

Všeobecné podmienky pre cestovné kancelárie v zmysle zákona o baliku cestovných služieb, ako aj dodatočné alebo odchylné ustanovenia.

1. Rozsah pôsobnosti a definície

1.1. Organizátor zájazdu je podnikateľ, ktorý organizuje zájazdy (v zmysle § 2 ods. 2 PRG) priamo alebo prostredníctvom iného podnikateľa alebo spoločne s iným podnikateľom a zmluvne ich službuje alebo ponúka (pozri § 2 ods. 7 PRG). Organizátor zájazdu poskytuje svoje služby v súlade so zákonnými ustanoveniami, najmä so zákonom o spojených cestovných službách (PRG) a vyhláškou o spojených cestovných službách (PRV), s náležitou starostlivosťou.

Podnikateľom je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá má postavenie podnikateľa podľa § 1 KSchG (porovnaj § 2 ods. 9 PRG).

Ďalej sa cestovnou kanceláriou rozumie GRUBER-reisen Veranstalter GmbH alebo Aaretal Reisen AG.

1.2. Všeobecné obchodné podmienky sa považujú za odôhlasené, ak boli oznámené - predtým, ako cestujúci zmluvne viazaný zmluvou - alebo ak mal cestujúci možnosť oboznámiť sa s ich obsahom. Dopĺňajú zmluvu o baliku cestovných služieb uzatvorenú s cestujúcim. Ak cestujúci rezervuje pre tretie osoby (spolucestujúcich), potvrdzuje, že bol týmto tretími osobami splnomocnený získať pre ne cenovú ponuku, dojednať pre ne všeobecné podmienky a uzavrieť pre ne zmluvu o baliku cestovných služieb. Cestujúci, ktorý robí rezerváciu pre seba alebo pre tretiu osobu, sa tak považuje za zákazníka a preberá na seba povinnosti vyplývajúce zo zmluvy s cestovnou kanceláriou (platba, storno atď.) v súlade s § 7 ods. 2 PRG, ak nie je dohodnuté inak.

1.3. Cestujúci je každá osoba, ktorá má v úmysle uzavrieť zmluvu, na ktorú sa vzťahujú ustanovenia zákona o baliku cestovných služieb (napr. zmluva o baliku cestovných služieb), alebo ktorá je oprávnená využívať cestovné služby na základe takejto zmluvy.

1.4. Katalóg, inzeráty a domovská stránka cestovnej kancelárie sú len ako reklamný materiál. Zájazdy a iné služby v nich prezentované nepredstavujú ponuku (pozri bod 2.2.).

1.5. Zmluva o baliku cestovných služieb je zmluva medzi cestovnou kanceláriou a cestujúcim o baliku cestovných služieb.

1.6. Cena zájazdu je suma uvedená v zmluve o baliku cestovných služieb, ktorú má cestujúci zaplatiť.

1.7. Osobou so zníženou pohyblivosťou sa rozumie osoba s telesným postihnutím (zmyslovým alebo pohybovým, trvalým alebo dočasným), ktoré obmedzuje používanie prvkov baliku cestovných služieb (napr. používanie dopravných prostriedkov, ubytovanie) a vyzáda, aby boli dohodnuté služby prispôbené špecifickým potrebám tejto osoby, podobne ako v článku 2 písm. a) nariadenia 1107/2006 (Práva zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave).

1.8. Nevyhnutná a mimoriadne alebo nepredvídateľné okolnosti sú incidenty/udalosti/okolnosti, ktoré sú mimo sféry/kontroly strany, ktorá sa ich dovoľáva, a ktorých následkom nebolo možné zabrániť ani pri prijatí všetkých primeraných opatrení (napr. vojna, vážne bezpečnostné hrozby, ako je terorizmus, prepuknutie závažných chorôb, prírodné katastrofy, poveternostné podmienky, ktoré bránia bezpečnému cestovaniu atď.) (pozri § 2 ods. 12 PRG).

1.9. Zákon o baliku cestovných služieb a všeobecné obchodné podmienky sa nevzťahujú na zmluvu o baliku cestovných služieb uzatvorenú na základe všeobecnej zmluvy o zájazde (napr. rámcovej zmluvy) medzi dvoma podnikateľmi.

2. Úlohy cestovnej kancelárie

2.1. Na základe informácií poskytnutých cestujúcim cestovná kancelária pripraví pre cestujúceho návrh cesty. Tieto návrhy nie sú záväzné, a preto ešte nie sú ponukami v zmysle oddielu 4 PRG. Ak na základe informácií poskytnutých cestujúcim nie je možné vypracovať žiadne návrhy zájazdu (nie sú k dispozícii žiadne možnosti, služby atď.), cestovná kancelária o tom informuje cestujúceho. Návrhy ciest sú založené na informáciách poskytnutých cestujúcim, a preto môžu byť základom návrhov ciest nesprávne a/alebo neúplné informácie poskytnuté cestujúcim - pokiaľ ich cestujúci neobjasnia. Cena, odbornosť poskytovateľa služieb, zľavy, zásada najlepšej ceny a iné faktory môžu byť použité ako parametre (bez nároku na úplnosť) pri príprave cestovných návrhov.

2.2. Ak má cestujúci konkrétny záujem o jeden z návrhov zájazdu predložených cestovnou kanceláriou, cestovná kancelária pripraví ponuku zájazdu na základe návrhu zájazdu v súlade s ustanoveniami oddielu 4 PRG, ak je to pre daný zájazd relevantné. Ponuka zájazdu vypracovaná cestovnou kanceláriou je pre cestovnú kanceláriu záväzná. Zmeny predzmluvných informácií obsiahnutých v ponuke zájazdu z dôvodu zmien cien alebo služieb sú možné za predpokladu, že cestovná kancelária si toto právo vyhradila v ponuke zájazdu, jasne, zrozumiteľne a jednoznačne informuje cestujúceho o zmenách pred uzavretím zmluvy o zájazde a zmeny sa uskutočnia po dohode medzi cestujúcim a cestovnou kanceláriou (porov. § Zmluva medzi cestovnou kanceláriou a cestujúcim je uzavretá, keď cestujúci prijme ponuku zájazdu (= zmluvné vyhlásenie cestujúceho) a cestovná kancelária ju písomne potvrdí.

2.3. Cestovná kancelária poskytuje cestujúcemu rady a informácie na základe informácií poskytnutých cestujúcim. Organizátor zájazdu poskytuje balíky cestovných služieb, ktoré si cestujúci vyzádal, podľa svojho najlepšieho vedomia, pričom zohľadňuje obvyklé podmienky v cieľovej krajine a všetky osobitosti spojené s balikom cestovných služieb (napr. expedičné zájazdy). Nie je povinný poskytnúť informácie o všeobecne známych okolnostiach (napr. topografia, podnebie, flóra a fauna cieľového miesta, ktoré si cestujúci vyzádal, atď.), ak si v závislosti od druhu baliku cestovných služieb vyzádal špecifické informácie alebo ak informácie o okolnostiach nie sú potrebné na poskytnutie a vykonanie dohodnutých služieb. V zásade by sa malo zohľadniť, že cestujúci si vedome vyberá iné prostredie a že úroveň, vybavenie, potraviny (najmä koreniny) a hygiena vychádzajú z príslušných regionálnych noriem/kritérií obvyklých v danej krajine/destinácii.

2.4. Organizátor zájazdu informuje cestujúceho v súlade s oddielom 4 PRG predtým, ako je cestujúci zmluvne viazaný zmluvou o baliku cestovných služieb:

2.4.1. Existencia balíkov dovolenkových služieb prostredníctvom štandardného informačného listu uvedeného v oddiele 4 ods. 1 PRG.

