

Obchodné podmienky pre zájazdy a cestovné služby objednané jednotlivo

Nasledujúce ustanovenia platia pre všetky zájazdy rovnako ako aj pre cestovné služby objednané ako jednotlivé služby v zmysle § 651 a ods. 3 č. 2 BGB - ďalej len ako jednotlivé služby - usporiadateľa TravelTrex GmbH.

Zájazd vzniká, pokiaľ bola vykonaná kombinovaná objednávka aspoň dvoch cestovných služieb. Prípadne tiež, ak je jedna z cestovných služieb objednaná s inou turistickou službou, ktorej cena je minimálne 25 % z celkovej hodnoty zájazdu. V tomto prípade vydá TravelTrex GmbH formulár o zájazdoch. Ak je vo vyššie uvedených podmienkach použitý výraz „služba (služby)“, zahŕňa to ako zájazdy, tak jednotlivé služby.

1. Uzatvorenie cestovnej zmluvy

- a. Objednávkou ponúka zákazník cestovnej kancelárii TravelTrex GmbH so sídlom v Kolíne nad Rýnom, Nemecko, ďalej len „TT“, záväzné uzatvorenie cestovnej zmluvy. Základom tejto ponuky je popis služby a dopĺňujúce informácie od spoločnosti TT týkajúce sa príslušnej služby, pokiaľ sú zákazníkovi k dispozícii.
- b. V prípade objednávok na vyžiadanie môže overenie voľnej kapacity zo strany TT trvať až 7 pracovných dní. Zákazník je na túto ponuku počas celej tejto doby viazaný. Po uplynutí týchto 7 dní je možné ponuku stiahnuť, pokiaľ TT ešte nevystavil potvrdenie zájazdu/faktúru.
- c. Sprostredkovatelia zájazdov (napr. cestovné agentúry) a poskytovatelia služieb (napr. hotely, prepravné spoločnosti) nie sú spoločnosťou TT splnomocnení uzatvárať dohody, poskytovať informácie ani akékoľvek prísluby, ktoré by mohli zmeniť dohodnutý obsah zmluvy, prekročiť zmluvne stanovený rámec služieb alebo byť v rozpore s popisom. Prospekty stredísk a hotelov, ktoré nevydala spoločnosť TT, nie sú pre spoločnosť TT a jej povinnosť poskytovania služieb záväzné, pokiaľ sa výslovnou dohodou so zákazníkom nestali predmetom popisu alebo obsahom povinne poskytovaných služieb spoločnosti TT.
- d. Objednávku je možné vykonať písomne, telefonicky, faxom, prostredníctvom internetu alebo e-mailom. Zákazník ručí za všetky zmluvné záväzky spolucestujúcich, pre ktorých službu objedná rovnako ako za svoje vlastné, pokiaľ prevzal tento záväzok výslovným a samostatným vyhlásením. V prípade elektronických objednávok spoločnosť TT bezodkladne elektronicky potvrdí príjem objednávky. Toto potvrdenie príjmu však ešte nepredstavuje potvrdenie schválenia objednávky.
- e. Zmluva sa uskutoční schválením spoločnosťou TT. Schválenie si nevyžaduje žiadnu určitú formu. Pri uzatvorení zmluvy alebo okamžite po jej uzatvorení pošle spoločnosť TT zákazníkovi potvrdenie, ktoré je v súlade s právnymi požiadavkami, prostredníctvom trvalého nosiča dát (e-mailom alebo listom).
- f. Ak sa obsah potvrdenia zájazdu nezhoduje s obsahom objednávky, jedná sa o novú ponuku spoločnosti TT, ku ktorej je spoločnosť TT zaviazaná po dobu 10 dní. Zmluva sa uskutoční na základe tejto novej ponuky vtedy, ak TT v súvislosti s novou ponukou oznámi zákazníkovi dané odlišnosti, čím splní svoju povinnosť informovať zákazníka o zmenách pred uzavretím zmluvy a zákazník v záväznej lehote potvrdí spoločnosti TT svoj súhlas formou výslovného prehlásenia, zaplatením zálohy, doplatením zvyšnej čiastky alebo nastúpením na zájazd.
- g. Ak zákazník, ktorý službu objednáva, počas telefonickej objednávky nemá k dispozícii obchodné podmienky, budú mu zaslané spolu s potvrdením zájazdu a podľa ustanovenia v bode 1f sú súčasťou zmluvy.
- h. Predzmluvné informácie poskytnuté TT týkajúce sa hlavných náležitostí cestovných služieb, dohodnuté ceny a všetkých prípadných ďalších poplatkov a iných nákladov, spôsobu platby, minimálneho počtu účastníkov a storno poplatkov (v súlade s čl. 250 odst. 3 čísla 1.3 až 5 a 7 EGBGB) nebudú súčasťou zmluvy o službe, pokiaľ sa tak zmluvné strany výslovne nedohodnú.
- i. TT poukazuje na to, že podľa právnych predpisov (§§ 312 odst. 7, 312 g odst. 2 veta 1 č. 9 BGB) pri zmluvách o zájazdoch podľa § 651 a und § 651 c BGB ako aj u zmluv na jednotlivé služby, ktoré boli uzavreté na diaľku (napr. listom, telefonátom, e-mailom a prostredníctvom internetu) neexistuje právo na odvolanie, ale iba zákonné práva na odstúpenie od zmluvy a práva na vypovedanie zmluvy.

