpokladu, že spoločnosť ANEX Tour je schopná poskytnúť porovnateľnú cestu s porovnateľnými službami zo svojho rozsahu bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

9. Náhradná cesta

9.1

Ak je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy z dôvodu zvýšenia ceny zájazdu o viac ako 8 % alebo výraznej zmeny základnej cestovnej služby, môže namiesto toho požadovať účasť na inej ceste minimálne rovnakej hodnoty, ak je ANEX Tour schopný ponúknuť takúto cestu zo svojej ponuky bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

9.2

Cestujúci je povinný uplatniť toto právo bezodkladne po vyhlásení zvýšenia ceny alebo zmeny cesty spoločnosťou ANEX Tour.

10. Cestovné doklady

10.1

Po úplnom zaplatení ceny zájazdu zašle ANEX Tour cestovné doklady e-mailom na e-mailovú adresu uvedenú pri rezervácii najneskôr 14 dní pred začiatkom zájazdu. Ak cestujúci nedostane svoje cestovné doklady do 7 dní pred zmluvným začiatkom cesty, je povinnosťou zákazníka informovať ANEX Tour.

10.2

V prípade elektronických leteniek, tzv. e-leteniek, sa papierové letenky nevydajú.

V tomto prípade môže tá Cestovateľ proti Šablóna od Kódy
rezervácie letov a pasu/občianskeho preukazu priamo na letisku pri príslušnom odbavovacom pulte.

10.3

V prípade straty cestovných dokladov a vyzdvihnutia cestovných dokladov na servisnom pulte pred začiatkom cesty je spoločnosť ANEX Tour oprávnená účtovať príslušný servisný poplatok za dodatočné výdavky, ktoré z toho vzniknú.

11. Odstúpenie od zmluvy, náhrada za zrušenie, náhradná osoba

11.1

Cestujúci môže odstúpiť od cesty kedykoľvek pred začiatkom cesty - s výhradou povinnosti zaplatiť za už prijaté služby a náhradu za zrušenie. Odstúpenie od zmluvy je potrebné nahlásiť ANEX Tour a malo by byť vykonané v textovej forme s uvedením čísla rezervácie. Ak bola cesta rezervovaná prostredníctvom cestovnej kancelárie, vyhlásenie o odstúpení od zmluvy mu možno podať aj jemu.

11.2

Ak cestujúci účinne odstúpi od zmluvy pred začiatkom cesty, ANEX Tour stráca Nárok na dohodnutú cenu zájazdu. ANEX Tour účtuje nasledujúce storno poplatky za zájazdy - za predpokladu, že zrušenie nie je spôsobené spoločnosťou ANEX Tour alebo bolo spôsobené vyššou mocou a

podlieha iným tarifám za zrušenie a zmenu rezervácie leteckých spoločností - s prihliadnutím na časovú blízkosť zmluvného začiatku cesty:

Čas sa vzťahuje na prijatie vyhlásenia o odstúpení od zmluvy pred začiatkom cesty, percento z ceny zájazdu. Táto stupnica sa vzťahuje na typy cestovných služieb (okrem produktov X), produkty len na let a produkty len pre hotely.

do 90. dňa	15%	
od 89. do 29. dňa	25%	
od 28. do 22. dňa	40%	
od 21. do 15. dňa	60%	
od 14. do 4. dňa	80%	
od 3. dňa alebo v prípade nedostavenia sa	90%	

V prípade produktov X platí nasledujúca stupnica z dôvodu odlišných podmienok nákupu a zrušenia zložiek letu a hotela:

do 29. dňa	40%	
od 28. do 22. dňa	55%	
od 21. do 15. dňa	70%	
od 14. do 4. dňa	85%	
od 3. dňa alebo v prípade nedostavenia sa	95%	

V prípade skupinových zájazdov sa podmienky zrušenia môžu líšiť a majú prednosť pred týmito VOP.

