

VŠEOBECNÉ PODMIENKY

Nasledujúce všeobecné cestovné podmienky sú súčasťou zmluvy o zájazde uzatvorenej medzi vami (ďalej len zákazník) a nami (ďalej len organizátor). S výnimkou ustanovení bodu 2.1 a) sa tieto podmienky primerane vzťahujú aj na zmluvy o poskytovaní ubytovacích služieb bez ďalších služieb cestovného ruchu (napr. len hotel, len prázdninový apartmán, len prázdninový dom). S výnimkou ustanovení v bodoch 2.1 písm. a); 5.7; 11.2; 11.3 a 16 sa tieto obchodné podmienky primerane vzťahujú aj na zmluvy o poskytovaní služieb leteckej dopravy bez iných cestovných služieb (len let).

1. Uzatvorenie zmluvy o zájazde/objednávky pre spoločujúcich

1.1

Pre všetky spôsoby rezervácie (napr. v cestovnej kancelárii, priamo u organizátora, telefonicky, online atď.)

- Táto ponuka vychádza z opisu zájazdu a ďalších informácií, ktoré k zájazdu poskytuje organizátor zájazdu, ak ich má zákazník v čase rezervácie k dispozícii.
- Zákazník zodpovedá za všetky zmluvné záväzky cestujúcich, pre ktorých vykonáva rezerváciu, ako za svoje vlastné, pokiaľ tieto záväzky prevzal výslovným a osobitným vyhlásením.
- Ak sa obsah potvrdenia o zájazde od cestovnej kancelárie líši od obsahu rezervácie, cestovná kancelária vypracovala novú ponuku, ktorou je viazaná po dobu 10 dní. Zmluva je uzavretá na základe tejto novej ponuky, ak cestovná kancelária oznámila zmenu v súvislosti s novou ponukou a splnila si svoje predzmluvné informačné povinnosti a zákazník v lehote viazanosti vyhlási cestovnej kancelárii, že ju prijíma, a to buď výslovným vyhlásením, alebo zložením zálohy/platby ceny zájazdu.
- Pri rezervácii zájazdov, ktoré ešte nebol v plnom rozsahu propagované (predbežná rezervácia), sa obsah cestovnej zmluvy zakladá na budúcej cestovnej reklame týkajúcej sa zájazdu a na dodatočných informáciách, ktoré poskytol organizátor zájazdu. Zákazník môže tieto predbežné rezervácie bezplatne zrušiť do 10 dní od doručenia konečného potvrdenia rezervácie a opisu zájazdu, ako aj dodatočných informácií týkajúcich sa daného zájazdu. Ak tak neurobí, cestovná zmluva je záväzná v podobe, v akej ju definitívne potvrdil organizátor zájazdu.

e) Predzmluvné informácie poskytnuté organizátorom o základných charakteristikách cestovných služieb, cene zájazdu a prípadných dodatočných nákladoch, spôsoboch platby, minimálnom počte účastníkov a storno poplatkoch (v súlade s § 250 ods. 3 bod 1, 3 až 5 a 7 EGBGB) sa nestávajú súčasťou zmluvy o balíku cestovných služieb, pokiaľ sa na tom strany výslovne nedohodli.

f) Ak je zníženie ceny viazané na vek dieťaťa, rozhodujúci je vek na začiatku dovolenky; v prípade detí mladších ako 2 roky je rozhodujúci vek v zmluvne dohodnutý deň návratu.

1.2

Nasledujúce ustanovenia sa vzťahujú na rezervácie uskutočnené ústne, telefonicky, písomne, e-mailom, SMS alebo faxom:

- Podaním rezervácie (prihlášky na zájazd) zákazník záväzne navrhuje cestovnej kancelárii uzatvorenie zmluvy o zájazde.
- Zmluva je uzavretá po prijatí potvrdenia o zájazde od cestovnej kancelárie. Pri uzatvorení zmluvy alebo bezprostredne po nej zašle cestovná kancelária zákazníkovi potvrdenie o zájazde na trvanlivom nosiči v súlade so zákonnými požiadavkami, pokiaľ cestujúci nemá nárok na potvrdenie o zájazde v papierovej forme podľa § 250 ods. 6 druhej vety EGBGB, pretože zmluva bola uzatvorená za fyzickej prítomnosti oboch strán alebo mimo obchodných priestorov.

1.3

V prípade rezervácií v rámci elektronických obchodných transakcií (napr. internet, aplikácie, telemédiá) sa na uzatvorení zmluvy vzťahujú nasledujúce ustanovenia:

- Postup pri elektronických rezerváciách je zákazníkovi vysvetlený v príslušnej aplikácii.
- Zákazník má možnosť opraviť svoje údaje, zrušiť rezerváciu alebo vynulovať celý rezervačný formulár a je mu vysvetlené jeho použitie.
- Sú uvedené jazyky zmluvy ponúkané pre elektronické rezervácie.
- Ak je text zmluvy uložený cestovnou kanceláriou, zákazník je o tom informovaný a o možnosti neskoršieho načítania textu zmluvy.
- Potvrdením tlačidla "Rezervovať so záväznou platbou" alebo podobného znenia zákazník ponúka cestovnej kancelárii záväzok uzavrieť zmluvu o zájazde.