2. Platba, cestovné dokumenty

- a. Platby za zájazd pred samotným zájazdom sa smú vykonávať iba v prípade existencie platného poistenia proti úpadku a oproti predloženiu potvrdenia o tomto poistení. V prípade zájazdu sú platby zákazníkov zaistené poistením proti úpadku pri Nemeckom fonde cestovného poistenia (Reisesicherungsfond GmbH). V týchto prípadoch bude potvrdenie o tomto poistení zaslané spoločne s potvrdením zájazdu. Po uzavretí zmluvy, nezávisle na tom, či bol objednaný zájazd alebo jednotlivá služba, sa stáva splatnou záloha vo výške 25 % z ceny proti predloženiu potvrdenia o poistení cestovnej kancelárie proti insolventnosti. Čiastka za prípadne objednané poistenie je splatná v celkovej výške spolu so zálohou. To isté platí pri objednávke Flex-Option. Zvyšná suma je splatná 42 dní pred začiatkom služby. Ak dôjde k objednávke v priebehu týchto 42 dní, je okamžite splatná celá suma.
- b. Ak zákazník nezaplatí zálohu alebo nedoplatí zvyšok v dohodnutých termínoch splatnosti, je spoločnosť TT oprávnená po upomienke so stanovením lehoty odstúpiť od zmluvy a zaťažiť zákazníka nákladmi za stornovanie podľa bodu 4.
- c. Za priebeh platby kreditnou kartou je zodpovedný externý poskytovateľ platobných služieb Stripe.
- d. Spoločnosť TT odošle podklady až po obdržaní kompletnej platby, najske však 14 dní pred začiatkom služby.

