

## 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 v bode 2.1 a) sa tieto podmienky vzťahujú aj na zmluvy o poskytovaní ubytovacích služieb bez ďalších služieb cestovného ruchu (napr. len rezervácia hotela).

### 1. Uzatvorenie zmluvy o balíku cestovných služieb/zmluvy o sprievodnej službe

#### 1.1

Nasledujúce ustanovenia sa vzťahujú na všetky spôsoby rezervácie (napr. v cestovnej kancelárii, priamo u organizátora, telefonicky, online atď.)

- Základom tejto ponuky je opis zájazdu a ďalšie informácie, ktoré poskytuje cestovná kancelária pre príslušný zájazd, ak ich má zákazník k dispozícii v čase rezervácie.
- Zákazník zodpovedá za všetky zmluvné záväzky cestujúcich, pre ktorých vykonáva rezerváciu, ako za svoje vlastné, pokiaľ tento záväzok prevzal výslovným a osobitným vyhlásením.
- Ak sa obsah potvrdenia cestovnej kancelárie líši od obsahu rezervácie, ide o novú ponuku cestovnej kancelárie, ktorá je záväzná 10 dní. Zmluva je uzatvorená na základe tejto novej ponuky, ak cestovná kancelária oznámila zmenu novej ponuky a splnila si svoje predzmluvné informačné povinnosti a zákazník v lehote na rezerváciu zájazdu vyhlási cestovnej kancelárii svoj súhlas s ponukou výslovným vyhlásením alebo zložením zájazu.
- Pri rezervácii zájazdov, ktoré ešte neboli kategoricky 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 popisu zájazdu, ako aj dodatočných informácií k danému zájazdu. Ak sa tak nestane, cestovná zmluva je záväzná s obsahom, s ktorým ju definitívne potvrdil touroperátor.
- Predzmluvné informácie poskytnuté organizátorom o základných charakteristikách cestovných služieb, cene zájazdu a prípadných dodatočných nákladoch, platobných podmienkach, minimálnom počte účastníkov a storno podmienkach.

(podľa článku 250 § 3 č. 1, 35 a 7 EGBGB) sa nestávajú súčasťou zmluvy o zájazde, pokiaľ sa na tom zmluvné strany výslovne nedohodli.

- Ak je zníženie ceny viazané na vek, rozhodujúci je vek na začiatku zájazdu; v prípade detí do 2 rokov je rozhodujúci vek v zmluvne dohodnutom termíne 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 navrhne cestovnej kancelárii uzatvorenie zmluvy o zájazde.
  - Zmluva je uzatvorená 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 listinnej podobe v súlade s § 250 ods. 1 druhá veta EGBGB (úvodné ustanovenia Občianskeho zákonníka).
- 2 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, telemédia) sa na uzatvorenie zmluvy vzťahujú nasledujúce ustanovenia:

- Postup pri elektronických rezerváciách je zákazníkovi vysvetlený v príslušnej aplikácii.
- Zákazník má zodpovedajúcu možnosť opraviť svoje údaje, vymazať alebo obnoviť celý rezervačný formulár, ktorého použitie je vysvetlené.
- Sú uvedené jazyky zmluvy ponúkané pre elektronické rezervácie.
- Ak cestovná kancelária uloží text zmluvy, zákazník je o tom informovaný, ako aj o možnosti neskoršieho načítania textu zmluvy.
- Potvrdením tlačidla "Rezervovať s povinnosťou platby" zákazník podáva cestovnej kancelárii záväzný návrh na uzavretie zmluvy o balíku cestovných služieb.
- Zákazník okamžite dostane elektronické potvrdenie o prijatí svojej žiadosti o zájazd (potvrdenie o prijatí).
- Odoslanie príhlášky na zájazd stlačením tlačidla nezakladá nárok zákazníka na uzavretie zmluvy.

- Zmluva je uzavretá až po tom, ako zákazník dostane od cestovnej kancelárie potvrdenie o ceste, ktoré je poskytnuté na trvanlivom nosiči. Ak je potvrdenie o zájazde vydané bezprostredne po stlačení tlačidla "rezervovať s povinnosťou platby" zobrazením potvrdenia o zájazde priamo na obrazovke, zmluva o balíku cestovných služieb je uzavretá v okamihu zobrazenia tohto potvrdenia o zájazde. V takomto 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 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

- Organizátor zájazdu a cestovná kancelária môžu požadovať alebo prijať platbu ceny zájazdu pred ukončením poskytovania balíka cestovných služieb len vtedy, ak existuje účinná zmluva o poistení peňažných prostriedkov zákazníka a ak bolo zákazníkovi jasným, zrozumiteľným a viditeľným spôsobom poskytnuté potvrdenie o poistení s názvom a kontaktnými údajmi poisťovne peňažných prostriedkov zákazníka. Po uzavretí zmluvy je potrebné zaplatiť zálohu vo výške 20 % z ceny zájazdu výmenou za certifikát o poistení peňazí zákazníka. Cena cestovného poistenia uzatvoreného prostredníctvom cestovnej kancelárie je splatná v plnej výške spolu so zálohou; v prípade následnej zmluvy je platba splatná okamžite.

Zostatok platby musí byť uhradený najneskôr 28 dní pred dátumom cesty (dátum prijatia platby) a právo cestovnej kancelárie zrušiť zájazd nie je možné uplatniť z dôvodu uvedeného v bode 9.