f) Zákazník dostane okamžité elektronické potvrdenie o prijatí svojej žiadosti o zájazd (potvrdenie o prijatí).

g) Odoslanie prihlášky na zájazd stlačením tlačidla nepredstavuje nárok zákazníka na uzavretie zmluvy o zájazde.

h) Zmluva je uzavretá až potom, čo zákazník dostane od cestovnej kancelárie potvrdenie o zájazde, ktoré je poskytnuté na trvanlivom nosiči. Ak sa potvrdenie o zájazde vydá bezprostredne po kliknutí na tlačidlo "Rezervovať s povinnosťou platby" zobrazením potvrdenia o zájazde priamo na obrazovke, zmluva o zájazde je uzavretá okamihom zobrazenia potvrdenia o zájazde. V tomto prípade sa nevyžaduje žiadne priebežné oznámenie o prijatí rezervácie, ako je uvedené v písmene f) vyššie, za predpokladu, že sa zákazníkovi ponúkne možnosť uložiť potvrdenie o zájazde na trvanlivý nosič alebo ho vytlačiť. Záväznosť zmluvy o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb však nezávisí od toho, či zákazník tieto možnosti uloženia alebo vytlačenia skutočne využije.

1.4

Organizátor zájazdu poukazuje na to, že podľa zákonných ustanovení (§ 312 ods. 7, § 312g ods. 2 prvá veta č. 9 BGB).

v prípade zmlúv o zájazde podľa § 651a a 651c BGB, ktoré boli uzatvorené formou predaja na diaľku, neexistuje právo na odstúpenie od zmluvy, ale len zákonné práva na odstúpenie od zmluvy a zrušenie zmluvy, najmä právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 651a a 651c BGB.

§ 651h BGB. Právo na odstúpenie od zmluvy však existuje, ak bola zmluva o poskytovaní cestovných služieb uzavretá mimo prevádzkových priestorov v súlade s § 651a BGB, pokiaľ sa ústne stretnutie, na základe ktorého bola zmluva uzavretá, neuskutočnilo na základe predchádzajúcej žiadosti spotrebiteľa; v takom prípade právo na odstúpenie od zmluvy neexistuje.

2. Platba

2.1

- Organizátori zájazdov a cestovné kancelárie môžu požadovať alebo prijať platbu ceny zájazdu pred ukončením poskytovania balíka cestovných služieb len vtedy, ak je uzatvorená účinná zmluva o ochrane peňazí zákazníka a ak bol zákazníkovi jasným, zrozumiteľným a viditeľným spôsobom poskytnutý bezpečnostný certifikát s názvom a kontaktnými údajmi poskytovateľa ochrany peňazí zákazníka.

b) Pri uzatvorení zmluvy sa vyžaduje záloha vo výške 20 % z ceny zájazdu. Náklady na cestovné poistenie uzatvorené prostredníctvom cestovnej kancelárie sú splatné v plnej výške spolu so zálohou; v prípade uzatvorenia následnej zmluvy je platba splatná okamžite. Zostatok musí byť uhradený najneskôr 28 dní pred dátumom odchodu (určenie prijatia platby), pokiaľ už nie je možné uplatniť právo cestovnej kancelárie na odstúpenie od zmluvy z dôvodu uvedenia v bode 9.

c) Ak si cestovná kancelária zákazníka zvolila priamy výber cestovnou kanceláriou, záloha a konečnú platbu s účinkom spätného odkúpenia možno uhradiť len priamo cestovnej kancelárii. Platia tieto platobné podmienky: záloha je splatná ihneď po obdržaní potvrdenia o zájazde. Zvyšnú sumu musí zákazník uhradiť do 28 dní pred odchodom. Ak medzi rezerváciou a odchodom zostáva menej ako 29 dní, celá suma ceny zájazdu je splatná okamžite; pri rezerváciách uskutočnených 21 a viac dní pred odchodom je platba ceny zájazdu možná len bankovým prevodom alebo kreditnou kartou. V prípade platby inkasom bude suma odpísaná z účtu zákazníka vo vyššie uvedených lehotách. V prípade platieb SEPA inkasom organizátor vyžaduje "mandat", ktorý umožňuje, aby bola cena, ktorá má byť zaplatená (záloha a konečná platba), odpísaná z bežného účtu zákazníka. Organizátor je oprávnený skrátiť štandardnú 14-dennú kalendárnu lehotu na oznámenie (tzv. predoznámenie) v prípade SEPA inkasa na maximálne jeden deň pred SEPA inkasom.

2.2

Ak zákazník nezaplatí zálohu a/alebo doplatok v dohodnutej lehote splatnosti, hoci organizátor je ochotný a schopný riadne poskytnúť zmluvné služby, splnil si svoje zákonné informačné povinnosti a zákazník nemá zákonné ani zmluvné právo na zadržanie, organizátor je oprávnený po zaslaní upomienky s uvedením lehoty odstúpiť od zmluvy o balíku cestovných služieb a účtovať zákazníkovi storno poplatky podľa bodu 5.2, vety 2-5.5.

Všeobecné zmluvné podmienky alltours Classic

Organizátor zájazdu nie je povinný odovzdať cestovné doklady pred uskutočnením záverečnej platby.