3. Zmeny služieb

- a. Zmeny alebo odchýlky jednotlivých služieb od dohodnutého obsahu zmluvy, ktoré sú potrebné po uzatvorení zmluvy a pred začiatkom služby a ktoré spoločnosťou TT neboli spôsobené v zlom úmysle, sú povolené iba vtedy, ak tieto zmeny alebo odchýlky nie sú rozsiahle a neovplyvňujú celkový priebeh objednaného zájazdu. Ak sú zmenené služby zaťažené nedostatkami, zostávajú prípadné nároky na záruku nedotknuté.
- b. Spoločnosť TT sa zaväzuje okamžite upovedomiť zákazníka o zmenách alebo odchýlkach služieb prostredníctvom trvalého nosiča. V prípade potreby poskytne spoločnosť TT zákazníkovi bezplatnú zmenu objednávky alebo bezplatné odstúpenie. V prípade rozsiahlej zmeny dôležitej cestovnej služby alebo odchýlky od špecifických požiadaviek zákazníka, ktoré sa stali obsahom zmluvy, má zákazník právo bez poplatkov od zmluvy odstúpiť alebo požiadať o účasť na minimálne rovnocennom zájazde – resp. objednávku jedlotlivé služby, ak je spoločnosť TT schopná na základe svojej ponuky ponúknuť zákazníkovi takúto službu bez dodatočných nákladov pre zákazníka. Zákazníkove uplatnenie nároku na náhradu škody sa týmto nevylučuje. Zákazník musí tieto práva uplatniť ihneď po oznámení o zmene cestovných služieb spoločnosťou TT.
- c. TT si vyhradzuje právo jednostranne zvýšiť cenu zájazdu po uzavretí zmluvy, pokiaľ zvýšenie ceny zájazdu vyplýva priamo zo zvýšenia ceny za prepravu osôb z dôvodu vyšších nákladov na palivo alebo iné zdroje energie, ku ktorému skutočne došlo po uzavretí zmluvy a nebolo predvídateľné. V tomto prípade bude cena zájazdu zmenená v rozsahu, v akom navýšenie na osobu ovplyvní cenu zájazdu. V takom prípade bude TT zákazníka bezodkladne prostredníctvom trvalého nosiča dáť informovať o zvýšení ceny a dôvodoch k nemu a taktiež bude zákazníka informovať o kalkulácii zvýšenia ceny. Zvýšenie ceny je účinné iba v prípade, že spĺňa požiadavky tu uvedené a je o tom zákazník informovaný najneskôr 20 dní pred zahájením zájazdu. Zvýšenie ceny, ktoré je požadované od 20. dňa pred dohodnutým termínom odchodu, je neúčinné.
- d. Zákazník môže požiadať o zníženie ceny zájazdu, pokiaľ a v rozsahu, v akom sa ceny uvedené v bode 3 c) zmenili po uzavretí zmluvy a pred začatím zájazdu, a vedie to k zníženiu nákladov proTT. Pokiaľ zákazník zaplatil viac, než je dlžná čiastka, musí TT preplatok uhradiť, pričom TT môže od preplatku odpočítať skutočne vzniknuté administratívne náklady. Na vyžiadanie musí byť zákazníkovi predložený doklad o ich výške.