2.4.2. Informácie uvedené v oddiele 4 ods. 1 PRG, ak sú relevantné pre organizovaný zájazd a sú potrebné na realizáciu a poskytovanie služieb (napr. v prípade čisto plážových zájazdov sa vyzáda informácie o poznávacích zájazdoch ako v prípade študijných ciest atď., ak nie sú súčasťou organizovaných služieb).

2.4.3. Či je organizovaná dovolenka vo všeobecnosti vhodná pre osoby so zníženou pohyblivosťou (pozri bod 1.6), ak je táto informácia pre dovolenku relevantná (článok 4 ods. 1 bod 1 písm. h) PRG).

2.4.4. Všeobecné pasové a vízové požiadavky cieľovej krajiny vrátane približných lehôt na získanie víz a vybavenie zdravotných formalít (§ 4 ods. 1 bod 6 PRG), ak sú tieto informácie relevantné pre balíkový cestovný ruch. Na požiadanie poskytnie cestovná kancelária informácie o devízových a colných predpisoch. Okrem toho všeobecné informácie o pasových a vízových požiadavkách, zdravotných formalitách a devízových a colných predpisoch pre cestujúcich s rakúskym občianstvom možno získať výberom požadovanej cieľovej krajiny www.bmeia.gv.at/reiseaufenthaltsreiseinformation/laender/ - alebo občanov EÚ z ich veľvyslanectiev. Vo všeobecnosti sa predpokladá, že na cestu do zahraničia je potrebný platný cestovný pas (napr. nie je neplatný, nie je nahlasená jeho krádež alebo strata atď.) a za jeho vydanie zodpovedá cestujúci. Cestujúci je zodpovedný za splnenie zdravotných formalít, ktoré mu boli oznámené. Cestujúci je zodpovedný za získanie potrebných víz, pokiaľ sa nedohodol s cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, že sa o to postará.

2.5. Osobitné požiadavky cestujúceho v zmysle želania zákazníka (napr. výhľad na more) sú vo všeobecnosti nezáväzná a nezakladajú žiadny právny nárok, pokiaľ tieto požiadavky neboli potvrdené cestovnou kanceláriou v zmysle špecifikácie cestujúceho podľa § 6 ods. 2 č. 1 PRG. Ak je potvrdenie vydané, predstavuje záväzný záväzok služby.

2.6. Prijatie požiadaviek zákazníka zo strany cestovnej kancelárie predstavuje len záväzok postupíť ich konkrétnemu poskytovateľovi služieb alebo objasniť ich splnenie a nie je právne záväzná, pokiaľ nie sú potvrdené cestovnou kanceláriou.

2.7. Ak cestujúci nevykoná rezerváciu priamo u cestovnej kancelárie (napr. návštevou pobočky, telefonickým alebo e-mailovým dopytom atď.), ale prostredníctvom cestovnej agentúry, platia ustanovenia bodu 2 týchto VOP.

3. Povolenia cestovných kancelárií a služby objednané na mieste

3.1. Cestovné kancelárie nie sú oprávnené uzatvárať odchylné zmluvy, poskytovať informácie alebo ubezpečenia, ktoré menia dohodnutý obsah zmluvy o zájazde, presahujú rámec zmluvne dohodnutých služieb cestovnej kancelárie alebo sú v rozpore s ponukou zájazdu. Katalógy zájazdov a internetové reklamy, ktoré neboli zverejnené cestovnou kanceláriou, nie sú pre cestovnú kanceláriu a jej záväzok plnenia záväzná, pokiaľ sa nestali predmetom ponuky zájazdu alebo obsahom záväzku plnenia cestovnej kancelárie na základe výslovnjej dohody medzi cestovnou kanceláriou a cestujúcim.

3.2. Miestne služby objednané u tretích strán iných ako cestovná kancelária alebo poskytovateľa služieb, ktoré nemožno pripísať cestovnej kancelárii, nie sú pre cestovnú kanceláriu záväzná a jej povinnosti ich poskytnutia nemožno pripísať cestovnej kancelárii, pokiaľ tieto služby neboli cestovnou kanceláriou výslovne potvrdené/schválené (pozri tiež bod 20.6).

4. Povinnosť cestujúceho poskytovať informácie a spolupracovať

4.1. Cestujúci je povinný včas, úplne a pravdivo poskytnúť cestovnej kancelárii všetky osobné (napr. dátum narodenia, štátna príslušnosť atď.) a materiálne (napr. plánovaný dovoz/preprava liekov, protéz, zvierat atď.) informácie potrebné pre balíček cestovných služieb, a to v prípade potreby s pomocou cestovnej kancelárie, ak bola rezervácia uskutočnená prostredníctvom cestovnej kancelárie. Cestujúci je povinný informovať cestovnú kanceláriu o všetkých osobných okolnostiach týkajúcich sa jeho osoby alebo spolucestujúcich (napr. alergie, potravinová intolerancia, žiadne skúsenosti s cestovaním atď. zdravotný stav a iné obmedzenia, ktoré môžu byť relevantné pre prípravu ponuky zájazdu alebo pre organizáciu alebo realizáciu zájazdu so službami, ktoré sa majú zabezpečiť (napr. pre turistické výlety atď.), v prípade potreby predložením úplného kvalifikovaného dokladu (napr. lekárskeho potvrdenia).

4.2. Ak má cestujúci obmedzenú pohyblivosť alebo iné obmedzenia či osobitné potreby definované v bode 4.1 (napr. potreba špeciálnych liekov, pravidelná lekárska starostlivosť atď.), ktoré by mohli ovplyvniť priebeh cesty, odporúčame, aby sa cestujúci pred rezerváciou poradil s lekárom, či je schopný cestovať.

4.3. Ak je pohyblivosť cestujúceho obmedzená v období od uzavretia zmluvy do začiatku poskytovania baliku cestovných služieb alebo ak počas tohto obdobia vzniknú iné obmedzenia v zmysle zákona o cestovných službách.

4.1. Cestujúci musí bezodkladne informovať organizátora zájazdu - z dôvodu preukázateľnosti sa odporúča písomná forma -, aby mohol organizátor zájazdu rozhodnúť, či sa cestujúci môže ďalej zúčastniť na zájazde bez toho, aby ohrozil seba alebo spolucestujúcich, alebo či je oprávnený cestujúceho vylúčiť a odstúpiť od zmluvy. Ak cestujúci nesplní svoju informačnú povinnosť v plnom rozsahu alebo včas a cestovná kancelária vyhlási, že odstupuje od zmluvy, cestovná kancelária má nárok na náhradu škody podľa paušálnych sadzieb náhrady škody.

4.4. Cestujúci, ktorý urobí rezerváciu pre seba alebo pre tretiu osobu (spolucestujúcich), sa považuje za klienta a preberá na seba povinnosti vyplývajúce zo zmluvy s cestovnou kanceláriou (napr. zaplatenie poplatku; len klient je oprávnený odstúpiť od zmluvy atď.) v zmysle § 7 ods. 2 PRG, ak nie je dohodnuté inak (pozri bod 1.2.).

4.5. Cestujúci je povinný skontrolovať všetky zmluvné dokumenty poskytnuté cestovnou kanceláriou (napr. cestovnú zmluvu, potvrdenie o rezervácii, vouchery) z hľadiska vecnej správnosti ich údajov a prípadných nezrovnalostí (pravopisné chyby; napr. mená, dátumy narodenia) a neúplnosti a v prípade nepresnosti/nezrovnalosti/neúplnosti bezodkladne informovať cestovnú kanceláriu o náprave - z dôvodu preukázateľnosti sa odporúča písomná forma. Akékoľvek dodatočné náklady, ktoré v dôsledku toho vzniknú, ak sú tieto dodatočné náklady založené na nesprávnych alebo nepresných informáciách poskytnutých cestujúcim, znáša cestujúci, a to za poplatok vo výške 25 EUR na osobu plus všetky poplatky účtované poskytovateľom služieb.