3. Zmeny služieb pred začiatkom zájazdu

3.1

Organizátor zájazdu sa môže odchýliť od dohodnutého obsahu zmluvy o zájazde, pokiaľ ide o podstatné prvky cestovných služieb, ktoré sa stanú nevyhnutnými po uzavretí zmluvy a ktoré organizátor zájazdu nespôsobil v zlej viere, za predpokladu, že tieto odchýlky sú nepodstatné a nemajú vplyv na celkový charakter zájazdu.

3.2

Organizátor zájazdu je povinný informovať zákazníka o všetkých zmenách služieb bezodkladne po tom, ako sa dozvie o dôvode zmeny, a to jasným, zrozumiteľným a zreteľným spôsobom na trvanlivom nosiči.

3.3

V prípade podstatnej zmeny podstatného prvku cestovnej služby má zákazník právo buď prijať zmenu, alebo odstúpiť od zmluvy o balíku služieb bez predchádzajúceho upozornenia v primeranej lehote stanovenej organizátorom zájazdu v rovnakom čase, ako mu bola zmena oznámená, alebo požiadať o účasť na náhradnom zájazde, ak organizátor zájazdu takýto zájazd ponúkol.

Zákazník má možnosť rozhodnúť sa, či bude na oznámenie cestovnej kancelárie reagovať alebo nie. Ak zákazník reaguje na oznámenie organizátora zájazdu, môže buď súhlasiť so zmenou zmluvy, požiadať o účasť na náhradnom zájazde, ak je ponúknutý, alebo bezplatne odstúpiť od zmluvy.

Ak zákazník na oznámenie organizátora zájazdu nereaguje alebo nereaguje v stanovenej lehote, oznámená zmena sa považuje za prijatú. Zákazník o tom musí byť jasne, zrozumiteľne a dôrazne informovaný vo vyhlásení uvedenom v bode 3.2.

3.4

Prípadné nároky na záruku zostávajú nedotknuté, ak sú zmenené služby chybné. Ak cestovnej kancelárii vznikli nižšie náklady na poskytnutie zmeneného zájazdu alebo náhradného zájazdu rovnakej kvality, musí byť zákazníkovi uhradený rozdiel v súlade s § 651m ods. 2 BGB.

4. Zmena ceny po uzavretí zmluvy

Organizátor zájazdu môže jednostranne zvýšiť cenu zájazdu, ak je zvýšenie ceny zájazdu priamym dôsledkom zvýšenia ceny dopravy po uzavretí zmluvy.

a) zvýšenia ceny prepravy osôb v dôsledku vyšších nákladov na pohonné hmoty alebo iné zdroje energie,

b) Zvýšenie daní a iných poplatkov za dohodnuté cestovné služby, ako sú turistické poplatky, prístavné alebo letiskové poplatky,

alebo

c) zmeny výmenných kurzov platných pre daný súbor služieb.

Organizátor zájazdu musí jasne a zrozumiteľne informovať cestujúceho o zvýšení ceny a jeho dôvodoch na trvalom nosiči a poskytnúť výpočet zvýšenia ceny. Zvýšenie ceny je účinné, len ak spĺňa tieto požiadavky a cestujúci je o ňom informovaný najmenej 20 dní pred začiatkom zájazdu. V prípade zmluvy o poskytnutí ubytovacej služby bez ďalších služieb cestovného ruchu (napr. len hotel, len prázdninový apartmán, len prázdninový dom) je okrem všeobecných podmienok pre všetky bežné zájazdy potrebné, aby od uzavretia zmluvy do dohodnutého termínu zájazdu uplynuli viac ako 4 mesiace a aby okolnosti vedúce k zvýšeniu ceny nenastali pred uzavretím zmluvy a organizátor ich nemohol v čase uzavretia zmluvy predvídať.

Ak zmluva stanovuje možnosť zvýšenia ceny zájazdu, cestujúci môže požiadať o zníženie ceny zájazdu, ak nastanú okolnosti uvedené v bode.

(b) sa zmenili po uzavretí zmluvy a pred začiatkom zájazdu, čo viedlo k zníženiu nákladov cestovnej kancelárie. Ak cestujúci zaplatil vyššiu sumu, ako je suma splatná podľa tohto ustanovenia, cestovná kancelária musí dodatočnú sumu vrátiť.

Organizátor zájazdu môže od dodatočnej sumy, ktorá sa má vrátiť, odpočítať skutočne vynaložené administratívne náklady. Na žiadosť cestujúceho musí organizátor zájazdu predložiť dôkazy o výške vzniknutých administratívnych nákladov. Ak zvýšenie ceny stanovenej v zmluve podľa § 651f ods. 1 BGB presiahne 8 % ceny zájazdu, môže organizátor zájazdu ponúknuť cestujúcemu zodpovedajúce zvýšenie ceny a požadovať, aby s ním cestujúci súhlasil v primeranej lehote, ktorú určí organizátor zájazdu,

4.1 prijme ponuku na zvýšenie ceny alebo

4.2 vyhlási, že odstúpuje od zmluvy.