11.3

Náhrada za storno je úmerná cene zájazdu a slúži ako primeraná náhrada za cestovné služby už uskutočnené na základe existencie zmluvy a dodatočné výdavky ANEX Tour z dôvodu odstúpenia od zmluvy, s prihliadnutím na ušetrené výdavky a možnosť využitia cestovnej služby inde, bez toho, aby spoločnosť ANEX Tour musela najprv predložiť konkrétne dôkazy o jednotlivých položkách škody. Percentuálny podiel je

reprezentatívna hodnota pre balíky zájazdov. ANEX Tour si vyhradzuje právo požadovať vyššie, konkrétne pomenované odškodnenie namiesto vyššie uvedených jednorazových súm za predpokladu, že ANEX Tour môže preukázať výrazne vyššie výdavky, ktoré už nie sú v primeranom pomere k vyššie uvedeným paušálnym sumám.

11.4

Cestujúci je však oprávnený preukázať, že v súvislosti so zrušením alebo nezačatím cesty ANEX Tour skutočne nevznikli žiadne alebo výrazne nižšie náklady. V takýchto prípadoch môže ANEX Tour požadovať len náklady, ktoré je možné skutočne preukázať.

11.5

Poplatky za zrušenie letu a zmenu sa môžu značne líšiť v závislosti od leteckej spoločnosti a cestovných podmienok. Ak cestovné podlieha iným predpisom, pri rezervácii sa zobrazia akékoľvek odlišné storno podmienky. Viaceré špeciálne cestovné neumožňujú zmenu rezervácie alebo zrušenie, o čom sa cestujúci dozvie aj pri rezervácii letu.

12. Cestovné poistenie

Cestovné zdravotné poistenie ani poistenie storna cesty nie je zahrnuté v cene zájazdu. Cestujúci sa informuje o možnostiach uzatvorenia takéhoto cestovného poistenia. To platí aj pre úrazové poistenie (napr. v dôsledku športových aktivít atď.) v príslušnej destinácii.

13. Odvolanie a ukončenie zo strany ANEX Tour

13.1

V prípade nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov uvedeného v potvrdení zájazdu alebo v popise cestovného katalógu je ANEX Tour oprávnený zrušiť zájazd alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde do 31 dní pred začiatkom zájazdu. Informáciu o zrušení cesty musí cestujúci dostať aj 31 dní pred zmluvne dohodnutým začiatkom cesty. V takom prípade bude cestujúcemu okamžite vrátená suma, ktorá už bola vykonaná. Alternatívne má cestujúci možnosť využiť alternatívnu cestu v súlade s bodom 9 týchto podmienok. Cestujúci je povinný informovať spoločnosť ANEX Tour o svojom rozhodnutí ihneď po vyhlásení o odstúpení od zmluvy.

13.2

Ak napriek upozorneniu hostí vytrvalo narúša zájazd alebo sa inak správa v hrubom rozpore so zmluvou a jeho ďalšia účasť na zájazde nie je pre ANEX Tour ani pre ostatných hostí zájazdu primeraná, ANEX Tour môže vypovedať zmluvu o zájazde s hostom zo závažného dôvodu bez dodržania výpovednej lehoty. Dôležitým dôvodom je okrem iného spáchanie trestného činu cestujúcim počas cesty. V takom prípade znáša všetky dodatočné náklady na spätnú cestu cestujúci. V takom prípade si ANEX Tour ponecháva nárok na cenu zájazdu a inak môže od cestujúceho požadovať náhradu škody v súlade so zákonnými ustanoveniami. ANEX Tour však musí zohľadniť hodnotu ušetrených výdavkov, ako aj výhody, ktoré získa z iného využitia nevyužitej služby.

14. Cestovné chyby, náprava, zníženie, odstúpenie/ukončenie zo strany cestujúceho

14.1

Ak je cesta chybná, cestujúci môže požadovať nápravu. Cestujúci je zodpovedný za okamžité nahlásenie závady miestnemu sprievodcovi alebo jeho neexistenciu ANEX Tour v Düsseldorfe. Okrem toho je cestujúci

povinný v rámci zákonných ustanovení bezodkladne urobiť všetko, čo je v jeho silách, aby prispel k náprave prípadného prerušenia cesty, a tým udržal vzniknutú škodu na minime.