4.6. V prípade, že zmluvne dohodnutá spiatočná preprava cestujúceho nie je možná z dôvodu neodvratiteľných a mimoriadnych okolností, cestovná kancelária znáša náklady na nevyhnutné ubytovanie počas maximálne troch nocí. To sa nevzťahuje na cestujúcich so zníženou pohyblivosťou (v zmysle článku 2 písm. a) nariadenia (ES) č. 1107/2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave) a ich sprievodcov, tehotných

cestujúcich, maloletých bez sprievodu a cestujúcich vyžadujúcich osobitnú lekársku starostlivosť za predpokladu, že uvedené osoby informujú organizátora zájazdu o svojich osobitných potrebách, ktoré neexistovali v čase rezervácie alebo o ktorých nemuseli vedieť, 48 hodín pred začiatkom cesty (pozri bod 4.3.).

4.7. Podľa § 11 ods. 2 PRG je cestujúci povinný bezodkladne a v plnom rozsahu oznámiť organizátorovi zájazdu akýkoľvek nesúlad dohodnutých služieb cestovného ruchu vrátane konkrétneho opisu nesúladu/vady, aby sa organizátor zájazdu mohol dostať do pozície, v ktorej sa nesúlad odstráni - ak je to možné alebo uskutočniteľné v závislosti od konkrétneho prípadu - s prihliadnutím na príslušné okolnosti (napr. časový rozdiel, nemožnosť kontaktovať organizátora zájazdu v prípade expedície cesty, dostupnosť alternatívnej alebo náhradnej/vyplývajúcej možnosti atď.) umožňujú organizátorovi zájazdu napraviť porušenie zmluvy na mieste - ak je to v každom jednotlivom prípade možné alebo uskutočniteľné - s prihliadnutím na príslušné okolnosti (napr. časový rozdiel, nemožnosť kontaktovať organizátora v prípade expedície cesty, dostupnosť alternatívnej alebo náhradnej/vyplývajúcej možnosti atď.) a prípadné súvisiace náklady (napr. upratovanie náhradnej izby, nájdenie náhradného hotela atď.) Ak si cestujúci rezervuje zájazd prostredníctvom cestovnej kancelárie a nezrovnalosť sa vyskytne počas pracovnej doby cestovnej kancelárie, cestujúci musí túto nezrovnalosť nahlásiť cestovnej kancelárii. Cestujúcemu sa odporúča, aby tak urobil písomne, najmä z dôkazných dôvodov. Mimo bežnej pracovnej doby musí cestujúci nahlásiť nezrovnalosť miestnemu zástupcovi cestovnej kancelárie alebo, ak takýto zástupca neexistuje a/alebo nemá zmluvný záväzok, priamo cestovnej kancelárii s použitím kontaktných údajov uvedených v cestovných dokladoch. Neoznámenie nehody má vplyv na akékoľvek záručné nároky cestujúceho za predpokladu, že sa mohli prijať nápravné opatrenia na mieste a ohlásenie bolo primerané. Neohlásenie sa môže započítať aj ako spoluzavinenie (§ 1304 ABGB) podľa § 12 ods. 2 PRG s ohľadom na nároky na náhradu škody. Oznámenie nehody nepredstavuje príslub plnenia zo strany prevádzkovateľa zájazdu.

4.8. Cestujúci je povinný zaplatiť cenu zájazdu dohodnutú v zmluve o zájazde v plnej výške a včas v súlade s platobnými podmienkami. V prípade oneskorenej alebo neúplnej úhrady zálohy alebo doplatku si organizátor vyhradzuje právo po zaslaní upomienky a stanovení dodatočnej lehoty vyhlásiť, že odstupuje od zmluvy, a požadovať prípadnú dodatočnú náhradu bez ohľadu na spätnú paušálnu náhradu.

4.9. Cestujúci je povinný úplne a pravdivo informovať cestovnú kanceláriu alebo cestovnú agentúru v prípade uplatnenia a prijatia platieb z nárokov na náhradu škody alebo zníženie ceny v zmysle § 12 ods. 5 zákona o službách cestovného ruchu (napr. platba náhrady škody podľa č. 7 nariadenia o právach cestujúcich v leteckej doprave) alebo v prípade prijatia iných platieb a služieb od poskytovateľa služieb alebo tretích strán, ktoré sa majú započítať proti nárokom cestujúceho na náhradu škody alebo zníženie ceny voči cestovnej agentúre (napr. platby od hotela).

4.10. V prípade porušenia zmluvy je cestujúci povinný zmierniť škodu (§ 1304 ABGB).

5. Poistenie

5.1. Pri cestovaní na dovolenku je dôležité mať na pamäti, že by ste si nemali brať so sebou žiadne cenné veci, dôležité dokumenty atď. V prípade dôležitých dokumentov sa odporúča vyhotoviť a používať ich kópie - ak je ich používanie povolené. Krádež cennosti nemožno vylúčiť a cestujúci ju musí vždy niesť ako uvedomenie si všeobecného životného rizika.

5.2. Odporúčame uzatvoriť poistenie (poistenie storna zájazdu, poistenie prerušenia cesty, poistenie batôžiny, poistenie zodpovednosti za škodu, poistenie liečebných nákladov v prípade meškania cesty, poistenie osôb atď.), ktoré zaručuje dostatočnú poisťnú ochranu odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde až do konca cesty.

6. Rezervácia/uzavretie zmluvy/záloha

6.1. Zmluva o baliku cestovných služieb je uzavretá medzi cestujúcim a touroperatorom, ak sú dohodnuté podstatné prvky zmluvy (cena, služba, a dátum) a cestujúci prijme ponuku touroperatora. Z toho vyplývajú práva a povinnosti pre organizátora zájazdu a cestujúceho.

6.2. Ak nie je dohodnuté inak, cestujúci musí zaplatiť zálohu vo výške 20 % ceny zájazdu pri prijatí ponuky zájazdu, najskôr však 11 mesiacov pred ukončením zájazdu. Zvyšnú sumu musí cestujúci zaplatiť najskôr 20

dni pred začiatkom zájazdu, a to v splátkach na základe doručenia cestovných dokladov.

6.3. Ak je zmluva uzavretá do 20 dní pred odchodom, celá cena zájazdu je splatná po prijatí potvrdenia o rezervácii.

6.4. Ak si cestujúci nesplní svoje platobné povinnosti podľa bodu 6.2 alebo 6.3, cestovná kancelária si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy po zaslaní upomienky a stanovení lehoty a požadovať náhradu podľa paušálnych sadzieb náhrad.

7. Osoby so zníženou pohyblivosťou

7.1. To, či je dovolenka s komplexnými službami vhodná pre osoby so zníženou pohyblivosťou, je potrebné objasniť v každom jednotlivom prípade, pričom je potrebné zohľadniť typ a rozsah zníženej pohyblivosti, charakter dovolenky s komplexnými službami (napr. dobrodružný výlet, študijný výlet, výlet do mesta atď.), krajinu/destináciu, dopravný prostriedok (napr. autobus, lietadlo, loď atď.) a ubytovanie (napr. hotel, horská chata, stan atď.). Osoby so zníženou pohyblivosťou si preto musia u prevádzkovateľa zájazdu overiť, či je zájazd, ktorý požadujú, pre nich v ich konkrétnom prípade vhodný. Vhodnosť zájazdu pre osoby so zníženou pohyblivosťou v konkrétnom prípade neznamená, že všetky služby zahrnuté v zmluve o zájazde môžu osoby so zníženou pohyblivosťou využívať bez obmedzenia (napr. hotelový komplex môže mať vhodné izby a iné zariadenia pre osoby so zníženou pohyblivosťou. To však neznamená, že celé zariadenie (napr. používanie bazéna atď.) je vhodné pre osoby so zníženou pohyblivosťou).