Zákazník má možnosť rozhodnúť sa, či bude na oznámenie cestovnej kancelárie reagovať alebo nie. Ak zákazník reaguje na oznámenie organizátora zájazdu, môže buď prijať zvýšenie ceny, alebo bezplatne odstúpiť od zmluvy, alebo požiadať o účasť na náhradnom zájazde, ak mu bol ponúknutý. Ak zákazník nereaguje na oznámenie organizátora zájazdu alebo nereaguje v stanovenej lehote, oznámené zvýšenie ceny sa považuje za prijaté. Zákazník musí byť o tejto skutočnosti informovaný vo vyhlásení uvedenom v bode 3.2 jasne, zrozumiteľne a dôrazne.

Ak cestovnej kancelárii vzniknú nižšie náklady na poskytnutie náhradného zájazdu rovnakej kvality, bude zákazníkovi rozdiel vrátený v súlade s § 651m ods. 2 Občianskeho zákonníka.

5. Zrušenie zájazdu zákazníkom pred začiatkom zájazdu / storno poplatky

5.1

Zákazník môže kedykoľvek pred začiatkom zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde. Odstúpenie od zmluvy musí byť oznámené organizátorovi zájazdu. Ak bol zájazd objednaný prostredníctvom cestovnej kancelárie, odstúpenie od zmluvy môže byť oznámené aj cestovnej kancelárii. Zákazníkovi sa odporúča oznámiť odstúpenie od zmluvy na trvanlivom nosiči.

5.2

Ak zákazník zruší zájazd pred jeho začiatkom alebo sa naň nepripojí, organizátor stráca nárok na cenu zájazdu. Na druhej strane môže organizátor zájazdu požadovať primeranú náhradu, ak zrušenie zájazdu nebolo spôsobené jeho zavinením alebo ak v mieste určenia alebo v jeho blízkosti nastanú mimoriadne okolnosti, ktoré podstatne sťažujú uskutočnenie zájazdu alebo prepravu osôb do miesta určenia; okolnosti sú neodvratiteľné a mimočasové, ak sú mimo kontroly organizátora zájazdu a ich následkom nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkej primeranej starostlivosti.

5.3

Výška náhrady sa určuje podľa ceny zájazdu zníženej o hodnotu nákladov, ktoré cestovná kancelária ušetrila, a podľa toho, či cestovná kancelária získa z iného využitia služieb cestovného ruchu, čo musí cestovná kancelária na žiadosť zákazníka preukázať. Organizátor zájazdu stanovil nasledujúce paušálne sumy na vrátenie zájazdu, pričom zohľadnil čas od oznámenia o zrušení zájazdu do začiatku zájazdu a zohľadnil predpokladaný úsporiť nákladov a predpokladaný prospech, ktorý získa iným využitím služieb cestovného ruchu. Náhrada sa vypočíta podľa času prijatia oznámenia o zrušení zájazdu s týmito paušálnymi sumami za zrušenie zájazdu:

- hotel/prenájom auta len do 42 dní pred začiatkom zájazdu 20% z ceny zájazdu.
- do 41-30 dní pred odchodom 35% z ceny zájazdu
- do 29-22 dní pred odchodom 45% z ceny zájazdu
- do 21-15 dní pred odchodom 55% z ceny zájazdu
- do 14-7 dní pred odchodom 75% z ceny zájazdu
- do 6-4 dní pred odchodom 80% z ceny zájazdu
- od 3 dní pred odchodom 85% z ceny zájazdu

- Dovolenka s kompletnými službami (pravidelný let) do 30 dní pred odchodom 35% z ceny zájazdu
 - do 29-22 dní pred odletom 45% z ceny zájazdu
 - do 21-15 dní pred odletom 55% z ceny zájazdu
 - do 14-7 dní pred odletom 75% z ceny zájazdu
 - do 6-4 dní pred odchodom 80% z ceny zájazdu
 - do 3 dní pred začiatkom zájazdu 85% z ceny zájazdu
- Rekreačný apartmán (za ubytovacie jednotku) do 45 dní pred začiatkom prenájom 25% z ceny dovolenky
 - do 35 dní pred začiatkom zájazdu 50% z ceny zájazdu
 - od 34 dní pred začiatkom prenájom 80% z ceny dovolenky
 - v prípade nastúpenia na zájazd 90% z ceny zájazdu.
- Rezervácia iba vstúpeniek do 30 dní pred začiatkom zájazdu 50% z ceny zájazdu
 - 29 až 3 dni pred začiatkom zájazdu 75% z ceny zájazdu
 - od 2 dní pred začiatkom zájazdu 85% z ceny zájazdu

5.4

V každom prípade je zákazník oprávnený preukázať, že primeraná náhrada, na ktorú má cestovná kancelária nárok, je výrazne nižšia ako paušálna náhrada požadovaná cestovnou kanceláriou.

5.5

Organizátor zájazdu si vyhradzuje právo požadovať namiesto vyššie uvedenej paušálnej náhrady vyššiu, individuálne vypočítanú náhradu, ak preukáže, že mu vznikli náklady výrazne vyššie, ako je platná paušálna náhrada. V takomto prípade je touroperátor povinný vyčíslíť a odovzdať požadovanú náhradu, pričom zohľadní ušetrené náklady a odpočíta to, čo by získal využitím iných cestovných služieb.

5.6

Ak je cestovná kancelária povinná vrátiť cenu zájazdu v dôsledku zrušenia zájazdu, musí tak urobiť bezodkladne, najneskôr však do 14 dní od prijatia oznámenia o zrušení zájazdu.