14.2

ANEX Tour môže situáciu napraviť poskytnutím náhradnej služby rovnakej alebo vyššej hodnoty. ANEX Tour však môže odmietnuť nápravu, ak si to vyžaduje neprimerané úsilie.

14.3

Ak ANEX Tour nenapraví situáciu v primeranej lehote stanovenej Hostom, Cestujúci môže situáciu napraviť sám a požadovať náhradu nevyhnutných výdavkov. Nie je potrebné stanoviť lehotu, ak sprievodca alebo ANEX Tour vážne a definitívne odmietne nápravu alebo ak je okamžitá náprava odôvodnená osobitným záujmom cestujúceho alebo spolucestujúceho.

14.4

Za obdobie vady sa cena zájazdu zníži v pomere, v akom by hodnota služby v bezvadnom stave bola v pomere k skutočnej hodnote v čase uzavretia zmluvy. Táto hodnota sa má v prípade pochybností odhadnúť.

14.5

Ak hosť bezodkladne nenahlási závady zájazdu alebo ak hosť odmietne primerané a primerané služby, nároky na zníženie alebo právo na náhradu nákladov z vlastného opravného prostriedku sú vylúčené. To zase neplatí, ak je sťažnosť z iných dôvodov rozpoznateľne beznádejná alebo neprimeraná.

14.6

Cestujúci môže vypovedať zmluvu o zájazde z dôvodu vady, ak je cesta značne narušená vadou zájazdu alebo ak od neho nemožno očakávať cestu v dôsledku takejto vady zo závažného dôvodu rozpoznateľného pre ANEX Tour. Ukončenie je prípustné len vtedy, ak spoločnosť ANEX Tour umožnila uplynutie primeranej lehoty určenej cestujúcim bez nápravy.

14.7

V prípade vady alebo nesplnenia zájazdu môže cestujúci požadovať náhradu škody bez toho, aby bolo dotknuté zníženie alebo zrušenie, pokiaľ vada zájazdu nie je spôsobená okolnosťou, za ktorú ANEX Tour nenesie zodpovednosť. Ak je cesta zmarená alebo výrazne narušená, cestujúci môže požadovať aj primeranú peňažnú náhradu za zbytočne strávený čas dovolenky.

14.8

V prípade straty batožiny alebo poškodenia počas letu musí cestujúci bezodkladne predložiť správu o škode príslušnej leteckej spoločnosti na letisku v mieste priletu. Podľa prepravných podmienok leteckých spoločností je oznámenie o škode/oznámenie škody zvyčajne predpokladom pre uplatnenie reklamácie. V prípade poškodenia batožiny je potrebné reklamáciu nahlásiť do 7 dní a v prípade omeškania do 21 dní od doručenia. Cestujúci by mal tiež bezodkladne informovať miestneho sprievodcu v prípade straty batožiny, poškodenia batožiny alebo nesprávneho nasmerovania batožiny. ANEX Tour nenesie žiadnu zodpovednosť za stratu alebo poškodenie cenností alebo hotovosti v podanej batožine. Nároky cestujúceho v súvislosti s batožinou podľa "Montrealského dohovoru" tým zostávajú nedotknuté.

15. Zodpovednosť, premlčacia lehota, premlčacia lehota

15.1

ANEX Tour nezodpovedá za prerušenie služieb, zranenie osôb a škody na majetku v súvislosti so službami, ktoré sú len sprostredkované ako služby tretích strán, ako sú exkurzie, športové podujatia, návštevy divadla, požičovne áut atď. Tieto služby tretích strán sa tiež považujú samostatne za "služby tretích strán" v potvrdení cesty alebo v cestovnom katalógu zájazdu ANEX. Služby tretích strán (napr. prenájom áut, poistenie atď.), ktoré sú rezervované u príslušných poskytovateľov okrem zájazdu po záväznej rezervácii zájazdu, nie sú

súčasťou zmluvy o zájazde uzatvorenej so spoločnosťou Anex Tour. Na tieto účely sa s príslušným poskytovateľom uzatvára samostatná zmluva.