7.2. Organizátor zájazdu môže odmietnuť rezerváciu balíka služieb pre osoby so zníženou pohyblivosťou, ak organizátor zájazdu a/alebo jeden z jeho zástupcov (napr. hotel, letecká spoločnosť atď.) po dôkladnom posúdení špecifických požiadaviek a potrieb cestujúceho dospeje k záveru, že cestujúceho nemožno prepraviť/ubytovať bezpečne a v súlade s bezpečnostnými predpismi, alebo dospeje k záveru, že konkrétna služba balíka služieb nie je pre cestujúceho vhodná.

7.3. Organizátor zájazdu a/alebo jeden z jeho zástupcov (napr. letecká spoločnosť, hotel atď.) si vyhradzuje právo odmietnuť prepravu/ubytovanie cestujúceho, ktorý dostatočne neinformoval organizátora zájazdu o svojej zníženej pohyblivosti a/alebo osobitných potrebách v súlade s bodmi 4.1 a/alebo 4.3 VOP, aby organizátor zájazdu a/alebo zástupca mohol posúdiť možnosť bezpečnej a organizačne uskutočniteľnej prepravy/ubytovania.

7.4. Usporiadateľ si vyhradzuje právo odmietnuť účasť na balíku cestovných služieb z bezpečnostných dôvodov cestujúcim, ktorí podľa názoru usporiadateľa a/alebo ktoréhokoľvek z jeho zástupcov (napr. leteckej spoločnosti, hotela atď.) nie sú spôsobilí cestovať alebo nie sú vhodní na poskytovanie balíka cestovných služieb vzhľadom na trasu, cieľovú destináciu atď., alebo predstavujú nebezpečenstvo pre seba alebo pre iné osoby počas poskytovania balíka cestovných služieb.

8. Zmluva o balíku dovolenkových služieb

8.1. Cestujúci dostane kópiu zmluvného dokumentu alebo potvrdenie zmluvy na trvanlivom nosiči (napr. v papierovej podobe, e-mailom) v čase uzavretia zmluvy o balíku cestovných služieb alebo bezprostredne po nej. Ak sa zmluva o balíku cestovných služieb uzatvára v prítomnosti zmluvných strán, cestujúci má právo na papierovú verziu. V prípade zmlúv uzatváraných mimo prevádzkových priestorov v zmysle oddielu 3 Z 1 FAGG cestujúci súhlasí s tým, že dostane kópiu alebo potvrdenie zmluvy o balíku cestovných služieb alternatívne na inom trvalom nosiči (napr. e-mailom).

8.2. Ak nie je dohodnuté inak, cestujúci dostane rezerváčny poukazy, vouchery, cestovné lístky a vstupenky, informácie o plánovaných predpokladaných časoch odchodu a prípadne o plánovaných medziprísťahoch, prestupoch a časoch príchodu na poslednú doručovaciu/kontaktnú adresu, ktorú cestujúci uviedol v dostatočnom predstihu pred začatím poskytovania balíka služieb pre cesty do zahraničia. Ak uvedené dokumenty/doklady obsahujú nepresnosti/nezrovnalosti/neúplnosti v zmysle bodu 4.5, cestujúci sa musí obrátiť na cestovnú kanceláriu alebo cestovnú agentúru (pozri bod 4.5).

9. Náhradná osoba

9.1. V súlade s oddielom 7 PRG má cestujúci právo previesť zmluvu o balíku cestovných služieb na inú osobu, ktorá spĺňa všetky zmluvné podmienky a je vhodná na poskytnutie balíka cestovných služieb (kritériami môžu byť

napr. pohlavie, (ne)tehotenstvo, zdravotný stav, požadované očkovanie/dostatočná ochrana očkovaním, špeciálne znalosti a zručnosti, víza, platné vstupné doklady, zákaz vstupu atď.). Ak druhá osoba nespĺňa všetky podmienky zmluvy alebo nie je vhodná na zájazd, cestovná kancelária môže vzniesť námietku proti postúpeniu zmluvy. O prevode zmluvy musí byť cestovná kancelária informovaná na trvanlivom nosiči (napr. v papierovej forme, e-mailom) bezodkladne, najneskôr však sedem dní pred začiatkom zájazdu.

Za prevod zmluvy o zájazde sa platí minimálny manipulačný poplatok 70,- €, pokiaľ nevzniknú iné náklady. Cestujúci, ktorý prevádza zmluvu o zájazde, a osoba, ktorá zmluvu uzatvára, spoločne a nerozdielne zodpovedajú organizátorovi za neuhradenú sumu ceny zájazdu a minimálny manipulačný poplatok, ako aj za prípadné ďalšie vzniknuté náklady.

9.2. Mnohé letecké spoločnosti alebo iní dopravcovia či poskytovatelia služieb považujú zmeny dátumu cesty alebo mena cestujúceho za zrušenie cesty a podľa toho účtujú poplatky. Ak to má za následok dodatočné náklady, tieto náklady sa účtujú cestujúcemu (podobne ako v § 7 ods. 2 PRG).

10. Zmeny cien pred odchodom

10.1. V zmluve o zájazde si organizátor vyhradzuje právo zmeniť cenu po uzavretí zmluvy o zájazde, najneskôr 20 dní pred začiatkom zájazdu. O zvýšení ceny (vrátane výpočtu) organizátor informuje cestujúceho jasným, zrozumiteľným a jednoznačným spôsobom na trvanlivom nosiči (napr. v listinnej podobe, e-mailom) najneskôr 20 dní pred začatím poskytovania služieb cestovného ruchu s uvedením dôvodov.

10.2. Zmeny ceny sú povolené, ak sa po uzavretí zmluvy zmenia tieto náklady:

- 1) Náklady na osobnú dopravu v dôsledku nákladov na palivo alebo iné zdroje energie;
- 2) Výška daní a poplatkov splatných za zmluvné cestovné služby, ako sú pobytové dane, poplatky za prístátie, prístavné poplatky za nalodenie alebo vylodenie, príslušné letecké poplatky a poplatky za prístavné alebo letiskové služby;
- 3) výmenné kurzy platné pre dovolenkové balík. Zmeny cien môžu viesť k ich zvýšeniu alebo zníženiu. V prípade zníženia ceny bude cestujúcemu vrátená suma zodpovedajúca zníženiu ceny. Agentúra však môže od tejto sumy odpočítať skutočné administratívne náklady.

10.3. V prípade zvýšenia ceny o viac ako 8 % (v zmysle oddielu 8 PRG) sa uplatní oddiel 11.4. Cestujúci má na výber, či zvýšenie ceny prijme ako dodatok k zmluve, súhlasí s účasťou na náhradnom zájazde - ak je ponúknutý - alebo odstúpi od zmluvy bez povinnosti zaplatiť paušálny kompenzačný poplatok. Už zaplatené poistné sa cestujúcemu nemôže vrátiť.