5.7

Zákonné právo zákazníka na zrušenie zájazdu v súlade s čl.

§ Právo požadovať od cestovnej kancelárie prostredníctvom oznámenia na trvanlivom nosiči, aby práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde namiesto cestovnej kancelárie prevzala tretia osoba v súlade s § 651e BGB, zostáva uvedenými podmienkami nedotknuté. Takéto vyhlásenie sa v každom prípade považuje za včasné, ak je organizátorovi zájazdu doručené 7 dní pred začiatkom zájazdu. Pôvodný a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za cenu zájazdu a dodatočné náklady, ktoré vznikli v dôsledku zmeny cestujúceho v súlade s § 651e BGB.

6. Zmena/náhrada účastníkov

6.1

Zákazník nie je oprávnený zmeniť dátum cesty, destináciu, miesto odchodu, ubytovanie alebo spôsob dopravy (zmena rezervácie) po uzavretí zmluvy. To neplatí, ak je zmena rezervácie potrebná z dôvodu, že cestovná kancelária neposkytla cestujúcemu žiadne, nedostatočné alebo nesprávne predzmluvné informácie v súlade s § 250 ods. 3 EGBGB; v tomto prípade je zmena rezervácie možná bezplatne.

V ostatných prípadoch, ak sa zmena uskutoční na žiadosť zákazníka, bude okrem zmenenej ceny zájazdu a akýchkoľvek dodatočných nákladov, ktoré organizátorovi preukázateľne vzniknú v dôsledku zmeny, účtovaný poplatok za zmenu vo výške 40,00 EUR na osobu. Tieto podmienky sa vzťahujú aj na zmenu alebo opravu mena. V prípade zájazdov zahŕňajúcich pravidelný let je možné zmenu rezervácie alebo zmenu mena vykonať len po zrušení cestovnej zmluvy za podmienok uvedených v bode 5.3 a pri súčasnej opätovnej registrácii. V prípade zrušenia dopravnej služby (rezervácia len na hotel) alebo zrušenia hotelovej služby (rezervácia len na let) sa účtuje pomerný storno poplatok v súlade s bodom 5.3.

Zmena rezervácie sa vykonáva za cenu platnú v deň zmeny rezervácie. V prípade zmeny v rámci rezervovaného ubytovania (napr. zmena kategórie izby, obsadenosti rezervovanej izby, druhu stravy alebo termínu cesty) sa cena za zmenenú službu účtuje podľa aktuálnej katalógovej ceny v deň zmeny rezervácie.

6.2

Žiadosti o zmenu rezervácie, ktoré zákazník predloží viac ako 30 dní pred začiatkom zájazdu, je možné podať, ak je to vôbec možné, až po odstúpení od cestovnej zmluvy za podmienok uvedených v bode 5 a pri súčasnej novej rezervácii. To sa nevzťahuje na žiadosti o zmenu rezervácie, ktoré sa týkajú len menších nákladov.

6.3

Zmeny v rezervácii po začiatku cesty sú možné len vo výnimočných prípadoch. Musia sa uskutočniť u príslušného prevádzkovateľa zájazdu. Predpokladom zmeny dĺžky zájazdu je, že na spätný let je k dispozícii miesto a že pridelená izba je k dispozícii počas trvania predĺženia. Všetky dodatočné náklady, ktoré vzniknú v dôsledku zmeny rezervácie zájazdu, znáša zákazník. Poplatok za zmenu rezervácie v zahraničí je 40,00 EUR na osobu.

6.4

V súlade s § 651e BGB môže zákazník prostredníctvom oznámenia na trvanlivom nosiči požiadať tretiu osobu, aby namiesto neho prevzala práva a povinnosti vyplývajúce z cestovnej zmluvy. V každom prípade sa vyhlásenie zákazníka považuje za včasné

ak bolo doručené 7 dní pred začatím cesty. Ak na miesto zákazníka nastúpi tretia osoba, sme oprávnení požadovať náhradu skutočne vynaložených dodatočných nákladov na základe predloženia dokladu. Zákazník si vyhradzuje právo predložiť dôkaz o tom, že v dôsledku nástupu tretej osoby na miesto zákazníka nevznikli žiadne náklady alebo vznikli podstatne nižšie náklady.

7. Nevyužitie služby

Ak cestujúci nevyužije jednotlivé služby cestovného ruchu, ktoré bol cestovná kancelária ochotná a schopná poskytnúť v súlade so zmluvou, z dôvodov na strane cestujúceho, cestujúci nemá nárok na vrátenie pomernej časti ceny zájazdu, pokiaľ tieto dôvody neoprávňujú cestujúceho na bezplatné odstúpenie od zmluvy alebo na jej ukončenie v súlade so zákonnými ustanoveniami. Cestovná kancelária sa bude snažiť získať ušetrené náklady od poskytovateľov služieb. Táto povinnosť neplatí, ak sú náklady úplne zanedbateľné.