4. Odstúpenie zo strany zákazníka pred začiatkom zájazdu

- a. Zákazník môže kedykoľvek pred začiatkom služby od zmluvy odstúpiť. Rozhodujúce pritom je doručenie vyhlásenia o odstúpení spoločnosti TT (adresa je uvedená nižšie), alebo cestovnej agentúre, v ktorej bola služba objednaná. Zákazníkovi sa odporúča vyjadriť svoje odstúpenie od zmluvy písomne alebo v textovej forme (napríklad prostredníctvom listu alebo e-mailom). Ak zákazník čiastočne, alebo kompletne odstúpi od zmluvy alebo ak nenastúpi na zájazd, resp. objednanú službu, stráca spoločnosť TT nárok na dohodnutú cenu. Namiesto toho môže spoločnosť TT, pokiaľ odstúpenie nezavinila TT alebo nebolo spôsobené z dôvodu mimoriadnych okolností, ktoré nastali v mieste pobytu alebo jej bezprostrednom okolí, požadovať náhradu škody za už vykonané cestovné opatrenia a náklady. Pri výpočte náhrady je potrebné zohľadniť bežne ušetrené náklady a iné možné využitie cestovných služieb. Okolnosti sú považované za nevyhnutné a mimoriadne, pokiaľ ich TT nemohla zo svojej pozície nijak ovplyvniť alebo im zabrániť, aj keď boli prijaté všetky primerané opatrenia.
- b. Spoločnosť TT môže tento nárok na náhradu paušalizovať v percentuálnom pomere k cene služby pri zohľadnení ďalej uvedeného delenia podľa okamihu odstúpenia od zmluvne dohodnutého začiatku služby: Pri odstúpení do 30 dní pred začiatkom služby sa účtuje 20 % ceny služby, do 15 dní pred začiatkom služby 40 %, do 8 dní pred začiatkom služby 70 % a od 7 dní pred začiatkom služby 90 % ceny služby. Pri kompletnom stornovaní (teda nie len jednotlivého účastníka) obytných jednotiek od 10 osôb platia z dôvodu ich výhradne dlhodobej prenájomiteľnosti nasledovné paušály: do 16 týždňov pred začiatkom služby 20 % ceny služby, do 12 týždňov pred začiatkom služby 30 %, do 8 týždňov pred začiatkom služby 40 %, do 4 týždňov pred začiatkom služby 60 %, do 15 dní pred začiatkom služby 75 % a do 14 dní pred nástupom na službu a pri nenastúpení na službu 90 %. Ak je stornovanie prijaté v pracovný deň (okrem soboty) po 18:00 hod., stanovuje sa za okamih odstúpenia až nasledujúci pracovný deň (okrem soboty).
Bezplatné odstúpenie od objednávky je možné do 42 dní pred začiatkom služby a to iba v prípade, pokiaľ k odstúpeniu dôjde do 5 dní od vykonania objednávky. Táto možnosť platí iba jedenkrát na zákazníka, prípadne jedenkrát na skupinu cestujúcich a to iba v prípade, ak už nedošlo k preobjednaniu zájazdu.
Pri objednávke Flex-Option je možné jednorazové bezplatné stornovanie buď do 16 alebo do 32 dní pred začiatkom zájazdu alebo jednorazová zmena objednávky za denne aktuálnu cenu. Samotná možnosť Flex-Option je nezrušiteľná a jej cena je v prípade storna objednávky alebo zmeny objednávky nevratná
- c. Spoločnosť TT môže u zákazníka uplatniť náhradu skutočne vzniknutej škody, ktorá zodpovedá dohodnuté cene bez ušetrených nákladov a prípadných iných použití cestovných služieb. V tomto prípade je TT povinná uviesť a odôvodniť výšku náhrady skutočne vzniknutej škody.
- d. Ak zo skupiny odstúpi jedna alebo viac osôb tak, že obytnú jednotku (napr. dvojlôžkovú izbu, apartmán) naďalej obývajú zostávajúce osoby, vypočítajú sa odstupné náklady spravidla podľa bodu 4c (nezávisle od okamihu odstúpenia).
- e. Zákazník má právo dokázať spoločnosti TT, že nedošlo k škode alebo došlo k omnoho menšej škode ako je požadovaný paušál.

5. Zmeny objednávok

- a. Zákazníkom je umožnené 42 dní pred začiatkom služby vykonanie bezplatnej zmeny vzhľadom na termín a cieľovú destináciu a to iba v tom prípade, pokiaľ je požadovaná alternatíva dostupná a súčasne nedôjde ani ku zníženiu dĺžky pobytu a ani ku zníženiu počtu účastníkov. Platí aktuálna cena nové služby bez akcií Last-Minute & More. Žiadosti o zmenu objednávky zákazníka od 41. dňa pred začiatkom služby sa vykonávajú, pokiaľ to je vôbec možné, iba po odstúpení od cestovnej zmluvy podľa bodu 4 pri súčasnom novom prihlásení. Neplatí to pre žiadosti o zmenu objednávky, ktoré spôsobujú iba malé náklady (preobjednanie skipasov, materiálu, kurzov a dodatočne objednanej stravy). Ak sa pri zmene objednávky jedná o čiastočné stornovanie, môže sa postupovať podľa bodu 4.
- b. Až do začiatku služby môže zákazník požadovať, a to oznámením prostredníctvom trvalého nosiča (napr. e-mailom), aby namiesto neho na seba prevzala práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy tretia osoba. Spoločnosť TT nemusí súhlasiť so vstupom tretej osoby, ak táto nespĺňa špeciálne požiadavky na službu alebo jej účasti stoja v ceste zákonné alebo úradné predpisy. Ak do zmluvy vstúpi tretia osoba, potom ručí táto tretia osoba a hlavný objednávateľ spoločnosti TT ako celkový dlžník za dohodnutú cenu a za dodatočné náklady vzniknuté vstupom tretej osoby.