11. Zmeny služby pred začiatkom cesty

11.1. Organizátor zájazdu môže pred začiatkom zájazdu vykonať menšie zmeny služieb, ak si toto právo vyhradil v zmluve. Organizátor zájazdu alebo cestovná kancelária, ak bol zájazd objednaný prostredníctvom nich, informuje cestujúceho o zmenách jasným, zrozumiteľným a jednoznačným spôsobom na trvanlivom nosiči (napr. v papierovej podobe, e-mailom) na adresu, ktorú cestujúci naposledy uviedol.

11.2. Nepodstatné zmeny sú definované ako menšie, objektívne odôvodnené zmeny, ktoré podstatne nemenia povahu a/alebo trvanie a/alebo obsah služieb a/alebo kvalitu rezervovaného zájazdu, čo sa musí overiť v každom jednotlivom prípade.

11.3. Podstatné zmeny môžu predstavovať výrazné zníženie kvality alebo hodnoty cestovných služieb, ktoré je cestovná kancelária povinná vykonať, ak sa zmeny týkajú základných charakteristík cestovných služieb a/alebo majú vplyv na balíky cestovných služieb a/alebo ich poskytovanie. To, či je zmena alebo zníženie kvality alebo hodnoty služieb cestovného ruchu výrazné, sa musí posudzovať individuálne, pričom sa zohľadňuje druh, trvanie, účel a hodnota balíka cestovných služieb, ako aj intenzita, trvanie a príčinná súvislosť zmeny a prípadne zavinenie okolností, ktoré viedli k zmene.

11.4. Ak je cestovná kancelária povinná vykonať podstatné zmeny v uvedenom zmysle v podstatných znakových služieb cestovného ruchu, ktoré tvoria povahu a účel balíka cestovných služieb (porovnaj § 4 ods. 1 bod 1 PRG) v súlade s § 9 ods. 2 PRG, alebo ak nemôže splniť požiadavky cestujúceho, ktorý cestovná kancelária výslovne potvrdila, alebo ak zvýši celkovú cenu balíka cestovných služieb o viac ako 8 % v súlade s § 8 PRG,

cestujúci môže

- súhlasiť s navrhovanými zmenami v priramernej lehote stanovenej prevádzkovateľom zájazdu, alebo
- súhlasiť s účasťou na alternatívnom zájazde, ak ho ponúkne organizátor zájazdu, alebo
- odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia náhrady.

Organizátor zájazdu preto informuje cestujúceho o nasledujúcich bodoch jasným, zrozumiteľným a jednoznačným spôsobom na trvanlivom nosiči (napr. papier, e-mail) na adresu, ktorú cestujúci naposledy uviedol v práve uvedených prípadoch:

- prípadné zmeny cestovných služieb a ich vplyv na cenu zájazdu.
- prirameranú lehotu, v ktorej musí cestujúci informovať organizátora zájazdu o svojom rozhodnutí, a právne dôsledky nevyjadrenia sa v priramernej lehote,
- zájazd ponúkaný ako náhrada a jeho cenu, ak je to vhodné.

Cestujúcemu sa odporúča, aby svoje vyhlásenie urobil písomne. Nepodanie vyhlásenia v stanovenej lehote sa považuje za súhlas so zmenami.

12. Itinér/zmeny

12.1. Vplyvy životného prostredia a počasia (napr. dažď, vietor, lavíny, zosuvy pôdy atď.), prírodné katastrofy (napr. zemetrasenia, záplavy, hunkány atď.), uzavretie hraníc, vládne nariadenia, dopravné zácpy, zmeny letových časov, teroristické útoky, výpady elektrickej energie, krátkodobé zmeny otváracích hodín atď. môže dôjsť k odchýlke od inzerovaného alebo zmluvne dohodnutého itinéra, zastávky na spiatocnej ceste môžu byť odložené alebo preložené, plánované prehliadky môžu byť vymečané alebo zmenené. V takýchto prípadoch sa cestovná kancelária bude snažiť ponúknuť rovnocenné alternatívy alebo nahradíť zrušené úseky na inom mieste.

13. Záruka

13.1. Ak sa nezrovnalosť vyskytne z dôvodu, že dohodnutá cestovná služba nebola poskytnutá alebo bola poskytnutá nedostatočne (= v rozpore so zmluvou), cestovná kancelária odstráni nezrovnalosť za predpokladu, že ju cestujúci alebo jeho spolocestujúci (napr. rodinní príslušníci) nezapríčinili sami a/alebo neporušili svoju povinnosť spolupracovať a/alebo cestujúci neznemožnil nápravu a/alebo náprava nie je nemožná alebo si nevyžaduje neprimerané náklady. Cestujúci musí poskytnúť organizátorovi zájazdu prirameranú lehotu na nápravu, pričom prirameranosť lehoty sa posudzuje individuálne podľa typu/účelu/trvania zájazdu, oznámeného nedodržania podmienok, času oznámenia (napr. neskoro večer atď.), ako aj časových zdrojov potrebných na prijatie náhradných opatrení, napr. na ubytovanie (presťahovanie atď.). Termín je potrebné dohodnúť so zástupcom cestovnej kancelárie na mieste alebo, ak takýto zástupca nie je k dispozícii a/alebo nie je zmluvne viazaný, s cestovnou kanceláriou s použitím kontaktných údajov uvedených v zmluve o balíku cestovných služieb.

13.2. Ak cestujúci nesplní svoju oznamovaciu povinnosť podľa bodu 4.7. alebo povinnosť spolupracovať (napr. pozrieť si náhradnú izbu ponúkanú cestovnou kanceláriou alebo si zbalí batoh na zmenu izby atď.), alebo ak poskytne cestovnej kancelárii neprimerane krátku lehotu na nápravu nesplnenia povinnosti, alebo ak neposkytne cestovnej kancelárii podporu v priramernej lehote. Ak cestujúci poskytne cestovnej kancelárii neprimerane krátku lehotu na odstránenie nezrovnalosti alebo ak neposkytne cestovnej kancelárii podporu pri odstraňovaní nezrovnalosti v priramernej lehote alebo ak bez právneho dôvodu odmietne alternatívne služby ponúkané cestovnou kanceláriou na odstránenie nezrovnalosti, musí znášať nepriaznivé právne dôsledky (pozri bod 4.7).

13.3. Ak cestovná kancelária v priramernej lehote nezhodnotí nápravu, cestujúci môže sám vykonať nápravu a požadovať od cestovnej kancelárie náhradu nevyhnutných nákladov (pozri § 11 ods. 4 PRG). Platí zásada povinnosti minimalizovať škodu, t. j. vzniknutá škoda (napr. náklady na náhradu škody) musí byť čo najnižšia s ohľadom na dĺžku, hodnotu a účel zájazdu. Okrem toho sa musí na dodržanie podmienok pozerať objektívne.

13.4. Ak nie je možné poskytnúť podstatnú časť dohodnutých cestovných služieb v súlade so zmluvou, cestovná kancelária ponúkne cestujúcemu bez dodatočných nákladov, ak je to vzhľadom na okolnosti a podmienky (na mieste) možné (napr. ak je k dispozícii len jeden hotel v rezervovanej kategórii), vhodné alternatívne opatrenia (náhradné služby) na pokračovanie v poskytovaní balíka služieb, ktoré sú podľa možnosti rovnocenné alebo kvalitnejšie ako zmluvne dohodnuté služby; to isté platí, ak cestujúci nie je prepravený späť na

miesto odchodu v súlade so zmluvou. Ak iné opatrenia ponúkané touroperátorom vedú k nižšej kvalite balíka služieb v porovnaní so zmluvne dohodnutými službami (napr. polpenzia namiesto all inclusive), touroperátor poskytne cestujúcemu priramerané zníženie ceny. Cestujúci môže odmietnuť navrhované alternatívne opatrenia len vtedy, ak nie sú porovnateľné so službami dohodnutými v zmluve o balíku služieb alebo ak poskytnuté zníženie ceny nie je priramerané. V prípade odmietnutia musí cestujúci preukázať, že iné opatrenia ponúkané cestovnou kanceláriou nie sú rovnocenné/porovnateľné so službami dohodnutými v zmluve a/alebo že ponúknutá zľava z ceny nie je dostatočná.