Spoločnosť ANEX Tour však zodpovedá za služby, ktoré zahŕňajú prepravu cestujúceho z inzerovaného východiskového bodu cesty do inzerovanej destinácie, medzidopravu počas cesty a ubytovanie počas cesty, ak a v rozsahu, v akom bola škoda cestujúcemu spôsobená porušením povinností spoločnosti ANEX Tour informovať, informovať alebo organizovať.

15.2

Účasť na športových a iných dovolenkových aktivitách je výhradnou zodpovednosťou cestujúceho. Cestujúci je povinný pred použitím športoviska skontrolovať vybavenie a vozidlá z bezpečnostných dôvodov.

15.3

Zmluvná zodpovednosť spoločnosti ANEX Tour za škodu, ktorá nie je ublížením na zdraví, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu za predpokladu, že škoda cestujúcemu nebola spôsobená úmyselne alebo z hrubej neobstaranosti alebo pokiaľ spoločnosť ANEX Tour zodpovedá za škodu spôsobenú cestujúcemu výlučne zavinením poskytovateľa služieb. Akékoľvek ďalšie škody podľa Montrealského dohovoru alebo zákona o letectve zostávajú nedotknuté.

15.4

Ak sa na cestovnú službu poskytovanú poskytovateľom služieb vzťahujú medzinárodné dohovory alebo zákonné ustanovenia založené na týchto dohovoroch, podľa ktorých môže nárok na náhradu škody vzniknúť alebo uplatniť len za určitých podmienok alebo obmedzení alebo je za určitých podmienok vylúčený, spoločnosť ANEX Tour sa toho môže uplatniť aj voči cestujúcemu.

15.5

Okrem toho musí cestujúci uplatniť všetky prípadné zmluvné nároky voči spoločnosti ANEX Tour do jedného mesiaca od zmluvne dohodnutého ukončenia cesty. Po uplynutí tejto lehoty je možné nároky uplatniť len vtedy, ak cestujúcemu bolo zabránené dodržať lehotu bez vlastného zavinenia. V prípade nárokov na náhradu škody v súvislosti s leteckou batožinou je potrebné ich uplatniť do 7 dní od doručenia z dôvodu poškodenia batožiny a do 21 dní od doručenia z dôvodu meškania batožiny.

15.6

Nároky cestujúceho na zníženie a náhradu škody sa premlčávajú do jedného roka za predpokladu, že nejde o nároky na náhradu škody na živote, tele a zdraví cestujúceho, ani o nároky, ktoré sú oprávnené úmyselným alebo hrubo neobstaraným zavinením zo strany ANEX Tour alebo zákonného zástupcu alebo zástupcu. Premlčacia lehota začína plynúť dňom, keď sa mala cesta podľa zmluvy skončiť.

16. Pasové, vízové a zdravotné požiadavky

16.1

ANEX Tour predpokladá, že cestujúci je nemeckým občanom a bude ho informovať o pasových, vízových a zdravotných predpisoch. Ak si je ANEX Tour vedomý toho, že cestujúci je občanom členského štátu Európskej únie, alebo o tom mal vedieť, ANEX Tour bude informovať o príslušných pasových, vízových a zdravotných predpisoch. Štátni príslušníci iných krajín musia získať príslušné informácie nezávisle a na vlastnú zodpovednosť od príslušného konzulátu. Cestujúci musí dodržiavať a dodržiavať základné informácie o ceste, najmä pasové, vízové, cudzie menové, colné a zdravotné predpisy príslušnej cieľovej krajiny. Cestujúci je zodpovedný za získanie a prepravu cestovných dokladov požadovaných úradmi, všetky potrebné očkovania a dodržiavanie colných a menových predpisov.

16.2

Nevýhody, najmä náklady, ktoré cestujúcemu vzniknú v dôsledku nedodržania vyššie uvedených povinností, znáša cestujúci; to neplatí, ak ANEX Tour neposkytla dostatočné, neúplné alebo vôbec žiadne informácie o informáciách z tejto časti.

16.3

ANEX Tour nezodpovedá za včasné vydanie a prijatie potrebných víz príslušnou diplomatickou misiou, a to ani v prípade, že cestujúci poveril ANEX Tour získaním víz, pokiaľ meškanie nie je vinou ANEX Tour.