8. Poistenie

Odporúčame uzatvoriť komplexný balík cestovného poistenia, najmä poistenie storna cesty (uzatvára sa aj samostatne). Poistné je splatné spolu so zálohou na cenu zájazdu, v prípade následného uzatvorenia - v rámci poistných podmienok - je platba okamžitá. Každá poistná zmluva nadobúda účinnosť až po zaplatení poistného. V prípade poistenia storna zájazdu sa poistná ochrana začína uzatvorením poistnej zmluvy na rezervovaný zájazd. Komplexné poistenie zahŕňa poistenie storna zájazdu, poistenie batožiny, cestovné zdravotné poistenie a úrazové poistenie. Viac informácií nájdete v informáciách "Cestovné poistenie" vytlačených v cenovej časti. Ak nastane poistná udalosť, je potrebné bezodkladne informovať spoločnosť MDT Travel underwriting GmbH, Daimlerstr. 1a, 63303 Dreieich. Cestovná kancelária sa nepodieľa na likvidácii poistných udalostí.

9. Zrušenie z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov

9.1

Organizátor môže odstúpiť od zmluvy o zájazde z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov do 21 dní pred začiatkom zájazdu len vtedy, ak

(a) v príslušných predzmluvných informáciách uviedol minimálny počet účastníkov a dátum, do ktorého musí objednávateľ dostať vyhlásenie najneskôr pred zmluvne dohodnutým začiatkom zájazdu, a

(b) v potvrdení o zájazde uviedol minimálny počet účastníkov a najneskôr dátum na zrušenie zájazdu.

Vyhlasenie o zrušení zájazdu musí byť objednávateľovi doručené 21 dní pred začiatkom zájazdu.

9.2

Ak sa zájazd z tohto dôvodu neuskutoční, organizátor je povinný vrátiť zákazníkovi platby za cenu zájazdu bezodkladne, najneskôr však do 14 dní od oznámenia o zrušení zájazdu.

10. Zrušenie z dôvodov správania

Cestovná kancelária môže vypovedať cestovnú zmluvu bez výpovednej lehoty, ak cestujúci napriek upozorneniu cestovnej kancelárie sústavne naruša priebeh zájazdu alebo ak sa správa v rozpore so zmluvou v takom rozsahu, že okamžité zrušenie zájazdu je opodstatnené. To neplatí, ak je porušenie zmluvy spôsobené porušením informačnej povinnosti cestovnej kancelárie. Ak cestovná kancelária odstúpi od zmluvy, zachováva si právo na cenu zájazdu; musí však zohľadniť hodnotu ušetrených výdavkov, ako aj výhody, ktoré získa z prípadného iného využitia nevyužitých služieb vrátane súm, ktoré jej poskytovatelia služieb pripísali na účet.

11. Povinnosti cestujúceho spolupracovať

11.1 Cestovné doklady

Zákazník je povinný informovať cestovnú kanceláriu alebo svoju cestovnú agentúru, prostredníctvom ktorej si zájazd objednal, ak nedostane potrebné cestovné doklady v lehote oznámenej cestovnou kanceláriou.

11.2 Oznámenie väd/žiadosť o nápravu
Ak zájazd nebol poskytnutý bez väd, cestujúci môže požiadať o nápravu.

Ak organizátor zájazdu nemôže odstrániť vady z dôvodu zavinenia neoznámenia zájazdu, cestujúci nemôže požadovať zľavu z ceny zájazdu podľa § 651m Občianskeho zákonníka alebo náhradu škody podľa § 651n Občianskeho zákonníka.

Cestujúci je povinný bezodkladne informovať zástupcu cestovnej kancelárie na mieste o akýchkoľvek závadách. Ak zástupca cestovnej kancelárie nie je prítomný na mieste, akékoľvek vady zájazdu je potrebné oznámiť cestovnej kancelárii na kontaktnom mieste cestovnej kancelárie; dostupnosť zástupcu cestovnej kancelárie alebo jej kontaktného miesta na mieste je uvedená v potvrdení zájazdu. Cestujúci však môže nedostatky oznámiť aj organizátorovi zájazdu, prostredníctvom ktorého si zájazd objednal.

Zástupca touroperátora je zodpovedný za zjednanie nápravy, ak je to možné. Nie je však oprávnený prijímať reklamácie.

11.3 Stanovenie lehoty pred zrušením zájazdu

Ak chce zákazník/cestujúci odstúpiť od zmluvy o zájazde z dôvodu vady zájazdu typu uvedeného v § 651i ods. 2 zákona o zájazdoch, ak je závažná, musí najprv poskytnúť cestovnej kancelárii primeranú lehotu na odstránenie vady v súlade s § 651l zákona o zájazdoch. To neplatí len v prípade, ak organizátor zájazdu odmietne vadu odstrániť alebo ak je nevyhnutné okamžité odstránenie vady.

12. Letecká doprava

12.1

Zmeny času letu alebo trasy, a to aj v krátkom čase, sú povolené podľa odseku 3.1 týchto podmienok. Ak je zákazník v čase zmeny už v cieľovej destinácii, informácie o zmene budú zverejnené na informačných tabuliach, vytlačené v informačných zložkách umiestnených v príslušnom dovolenkovom stredisku alebo poskytnuté priamo sprievodcom. Bez ohľadu na to je zákazník povinný získať informácie o časoch spiatočného letu alebo transferu 24 hodín pred plánovaným časom odchodu prostredníctvom miestneho zástupcu telefonicky alebo pomocou informačných tabulí alebo skladáčiek.