13.5. Ak má nesúlad v zmysle bodu 11.3. významný vplyv na vykonávanie balíka cestovných služieb a cestovná kancelária neodstráni nesúlad v priramernej lehote stanovenej cestujúcim s prihliadnutím na okolnosti a nesúlad (pozri bod 13.1.) stanovenej cestujúcim, cestujúci môže odstúpiť od zmluvy o balíku cestovných služieb bez náhrady, ak je pokračovanie v poskytovaní balíka cestovných služieb pre priemerného cestujúceho neprimerané, a prípadne požadovať záruku a náhradu škody podľa bodu 12 PRG. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o balíku cestovných služieb, mal by si byť vedomý, že to so sebou prináša určité riziko, keďže závažnosť následkov nedodržania podmienok, ako aj prirameranosť pokračovania v zájazde sa musí posudzovať v subjektívnom individuálnom prípade (súdom) a výsledok tohto posúdenia sa môže líšiť od predstavy cestujúceho. Ak nie je možné ponúknuť iné opatrenia podľa bodu 13.4 alebo ak cestujúci odmietne iné opatrenia ponúkané podľa bodu 13.4, má cestujúci v prípade porušenia zmluvy nárok na záručné a kompenzačné nároky podľa § 12 PRG aj bez ukončenia zájazdu o zájazde. V prípade odmietnutia musí cestujúci preukázať, že iné opatrenia ponúkané cestovnou kanceláriou nie sú rovnocenné/porovnateľné so zmluvne dohodnutými službami a/alebo že ponúkané zníženie ceny nie je dostatočné. Ak sú súčasťou balíka cestovných služieb v prípadoch uvedených v tomto odseku aj služby cestovnej kancelárie, cestovná kancelária bezodkladne zabezpečí prepravu cestujúceho späť rovnocennou dopravnou službou bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

13.6. Ak služby nemožno poskytnúť z dôvodu nevyhnutných a mimořadných okolností a cestovná kancelária napriek tomu neodstúpi od poskytovania balíka cestovných služieb (pozri bod 17.1), ale ponúkne alternatívne služby, všetky dodatočné náklady, ktoré v dôsledku toho vzniknú, musí znášať cestujúci (pozri bod 10.3).

14. Zrušenie cesty zo strany cestujúceho bez zaplatenia paušálneho poplatku za náhradu škody

14.1. Cestujúci môže odstúpiť od zmluvy o balíku cestovných služieb pred začiatkom zájazdu - bez zaplatenia paušálneho náhrady - v týchto prípadoch:

14.1.1. Ak sa v mieste určenia alebo v jeho blízkosti vyskytnú neodvratiteľné a mimořadné okolnosti, ktoré sa posudzujú individuálne s prihliadnutím na obsah zmluvy a vplyv príslušnej okolnosti, ktorá predstavuje riziko, ktoré významne sťažuje vykonávanie balíka cestovných služieb alebo prepravu cestujúcich do miesta určenia v zmysle bodu 11.3.

14.1.2. V prípadoch uvedených v bode 11.4. Zrušenie zájazdu je potrebné oznámiť cestovnej kancelárii - odporúča sa písomné oznámenie ako dôkaz o zrušení zájazdu.

14.2. Cestujúci môže odstúpiť od zmluvy o balíku cestovných služieb po začatí poskytovania balíka cestovných služieb v prípadoch uvedených v bode 13.5 bez toho, aby musel zaplatiť paušálny kompenzačný poplatok.

14.3. Varovania rakúskeho ministerstva zahraničných vecí alebo správy v médiách, ako aj zmena pravidiel vstupu do východoškópskych/medziľahých/cieľových miest v dôsledku koronavírusu (COVID-19) neoprávňujú cestujúceho na bezplatné zrušenie cesty, pretože cestujúci si je spravil vedomý rizikovej situácie v dôsledku pandémie koronavírusu už pri rezervácii cesty.

15. Zrušenie cesty cestujúcim po zaplatení paušálneho poplatku za náhradu.

15.1. Cestujúci je oprávnený kedykoľvek odstúpiť od zmluvy po zaplatení paušálneho kompenzačného poplatku (storno poplatok). Zrušenie zmluvy je potrebné oznámiť cestovnej kancelárii - z dôvodu preukázateľnosti sa odporúča písomná forma. Ak bol zájazd objednaný prostredníctvom cestovnej kancelárie, zrušenie zájazdu možno oznámiť aj cestovnej kancelárii. Cestujúcemu sa odporúča oznámiť zrušenie zájazdu na trvanlivom nosiči (napr. papier, e-mail).

15.2. Paušálna náhrada predstavuje percento z ceny zájazdu a jej výška závisí od času oznámenia o zrušení zájazdu a predpokladanej úspory nákladov a príjmov z iného využitia cestovných služieb. Ak je paušálna suma príliš vysoká, súd ju môže znížiť.

15.3. V závislosti od typu zájazdu sa uplatňujú tieto paušálne náhrady na osobu:

1. Špeciálne lety (Baden Charter), skupinové IT (skupinové výlety na pravidelných linkách), autokarové výlety (viacdňové výlety).	
do 30 dní pred odchodom	20%
od 29 do 20 dní pred odchodom	35%
od 19. do 10. dňa pred odchodom	60%
od 09. do 04. dňa pred odchodom	75%
od 03. dňa (72 hodín) pred odchodom	85%
ceny zájazdov.	

2. Špeciálne lety (charterové krajiny a mestá) a cestovanie vlakom (krajiny a mestá)	
do 30 dní pred odchodom	25%
od 29 do 15 dní pred odchodom	50%
od 14. do 03. dňa pred odchodom	85%
od 02. dňa (48 hodín) pred odchodom	100%
ceny zájazdov.	

3. Individuálna IT (jednotlivé balíky na pravidelných linkách), železničná doprava (okrem špeciálnych vlakov): Náklady na	
od dátumu rezervácie	100%
Pre pozemné služby	
do 30 dní pred odchodom	20%
od 29 do 20 dní pred odchodom	35%
od 19. do 10. dňa pred odchodom	60%
od 09. do 04. dňa pred odchodom	75%
od 03. dňa (72 hodín) pred odchodom	85%
príslušný podiel ceny zájazdu.	

Osobitné podmienky sa vzťahujú na hotelové ubytovanie, rekreačné apartmány, výlety loďou, jednoduché autobusové výlety, špeciálne vlaky a doplnkové služby (napr. vstupenky atď.). Sú uvedené v časti "Osobitné cestovné podmienky" alebo v podrobnom programe. To sa vzťahuje aj na odchýľujúce sa podmienky podľa bodu 15.3.1.-2.

Samostatné storno podmienky, ktoré nie sú uvedené, nájdete v predzmluvných informáciách.

16. Neprihlásenie sa na odchod

16.1. Nedostavenie sa na let je, keď cestujúci neodcestuje, pretože si neželá cestovať, alebo zmešká odlet z dôvodu, za ktorý môže on sám, alebo z dôvodu nehody, ktorá sa mu stala. Ak je zároveň zrejme, že cestujúci už nie je schopný alebo ochotný využiť ostatné cestovné služby, zaplatí kompenzačný poplatok vo výške 100 %.