17. Ochrana údajov

17.1

ANEX Tour je zodpovedným orgánom za ponuky a súvisiace služby v zmysle čl. 4 ods. 7 GDPR. Zodpovedným orgánom v zmysle spolkového zákona o ochrane údajov je:

ANEX Tour GmbH
Gladbecker Straße 1-3
40472 Düsseldorf

Právny zástupca:
Yasir Karaçor

Zodpovednú osobu ANEX Tour je možné kontaktovať prostredníctvom vyššie uvedených kontaktných kanálov, ako aj na datenschutz@anextour.de.

17.2

V rámci procesu rezervácie je potrebné spracovanie ďalších osobných údajov. Patria sem najmä meno, adresa, telefónne číslo, e-mailová adresa ("kontaktné údaje"). dátum príchodu a odchodu, ako aj ubytovanie a typ rezervovanej izby ("Termíny rezervácie"). Údaje sa budú používať výlučne v rámci zákonných požiadaviek. To znamená, že v súlade so zásadou dátového hospodárstva sa zhromažďujú, spracúvajú alebo používajú len údaje, ktoré sú potrebné na plnenie zmluvy medzi zmluvnými stranami. Okrem toho sa vaše údaje použijú iba na dosiahnutie účelu, na ktorý sa vykonávajú. To tiež znamená, že údaje cestujúceho nebudú použité nad rámec týchto účelov, pokiaľ cestujúci vopred nedal svoj súhlas alebo ak neexistuje zákonom povolený prípad.

17.3

Na plnenie zmluvy v súlade s čl. 6 ods. 1 veta 1 písm. b GDPR sa použijú údaje, napr. leteckým spoločnostiam, hotelom, dopravným spoločnostiam, požičovniam áut, cestovným poisťovniam, poskytovateľom fakturačných služieb atď., pokiaľ je to potrebné na plnenie zmluvy. V závislosti od toho, ktorý poskytovateľ platobných služieb bol vybraný v procese objednávky, sa platobné údaje zhromaždené na tento účel postúpia úverovej inštitúcii poverenej platbou a prípadne poskytovateľovi platobných služieb poverenému spoločnosťou ANEX Tour alebo vybranému poskytovateľovi platobných služieb na účely spracovania platieb. V niektorých prípadoch vybrané poskytovatelia platobných služieb zhromažďujú tieto údaje aj sami za predpokladu, že je tam vytvorený účet. V takom prípade sa cestujúci musí počas procesu objednávania prihlásiť k poskytovateľovi platobných služieb pomocou svojich prístupových údajov. V tomto ohľade platí zásady ochrany osobných údajov príslušného poskytovateľa platobných služieb.

V rámci prenosu údajov rezervovaným poskytovateľom služieb môže po rezervácii dôjsť k prenosu poskytovateľom služieb so sídlom v krajine mimo Európskej únie. Prenos osobných údajov týmito spoločnosťami sa uskutočňuje len v rozsahu nevyhnutnosti na plnenie zmluvy. Výslovne sa zdôrazňuje, že môže dôjsť k odchýlke smerom nadol v úrovni ochrany údajov.

Upozorňuje sa tiež, že prenos údajov môže byť v jednotlivých prípadoch potrebný aj z dôvodu právnych predpisov alebo právne záväzného rozsudku. Vychádza teda z čl. 6 ods. 1 vety 1 písm. c) GDPR.

17.4

ANEX Tour udržiava aktuálne technické opatrenia na zaistenie bezpečnosti údajov, najmä na ochranu osobných údajov pred rizikami počas prenosu údajov a pred vedomosťami tretích strán. Na tento účel sú údaje počas akéhokoľvek prenosu šifrované pomocou štandardu SSL. Opatrenia sa v každom prípade prispôbia aktuálnemu stavu techniky.

17.5

V súvislosti so spracovaním osobných údajov spoločnosťou ANEX Tour má cestujúci práva uvedené a popísané nižšie. Všetky práva je v zásade možné uplatniť bezplatne, e-mailom alebo písomne na adresu uvedenú v bode 17.1. Iba v prípade zjavne neopodstatnených alebo – najmä v prípade častého opakovania – nadmerných požiadaviek, môže ANEX Tour byť

- požiadať o primeraný poplatok s prihliadnutím na administratívne náklady na informovanie, oznámenie alebo vykonanie požadovaného opatrenia, alebo
- ANEX Tour môže odmietnuť konať na základe žiadosti.