12.2

Ak zákazník nevyužije cestovné služby v cieľovej destinácii, napr. preto, že si u organizátora rezervoval len letenky bez ďalších služieb, musí si od leteckej spoločnosti vyžiadať potvrdenie o presnom čase spätného letu najneskôr 24 hodín pred spätným letom.

12.3

Preprava batožiny podlieha podmienkam príslušného dopravcu. Cestujúci si môže pozrieť predpisy a podmienky prepravy batožiny jednotlivých leteckých spoločností na webovej stránke

<https://www.alltours.de/service-hilfe/conditions-of-carriage>.

alebo sa obrátiť na príslušného zmluvného leteckého dopravcu.

Pri cestovaní lietadlom sa zvyčajne prepravuje jeden kus batožiny na osobu. To neplatí pre deti do dvoch rokov bez vlastného sedadla. Akékoľvek vyššie príplatky za batožinu a poplatky za nadbytočnú batožinu sa riadia prepravnými podmienkami príslušnej prevádzkujúcej leteckej spoločnosti. Osobné lieky a cennosti sa nesmú prepravovať v zapísanej batožine (v rámci platných bezpečnostných predpisov), ale v príručnej batožine. Domáce zvieratá, surfvacie dosky, bicykle, golfové vybavenie a iné objemné predmety, ako napríklad invalidné vozíky, nie sú súčasťou bežnej batožiny. Zákazník je povinný zaregistrovať prepravu u príslušnej leteckej spoločnosti; všetky náklady vzniknuté v súvislosti s prepravou, a to aj v mieste určenia, znáša zákazník.

Všeobecné zmluvné podmienky alltours Classic

V prípade rezervácie viac ako jedného hotela nie je transfer medzi hotelmi zahrnutý v cene zájazdu.

Upozorňujeme cestujúcich, že strata, poškodenie alebo meškanie batožiny v súvislosti so zájazdom je možné len v prípade, že ide o batožinu.

-V súlade s predpismi o leteckej doprave je cestujúci povinný bezodkladne oznámiť príslušnej leteckej spoločnosti stratu, poškodenie alebo meškanie batožiny v súvislosti s leteckou dopravou prostredníctvom hlásenia o škode (ďalej len "P.I.R."). Letecké spoločnosti a cestovné kancelárie môžu na základe medzinárodných dohôd odmietnuť preplatenie nákladov, ak nie je vyplnený protokol o škode. P.I.R. musí byť predložený do 7 dní od doručenia v prípade poškodenia batožiny a do 21 dní v prípade meškania.

Okrem toho je potrebné okamžite nahlásiť cestovnej kancelárii, jej zástupcovi alebo kontaktnému miestu alebo cestovnej agentúre akúkoľvek stratu, poškodenie alebo nesprávnu manipuláciu s batožinou. To nezbujuje cestujúceho povinnosti nahlásiť škodu leteckej spoločnosti vo vyššie uvedenej lehote.

12.4

Lehota na odbavenie pri odbavovacej prepážke je 120 minút pred plánovaným časom odletu.

12.5

Priame lety nie sú vždy "lety bez medzipristátia" a môžu zahŕňať medzipristátia.

12.6

Sťažnosti v prípadoch odmietnutia nástupu na palubu, zrušenia a meškania letu v súlade s nariadením EÚ č. 261/2004 sa neadresujú cestovnej kancelárii, ale výlučne prevádzkujúcej leteckej spoločnosti.

13. Obmedzenie zodpovednosti

13.1

Zmluvná zodpovednosť cestovnej kancelárie za škody, ktoré nie sú škodou na zdraví a neboli spôsobené zavinením, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu. Týmto obmedzením nie sú dotknuté nároky presahujúce tento limit podľa medzinárodných dohôd alebo zákonných ustanovení vychádzajúcich z týchto dohôd.

13.2

Organizátor zájazdu nezodpovedá za prerušenie poskytovania služieb, zranenie osôb alebo poškodenie majetku v súvislosti so službami poskytovanými ako služby tretích strán (napr. organizované výlety, športové podujatia, divadlo atď.).

To isté platí pre služby (napr. návštevy, výstavy), ak sú tieto služby v ponuke zájazdu a v potvrdení o zájazde výslovne a jasne označené ako služby tretích strán s uvedením totožnosti a adresy zmluvného partnera, aby cestujúci vedel, že nie sú súčasťou balíka služieb cestovného ruchu cestovnej kancelárie a boli vybrané samostatne. Ustanovenia § 651b, 651c, 651w a 651y BGB tým nie sú dotknuté.

Organizátor zájazdu však zodpovedá, ak a v rozsahu, v akom porušením informačných, vysvetľovacích alebo organizačných povinností organizátora zájazdu vznikla cestujúcemu škoda.

14. Reklamácie: adresát, informácie o riešení spotrebiteľských sporov

14.1

Cestujúci musí uplatniť nároky voči cestovnej kancelárii v súlade s §§ 651i ods. 3 bod 2, 4 až 7 BGB. Reklamácie možno uplatniť aj prostredníctvom cestovnej kancelárie, ak bol zájazd objednaný prostredníctvom cestovnej kancelárie. Odporúča sa, aby bola reklamácia podaná na trvanlivom nosiči.