17. Zrušenie zájazdu zo strany prevádzkovateľa zájazdu pred začiatkom zájazdu

17.1. Organizátor môže odstúpiť od zmluvy o balíku cestovných služieb pred začatím poskytovania balíka cestovných služieb, ak nie je schopný plniť zmluvu z dôvodu neodvratiteľných a mimoriadnych okolností a jeho vyhlásenie o odstúpení od zmluvy bolo doručené cestujúcemu na poslednú doručovaciu/kontaktnú adresu, ktorú mu cestujúci oznámil, a to bezodkladne, najneskôr pred začatím poskytovania balíka cestovných služieb (pozri § 10 ods. 3 písm. b) PRG).

17.2. Organizátor môže odstúpiť od zmluvy o balíku cestovných služieb pred začatím poskytovania balíka cestovných služieb, ak sa na balíky cestovných služieb prihlásilo menej osôb, ako je minimálny počet účastníkov uvedenej v zmluve, a vyhlásenie organizátora o odstúpení od zmluvy bolo cestujúcemu zaslané na poslednú doručovaciu/kontaktnú adresu, ktorú cestujúci uviedol v lehote uvedenej v zmluve, najneskôr však v lehote uvedenej v zmluve:

- a) 20 dní pred začiatkom zájazdu pri cestách dlhších ako šesť dní,
- b) sedem dní pred začiatkom zájazdu pre cesty trvajúce dva až šesť dní,
- c) 48 hodín pred začiatkom zájazdu v prípade zájazdov trvajúcich menej ako dva dni, (pozri § 10 ods. 3 písm. a) PRG).

17.3. Ak organizátor zruší zmluvu o balíku cestovných služieb podľa bodu 17.1 alebo 17.2, uhradí cestujúcemu cenu balíka cestovných služieb, ale nie je povinný vyplatiť žiadnu ďalšiu náhradu.

18. Zrušenie zájazdu zo strany prevádzkovateľa zájazdu po začiatku zájazdu

18.1. Organizátor je zbravený povinnosťou plniť zmluvu bez povinnosti vrátiť cenu zájazdu, ak cestujúci hrubo nevhodným správaním (napr. požívanie alkoholu, drog, nedodržanie zákazu fajčenia, nedodržanie niektorých pravidiel obliekania, napr. pri návšteve cirkevných pamiatok alebo pri jedle, kriminálne správanie, rušivé správanie voči spolocestujúcim, nedodržanie pokynov sprievodcu, napr. pravidelné pri návšteve náboženských pamiatok alebo pri jedle, kriminálne správanie, rušivé správanie voči spolocestujúcim, nedodržanie pokynov sprievodcu, napr. pravidelné neskoré príchody atď.), bez ohľadu na upozornenia tak, že sa naruší a sťaží priebeh zájazdu alebo spolocestujúci do takej miery, že sa naruší odozvu tretích osôb alebo spolocestujúcich alebo sa zmarí účel zájazdu. V takom prípade je cestujúci povinný nahradiť organizátorovi zájazdu vzniknutú škodu.

19. Všeobecné ohrozenie života cestujúceho

19.1. Dovolenka s kompletnými službami zvyčajne znamená zmenu známeho prostredia. Súvisiace uvedenie si všeobecných životných rizík cestujúceho, ako sú (bez nároku na vyčerpávajúci zoznam) stres, nevoľnosť (napr. v dôsledku zmeny klímy), únava (napr. v dôsledku vlhkého podnebia), trávacie ťažkosti (napr. v dôsledku neznámych korenín, jedál atď.) a/alebo uvedenie si akéhokoľvek rizika spojeného s cestou, ako sú (bez nároku na vyčerpávajúci zoznam) bolesti uší pri potápaní, výšková choroba atď. Za akéhokoľvek riziká spojené s cestou, ako sú (bez nároku na vyčerpávajúci zoznam) bolesti uší pri potápaní, výšková choroba pri vysokohorských výletoch, morská choroba pri plavbách a mnohé ďalšie, zodpovedá cestujúci a nemožno ich pripísať na vrub cestovnej kancelárie.

19.2. Ak cestujúci nevyužije služby, ktoré mu boli riadne ponúknuté, z vyššie uvedených dôvodov alebo ak oznámí, že z tohto dôvodu odstupuje od zmluvy, nemá nárok na žiadne záručné nároky ani na vrátenie peňazí za nevyužitú časť cestovných služieb.

20. Zodpovednosť

20.1. Ak cestovná kancelária alebo poskytovateľ služieb, ktorí sú jej príraditeľní, zavinenou porušia povinnosti vyplývajúce pre cestovnú kanceláriu zo zmluvného vzťahu s cestujúcim, je cestovná kancelária povinná nahradiť cestujúcemu vzniknutú škodu.

20.2. Organizátor zájazdu nezodpovedá za škody na zdraví, majetku a finančné straty, ktoré cestujúci utrpel v súvislosti s objednanými službami, ak tieto služby.

20.2.1. predstavujú realizáciu všeobecného rizika ohrozenia života cestujúceho alebo akéhokoľvek všeobecného rizika spojeného s organizovanou cestovnou službou, ktoré spadá do sféry cestujúceho (pozri bod 19.).

20.2.2. možno pripísať zavineniu cestujúceho;

20.2.3. sú spôsobené treťou stranou, ktorá sa nepodieľa na poskytovaní cestovných služieb, na ktoré sa vzťahuje zmluva o balíku služieb, a nedodržanie nebolo predvídateľné ani odvrátiteľné, alebo

20.2.4. sú spôsobené nevyhnutnými a výnimočnými okolnosťami.

20.3. V prípade zájazdov s osobitnými rizikami (napr. expedičného charakteru) organizátor zájazdu nezodpovedá za následky, ktoré vzniknú počas realizácie rizík, ak sa vyskytnú mimo oblasti zodpovednosti organizátora zájazdu. Povinnosť organizátora zájazdu dôkladne pripraviť zájazd a starostlivo vybrať osoby a spoločnosti zodpovedné za poskytovanie jednotlivých služieb cestovného ruchu zostáva neodotknutá.

20.4. Cestujúci musia dodržiavať zákony a nariadenia, pokyny a príkazy miestneho personálu, ako aj príkazy a zákazy (napr. zákaz kupania, potápania atď.). V prípade nedodržania zákazu zo strany cestujúceho agentúra nenesie zodpovednosť za následné zranenia alebo škody na majetku cestujúceho alebo zranenia alebo škody na majetku tretích osôb.

20.5. Cestovná kancelária nezodpovedá za poskytnutie služby, ktorú cestovná kancelária neslúbila alebo ktorú si cestujúci dodatočne objednal po začatí cesty od tretích strán alebo poskytovateľov služieb, za ktoré cestovná kancelária nenesie zodpovednosť.

20.6. Cestujúcim sa odporúča, aby si so sebou nebrali žiadne predmety zvláštnej hodnoty. Odporúča sa tiež, aby predmety, ktoré si berú so sebou, boli riadne uložené alebo poistené (pozri bod 5.1.).

20.7. Ak Montrealský dohovor o medzinárodnej leteckej

preprave z roku 2001, Aténsky protokol z roku 2002 k Aténskemu dohovoru o námornej preprave z roku 1974 alebo Dohovor o medzinárodnej železničnej preprave z roku 1980 v znení zmien a doplnení z roku 1999 obmedzujú rozsah náhrady alebo podmienky, za ktorých musí poskytovateľ cestovnej služby, na ktorú sa vzťahuje zmluva o balíku služieb, zaplatiť náhradu, tieto obmedzenia sa vzťahujú aj na cestovné kancelárie (pozri oddiel 12 ods. 4 PRG).