6. Nevyužité služby

Ak zákazník vôbec nevyužije jednotlivé cestovné služby, ktoré mu boli náležite ponúknuté, a ktoré sa mu majú pripočítať (napr. z dôvodu predčasnej spiatkovej cesty alebo iných závažných dôvodov), nemá nárok na čiastočnú náhradu nákladov. Spoločnosť TT sa bude u poskytovateľov služieb snažiť o náhradu ušetrených nákladov. Tento záväzok odpadá, ak sa jedná o drobné služby alebo ak náhrade nákladov stoja v ceste zákonné alebo úradné predpisy.

7. Zrušenie z dôvodu nevhodného správania

Spoločnosť TT môže zmluvu zrušiť bez dodržania lehoty, ak zákazník trvalo narušia vykonaniu objednané služby aj napriek napomenutiu spoločnosťou TT alebo ak sa správa v rozpore so zmluvou do takej miery, že je odôvodnené okamžité zrušenie zmluvy. Pri zrušení zo strany spoločnosti TT si spoločnosť TT ponecháva nárok na dohodnutú cenu, spoločnosť TT však bude zaúčtovaná hodnota ušetrených nákladov ako aj tých výhod, ktoré spoločnosť TT nadobudne z iného využitia nevyužitých služieb, vrátane súm pripísaných poskytovateľmi služieb v prospech spoločnosti TT.

8. Povinnosť spoluúčasti zákazníka

- a. Reklamácia: Ak objednaná služba neprebehne podľa zmluvy, môže zákazník žiadať nápravu. Zákazník je však povinný vzniknuté nedostatky bezodkladne ohlásiť spoločnosti TT. Ak tak neurobí vlastným zavinením, nevstúpi do platnosti zníženie dohodnutej ceny. Neplatí to iba vtedy, keď je ohlásenie zjavne bezvýhradné alebo je z iných dôvodov neúnosné. Zákazník je povinný cestovný výkon reklamovať bezodkladne delegátovi zájazdu v mieste dovolenky. Ak nie je v mieste dovolenky k dispozícii žiadny delegát zájazdu, je potrebné prípadné reklamácie oznámiť spoločnosti TT v jej sídle. Zákazník je o dostupnosti delegáta zájazdu resp. spoločnosti TT oboznámený v popise služieb, najneskôr však v cestovných podkladoch. Delegát zájazdu je poverený byť nápomocný, ak je to možné. Nie je však oprávnený uznať nároky zákazníka.
- b. Stanovenie lehoty pred stornovaním: Ak chce zákazník stornovať zmluvu z dôvodu nedostatku služby alebo z dôležitého dôvodu uznaného spoločnosťou TT, musí najprv stanoviť spoločnosti TT primeranú lehotu na nápravu. Neplatí to iba vtedy, ak je náprava nemožná alebo ak ju spoločnosť TT odmietne, alebo ak je okamžité stornovanie zmluvy oprávnené špeciálnym, spoločnosťou TT uznaným záujmom zákazníka.
- c. Cestovné podklady: Zákazník je povinný informovať spoločnosť TT, pokiaľ v lehote stanovenej spoločnosťou TT neobdrží potrebné podklady (napr. poukazy na skipasy, hotelové poukazy).
- d. Povinnosť minimalizovania škody: Zákazník musí podľa možností zabrániť vzniku škody a minimalizovať vzniknuté škody. Predovšetkým musí spoločnosť TT informovať o nebezpečenstve poškodenia.