14.2

Pokiaľ ide o zákon o riešení spotrebiteľských sporov, cestovná kancelária upozorňuje, že sa nezúčastňuje na dobrovoľnom riešení spotrebiteľských sporov. Ak sa po vytlačení týchto podmienok zájazdu stane riešenie spotrebiteľských sporov pre cestovnú kanceláriu povinné, bude o tom cestovná kancelária zákazníka vhodným spôsobom informovať.

15. Povinnosť informovať o totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu

Nariadenie EÚ o informovaní cestujúcich v leteckej doprave o totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu ukladá organizátorovi zájazdu povinnosť informovať zákazníka o totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu všetkých služieb leteckej doprave, ktoré sa majú poskytnúť v rámci rezervovanej cesty, v čase rezervácie.

Ak prevádzkujúci letecký dopravca v čase rezervácie ešte nie je identifikovaný, organizátor zájazdu informuje zákazníka o leteckej spoločnosti alebo leteckých spoločnostiach, ktoré budú pravdepodobne prevádzkovať let alebo lety. Keď organizátor zájazdu určí leteckú spoločnosť, ktorá bude let prevádzkovať, musí o tom informovať zákazníka.

Ak sa zmení letecká spoločnosť, ktorú zákazník uviedol ako prevádzkujúcu leteckú spoločnosť, cestovná kancelária musí zákazníka o tejto zmene informovať. Musí bezodkladne podniknúť všetky primerané kroky, aby zákazník o zmene informoval čo najskôr.

Zoznam leteckých spoločností so zákazom vykonávania leteckej dopravy v EÚ, predtým známy ako "čierna listina", je k dispozícii na tejto webovej stránke: https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en

16. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

16.1 Cestovná kancelária informuje cestujúceho o všeobecných pasových a vízových požiadavkách a zdravotných formalitách v cieľovej krajine vrátane približných lehôt na získanie potrebných víz pred uzavretím zmluvy a o ich prípadných zmenách pred odchodom.

16.2 Cestujúci je zodpovedný za získanie a prepravu cestovných dokladov požadovaných úradmi, prípadne potrebné očkovania a dodržiavanie colných a devízových predpisov. Nevýhody nedodržania týchto predpisov, napr. zaplatenie storno poplatkov, znáša cestujúci. To neplatí, ak cestovná kancelária neposkytla žiadne, nedostatočné alebo nesprávne informácie. 16.3

Organizátor zájazdu nezodpovedá za včasné vydanie a prijatie potrebných víz príslušným diplomatickým zastúpením, ak ho o tom zákazník požiadala, pokiaľ organizátor zájazdu neporušil svoje vlastné povinnosti.

17. Voľba práva a súdnej právomoci

17.1

Zmluvný vzťah medzi cestujúcim a alltours flugreisen gmbh sa riadi výlučne nemeckým právom. Pokiaľ sa nemecké právo nevzťahuje na zodpovednosť alltours flugreisen gmbh v prípade žalôb podaných cestujúcim voči alltours flugreisen gmbh v zahraničí, uplatňuje sa výlučne nemecké právo, pokiaľ ide o právne dôsledky, najmä pokiaľ ide o povahu, rozsah a výšku nárokov cestujúceho.

17.2

Cestujúci môžu podať žalobu na spoločnosť alltours flugreisen gmbh len v jej sídle. Pre žaloby podané spoločnosťou alltours flugreisen gmbh proti cestujúcemu je rozhodujúce bydlisko cestujúceho, okrem prípadov, keď je žaloba podaná proti registrovaným obchodníkom alebo osobám, ktoré nemajú všeobecné miesto podnikania v Nemecku, alebo proti osobám, ktoré po uzavretí zmluvy presťahovali svoje bydlisko alebo obvyklý pobyt do zahraničia alebo ktorých bydlisko alebo obvyklý pobyt nie je v čase podania žaloby známy. V takýchto prípadoch je rozhodujúce bydlisko spoločnosti alltours flugreisen gmbh.

17.3

Vyššie uvedené ustanovenia o voľbe práva sa neuplatňujú,

- ak a v rozsahu, v akom ustanovenia medzinárodných zmlúv, od ktorých sa nemožno zmluvne odchýliť a ktoré sa vzťahujú na cestovnú zmluvu medzi cestujúcim a spoločnosťou alltours flugreisen gmbh, stanovujú inak v prospech cestujúceho, alebo
- ak a v rozsahu, v akom sú fakultatívne ustanovenia platné pre cestovnú zmluvu v členskom štáte EÚ, ktorého je cestujúci štátnym príslušníkom, pre cestujúceho priaznivejšie ako vyššie uvedené ustanovenia alebo zodpovedajúce nemecké ustanovenia.

18. Ochrana údajov

Informácie o ochrane údajov nájdete na tejto webovej stránke: www.alltours.de/ueber-uns/datenschutz.

19. Všeobecné ustanovenia

Po vydaní nových brožúr prestávajú platiť všetky naše predchádzajúce publikácie pre rovnaké destinácie a termíny. Všetky údaje o službách, programoch, termínoch a cenách sú správne v čase vydania brožúry.

Stav: júl 2025

Organizátor: alltours flugreisen gmbh Berger Allee 15
40213 Düsseldorf
Telefón: +49 211 5427-0
E-mail: Tel:
info@alltours.de AG
Düsseldorf, HRB 73797

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.alltours.de/ueber-uns/agb>