21. Uplatňovanie nárokov

21.1. S cieľom uľahčiť uplatnenie a overenie údajných nárokov sa cestujúcemu odporúča získať písomné potvrdenie o neposkytnutí alebo nesprávnom poskytnutí služieb alebo získať potvrdenia, dôkazy a svedecké výpovede.

21.2. Nároky zo záruky je možné uplatniť do 2 rokov. Nároky na náhradu škody zanikajú po 3 rokoch.

21.3. V záujme cestujúceho sa odporúča podať reklamáciu priamo cestovnej kancelárii alebo prostredníctvom cestovnej agentúry bezprostredne po návrate zo zájazdu, pretože oneskorenie môže viesť k ťažkostiam pri poskytovaní dôkazov.

22. Doručovanie - elektronická korešpondencia

22.1. Doručovacia/kontaktná adresa cestujúceho je posledná adresa, ktorú poskytol cestovnej kancelárii (napr. e-mailová adresa). Cestujúci je povinný bezodkladne oznámiť cestovnej kancelárii všetky zmeny. Cestujúcemu sa odporúča, aby tak urobil písomne.

23. Poskytovanie informácií tretím stranám

23.1. Informácie o menách účastníkov zájazdu a mieste pobytu cestujúcich alebo vo všeobecnosti údaje z cestovnej zmluvy sa neposkytnú tretím stranám, a to ani v naliehavých prípadoch, pokiaľ si cestujúci tieto informácie výslovne nevyžiadal a oprávnená strana nebola informovaná v čase rezervácie. Náklady vzniknuté v súvislosti s prenosom naliehavých správ znáša cestujúci. Cestujúcim sa preto odporúča, aby informovali svojich príbuzných o presnej adrese svojej dovolenky.

Dodatočné alebo odchýlné ustanovenia ("Osobitné cestovné podmienky")

1. Paušálne náhrady v prípade zrušenia cesty zo strany cestujúceho:

1.1. Nasledujúce storno sadzby sa vzťahujú na typ produktu pozemnej dopravy ("len hotel", kúpeľné autobusy ("len autokarový") a špeciálne/charterové lety ("len let"):	
do 30 dní pred odchodom	20%
od 29 do 20 dní pred odchodom	35%
od 19. do 10. dňa pred odchodom	60%
od 09. do 04. dňa pred odchodom	75%
od 03. dňa (72 hodín) pred odchodom	85% z ceny zájazdu.

1.2. Produkty Dynamic/MIX (balíky a lety/hotel)	
do 30 dní pred odchodom	40%
od 29 do 20 dní pred odchodom	50%
od 19. do 08. dňa pred odchodom	70%
od 07. dňa pred odchodom	100%

1.3. V prípade letu, ktorý sa týka len informačných technológií (pravidelný let), sa od okamihu rezervácie účtuje 100 % ceny zájazdu ako paušálny kompenzačný poplatok.

1.4. Produkty na dlhé vzdialenosti (napr. Maurícius): od okamihu rezervácie platia tieto storno podmienky:	
pre letový výkon	100%
pre pozemné služby: 100 % storno poplatok za všetky pobyty v období od 21.12.2024 do 06.01.2025 a od 21.12.2025 do 06.01.2026.	
Platí pre všetky ostatné termíny:	
do 31 dní pred príchodom	25%
30-23 dní pred príchodom	50%
od 22 do 11 dní pred príchodom	85%
od 10 dní pred príchodom	100%

1.5. Produkty z Talianska: ak nie je v ponuke uvedené inak, na apartmány, mobilné domy, bungalovy, villaggio atď. sa vzťahujú tieto storno poplatky:	
do 46 dní pred odchodom	25%
od 45 do 30 dní pred odchodom	50%
od 29 do 21 dní pred odchodom	75%
od 20. do 15. dňa pred odchodom.	85%
od 14. dňa pred odchodom	100 % ceny zájazdu.

1.6. Jednodňové výlety: jednoduché výlety je možné

bezplatne zrušiť do 1 týždňa pred odchodom (pozri tiež bod 1.7.). Po tomto termíne alebo v prípade nenastúpenia na výlet nie je možné vrátiť peniaze (100 % storno poplatkov).

1.7. Vstupenky na kultúrne podujatia alebo fixné vstupenky a víza: pre jednoduché a viacdňové výlety so vstupenkami alebo vízami platí táto podmienka: 100 % storno poplatkov za vstupenky a víza od dátumu rezervácie.

1.8. Na niektoré ubytovacie služby alebo špeciálne ponuky, akcie a výlety sa vzťahujú osobitné platobné a storno podmienky, ktoré sa líšia od podmienok uvedených vo "Všeobecných podmienkach" a "Osobitných cestovných podmienkach". Tieto podmienky sú uvedené v príslušných inzerátoch a popisoch hotelov.

Radi by sme vás upozornili, že si vyhradujeme právo na zmenu cien v dôsledku zmien všeobecných podmienok pred uzavretím zmluvy a že cena zájazdu platná v daný deň bude oznámená pred uzavretím zmluvy.

Zabezpečená dovolenka - ochrana peňazí zákazníkov v súlade s nariadením o balíku cestovných služieb (PRV):

V prípade platobnej neschopnosti organizátora alebo v niektorých členských štátoch predajcu sa platby vráti. Ak platobná neschopnosť organizátora alebo prípadne predajcu nastane po začiatku zájazdu a doprava je súčasťou zájazdu, je zarúčená repatriácia cestujúcich.

Ochrana údajov

Všetky osobné údaje, ktoré získame počas vašej rezervácie a ktoré sú potrebné na plnenie zmluvy, sa spracúvajú elektronicky. Tieto údaje podliehajú prísnyh pravidlám ochrany osobných údajov (GDPR). Viac informácií nájdete na www.gruberreisen.at/datenschutz alebo www.aaretalreisen.com/datenschutz.

ORGANIZÁTOR a odtlačok

- Pre produktové rady:**
- Chorvátsko (KROA)
- Taliansko (ITAL)
- Grécko, Španielsko, Spojené arabské emiráty (MIX)
- Wellness (WELL)

Aaretal Reisen AG, Eichenweg 6
3123 Belp (Bern), Švajčiarsko
Firmennummer/UID: CHE-107.504.265
Miesto príslušnosti: Belp

Pre produktové rady:
Krajiny a mestá (LUS)
Túžba po nových destináciách (LANZ)
Jednodňové výlety (TAG)

GRUBER-reisen Organisier Company m.b.H.
Operačné veliteľstvo: Puchstraße 176, 8055 Graz
Číslo GISA: 18889970
UID: ATU 38331300
Miesto príslušnosti: Graz

Autorské práva a práva na obrázky: Všetky práva na texty a obrázky vlastní GRUBER-reisen Veranstalter GmbH alebo Aaretal Reisen AG a/alebo ich zmluvní partneri. Akékoľvek použitie tretími stranami si vyžaduje predchádzajúci písomný súhlas.

Ďalšie dôležité informácie nájdete v katalógoch, výzvach na predkladanie ponúk alebo v predzmluvných informáciách.

Stav: november 2024, môže sa zmeniť.

Z originálu preložila cestovná agentúra Invia sk, s. r. o..
Majte, prosím, na pamäti, že preklad má len informatívny charakter. V prípade akýchkoľvek nárokov a sporov, vzájomných práv a povinností zmluvných strán vychádzajú z originálneho znenia podmienok organizátora. <https://www.aaretalreisen.com/files/agbs.pdf>