9. Obmedzenie záruky

- a. Zmluvné ručenie spoločnosti TT za škody, ktoré nie sú ujмами na tele, je obmedzené na trojnásobok dohodnutej ceny, pokiaľ nebola škoda zákazníkovi spôsobená úmyselne alebo hrubou neobstaranosťou alebo pokiaľ spoločnosť TT je zodpovedná za škodu vzniknutú zákazníkovi kvôli výhradnému zavineniu poskytovateľom služieb.
- b. Trestná zodpovednosť spoločnosti TT za vecné škody, ktoré nie sú spôsobené úmyselne alebo hrubou neobstaranosťou, je obmedzená na trojnásobok dohodnutej ceny. Táto najvyššia suma ručenia platí pre jedného účastníka a jednu objednanú službu. Obmedzenie sa netýka prípadných nárokov presahujúcich túto sumu v súvislosti s batožinou podľa Montrealského dohovoru. V tejto súvislosti sa zákazníkovi dôrazne odporúča uzatvorenie úrazového cestovného poistenia a poistenia pre prípad straty batožiny.
- c. TT neručí za nedostatky služieb, ublíženia na zdraví a vecné škody v súvislosti so službami, ktoré sú poskytované iba ako cudzie služby (napr. prevádzka lyžiarskych vlekov, lyžiarskeho autobusu, balíčky aktivít atď.) a sú v popise výslovne označené ako služby od iných poskytovateľov. TT však zodpovedá za škody spôsobené zákazníkovi v dôsledku porušenia organizačných, alebo informačných povinností.

10. Vylúčenie nárokov a premičanie

Nároky týkajúce sa poskytnutia objednanej služby v rozpore so zmluvou si musí zákazník uplatniť do dvoch rokov od zmluvne stanoveného ukončenia služby.

11. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

- a. V prípade objednávky zájazdu TT bude informovať zákazníkov o všeobecných pasových a vízových požiadavkách, ako aj o zdravotných formálnych náležitostiach krajiny určenia vrátane približných lehôt na získanie potrebných víz a ich prípadných zmien pred začiatkom služby. V prípade objednávky jednotlivcej služby je povinnosť získať tieto informácie výhradnou zodpovednosťou zákazníka.
- b. Zákazník je zodpovedný za zaobstaranie a držanie úradne požadovaných cestovných dokladov, za eventuálne potrebné očkovania ako aj za dodržanie colných a devízových predpisov. Všetky nevýhody, predovšetkým zaplatenie nákladov za odstúpenie od zmluvy, ktoré vyplývajú z nedodržania týchto predpisov, sú k tiaži zákazníka, okrem prípadu, pokiaľ by boli zavinené nesprávnymi alebo neúplnými informáciami poskytnutými spoločnosťou TT.

12. Voľba práva

Na zmluvný vzťah medzi zákazníkom a spoločnosťou TT sa vzťahuje výhradne nemecké právo, pokiaľ táto voľba práva nevedie k obmedzeniu povinností ustanovení právnych predpisov platných v mieste obvyklého pobytu zákazníka.

Pokiaľ uzatvoreniu zmluvy so spotrebiteľom, ktorý nemá riadny pobyt v Nemecku, nepredchádzala žiadna výslovná ponuka alebo propagácia v krajine jeho riadneho pobytu, ktorá by viedla k uzatvoreniu zmluvy, na zmluvu sa uplatní výhradné nemecké právo. Platí to aj pre celý právny pomer. Ak pri žalobách zákazníka voči spoločnosti TT v zahraničí, pokiaľ ide o ručenie spoločnosti TT, nie je aplikované nemecké právo, uplatňuje sa výlučne nemecké právo pri právnych následkoch, obzvlášť pri druhu, rozsahu a výšky nárokov zákazníka.

13. Neplatnosť jednotlivých ustanovení

Neplatnosť jednotlivých ustanovení zmluvy nemá za následok neplatnosť celej zmluvy.

Organizátor zájazdov:



TravelTrex GmbH, Bonner Str. 484-486, 50968 Köln, HRB 31998, Okresný súd Köln; Konateľ spoločnosti: Thomas Bartel; SnowTrex a HolidayTrex sú značky spoločnosti TravelTrex GmbH.

Posledná aktualizácia: 25.10.2024