17.5.1

Cestujúci môže požiadať o potvrdenie o tom, či spoločnosť ANEX Tour spracovala osobné údaje cestujúceho. V takom prípade má cestujúci právo na informácie o jednotlivých informáciách uvedených v čl. 15 GDPR.

17.5.2

Cestujúci môže požadovať, aby spoločnosť ANEX Tour opravila nesprávne osobné údaje a doplnila neúplné osobné údaje (čl. 16 GDPR) a za podmienok čl. 17 GDPR vymazala svoje osobné údaje.

17.5.3

Cestujúci môže obmedziť spracovanie svojich osobných údajov za podmienok čl. 18 GDPR.

17.5.4

Cestujúci môže kedykoľvek namietajú proti spracovaniu svojich osobných údajov z dôvodov vyplývajúcich z jeho konkrétnej situácie za predpokladu, že je to založené na právnom základe čl. 6 ods. 1 písm. e) alebo f) GDPR. Osobné údaje potom spoločnosť ANEX Tour už nebude spracúvať, pokiaľ spoločnosť ANEX Tour nepreukáže presvedčivé oprávnené dôvody na spracovanie, ktoré prevažujú nad záujmami, právami a slobodami cestujúceho, alebo pokiaľ spracovanie neslúži na uplatnenie, výkon alebo obhajobu právnych nárokov.

17.6

Ak sa cestujúci domnieva, že spoločnosť ANEX TOUR riadne nedodržiava svoje povinnosti vyplývajúce zo zákona o ochrane údajov, môže sa kedykoľvek obrátiť na orgány na ochranu údajov.

Štátny komisár pre ochranu údajov a slobodu informácií - Severné Porýnie-Vestfálsko P.O. Box 20 04

40102 Düsseldorf
Telefón: 0211/38424-0
Fax: 0211/38424-10
E-mail: poststelle@ldi.nrw.de

18. Voľba práva, miesto súdnej príslušnosti

18.1

Zmluvný vzťah medzi cestujúcim a spoločnosťou ANEX Tour sa riadi výlučne nemeckým právom.

18.2

Vyššie uvedené ustanovenie o voľbe práva sa neuplatní, ak a v rozsahu, v akom inak v prospech cestujúceho vyplýva z ustanovení medzinárodných zmlúv, ktoré nepodliehajú zmluvnému zrieknutiu sa a ktoré sa vzťahujú na zmluvu o zájazde medzi cestujúcim a spoločnosťou ANEX Tour, alebo ak a v rozsahu, v akom sa neodpustiteľné ustanovenia vzťahujú na zmluvu o zájazde v členskom štáte EÚ, do ktorého cestujúci patrí, sú pre nich priaznivejšie ako vyššie uvedené ustanovenia alebo príslušné nemecké predpisy.

18.3

Miestom súdnej príslušnosti pre súdne spory proti spoločnosti ANEX Tour je sídlo spoločnosti v Düsseldorfe.

18.4

Žaloby proti cestujúcemu, ktorý je obchodníkom, právnickými osobami verejného alebo súkromného práva alebo osobe, ktorá má bydlisko alebo obvyklý pobyt v zahraničí, alebo ktorej bydlisko alebo obvyklý pobyt nie je v čase súdneho konania známy, miestom príslušnosti je dohodnuté sídlo spoločnosti ANEX Tour v Düsseldorfe.

18.5

Spoločnosť ANEX Tour nie je ochotná zúčastniť sa na konaní o riešení sporov pred spotrebiteľským rozhodcovským súdom.

Cestovná kancelária:
ANEX Tour GmbH
Gladbecker StraÙe 1-3
40472 Düsseldorf

Telefón: +49 (0) 211 781 774 0 Fax: +49
(0) 211 781 774 99

Generálny riaditeľ: Yasir Karaçor
HRB 77532

Posledná aktualizácia: 29.04.2024