- Ak si cestovná kancelária zákazníka zvolila priame inkaso od cestovnej kancelárie, zálohu a zostávajúcu platbu s účinkom umorenia je možné uhradiť len priamo cestovnej kancelárii. Platia tieto platobné podmienky: záloha je splatná ihneď po doručení potvrdenia o zájazde a potvrdenia o zabezpečení. Zvyšnú sumu musí zákazník uhradiť do 28 dní pred odchodom. Ak medzi rezerváciou zájazdu a začiatkom zájazdu zostáva menej ako 29 dní, cena zájazdu je splatná v plnej výške ihneď; pri rezerváciách uskutočnených 21 a viac dní pred odchodom je platba ceny zájazdu možná len bankovým prevodom alebo kreditnou kartou. V prípade platby inkasom sa z účtu zákazníka strhávajú finančné prostriedky vo vyššie uvedených lehotách. V prípade platieb SEPA inkasom organizátor vyžaduje "mandát", ktorý umožňuje, aby sa cena, ktorá sa má zaplatiť (záloha a konečná platba), odpísala z bežného účtu zákazníka. Organizátor je oprávnený skrátiť štandardnú 14-dennú kalendárnu lehotu na oznámenie (tzv. predoznámenie) v prípade SEPA inkás na maximálne jeden deň pred SEPA inkasom.

### 2.2

Ak zákazník nezaplatí zálohu a/alebo doplatok v dohodnutých termínoch splatnosti, hoci organizátor je ochotný a schopný riadne poskytnúť dohodnuté služby, splnil svoje zákonné informačné povinnosti a zákazník nemá zákonné ani zmluvné právo na zdržanie, organizátor je oprávnený po zaslaní upomienky s určením lehoty odstúpiť od zmluvy o balíku cestovných služieb a účtovať zákazníkovi storno poplatky podľa bodu 5. Oddiel 5.2, vety 2-5.5. Organizátor nie je povinný odovzdať cestovné doklady pred zaplatením zostávajúcej časti ceny zájazdu.

## 3. Zmeny v službách pred začiatkom prehliadky

### 3.1

Odchýlky v základných charakteristikách služieb cestovného ruchu od dohodnutého obsahu zmluvy o zájazde, ktoré sa prejavujú po uzavretí zmluvy

a ktoré neboli spôsobené cestovnou kanceláriou v rozpore s dobrými mravmi, musia byť oznámené cestovnej kancelárii pred začatím zájazdu, ak sú tieto odchýlky nepodstatné a nemajú vplyv na celkový charakter zájazdu.

## 3.2

Cestovná kancelária je povinná informovať zákazníka o všetkých zmenách služieb bezodkladne po tom, ako sa dozvedela o dôvode zmeny, a to jasným, zrozumiteľným a viditeľným spôsobom na trvanlivom nosiči. **3.3**

V prípade významnej zmeny podstatného prvku cestovnej služby má zákazník právo buď prijať zmenu, alebo odstúpiť od zmluvy o balíku cestovných služieb bez predchádzajúceho upozornenia v primeranej lehote stanovenej organizátorom zájazdu súčasne s oznámením zmeny, alebo požiadať o účasť na náhradnom zájazde, ak organizátor zájazdu takýto zájazd ponúkne. Zákazník sa môže rozhodnúť, či bude na oznámenie organizátora zájazdu reagovať alebo nie. Ak zákazník reaguje na oznámenie organizátora zájazdu, môže buď súhlasiť so zmenou zmluvy, požiadať o účasť na náhradnom zájazde, ak ho organizátor zájazdu ponúkol, alebo odstúpiť od zmluvy bez výpovednej lehoty. Ak zákazník na oznámenie organizátora zájazdu nereaguje alebo nereaguje v stanovenej lehote, oznámená zmena sa považuje za prijatú. Zákazník musí byť o tejto skutočnosti informovaný vo vyhlásení v súlade s bodom

3.2 Jasne, zreteľne a s dôrazom.

## 3.4

Akékoľvek nároky na záruku zostávajú nedotknuté, ak sú upravené služby chybné. Ak cestovná kancelária vynaložila nižšie náklady na poskytnutie upraveného zájazdu alebo náhradného zájazdu rovnocennej kvality, bude 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.

- zvýšenia ceny prepravy osôb v dôsledku vyšších nákladov na pohonné hmoty alebo iné zdroje energie,
- zvýšenie daní a iných poplatkov za dohodnuté cestovné služby, ako sú turistické poplatky, prístavné alebo letiskové poplatky, alebo
- zmeny výmenných kurzov platných pre daný súbor služieb. Cestovná kancelária informuje cestujúceho jasným a zrozumiteľným spôsobom na trvalom nosiči

o zvýšení ceny a jeho dôvodoch a zároveň ho informovať o výpočte zvýšenia ceny. Zvýšenie ceny je účinné, len ak spĺňa tieto požiadavky a cestujúci je o ňom informovaný najmenej 20 dní pred začiatkom cesty. 3. Ak zmluva stanovuje možnosť zvýšenia ceny zájazdu, cestujúci môže požiadať o zníženie ceny zájazdu, ak sa po uzavretí zmluvy a pred začatím zájazdu zmenili ceny, poplatky alebo výmenné kurzy uvedené v odseku 1, veta 1, č. 2 a ak to vedie k zníženiu nákladov cestovnej kancelárie. Ak cestujúci zaplatil vyššiu sumu, ako je suma splatná podľa tejto zmluvy, cestovná kancelária je povinná túto sumu vrátiť. Cestovná kancelária môže od dodatočnej sumy, ktorá sa má vrátiť, odpočítať skutočne vynaložené administratívne náklady. Na žiadosť cestujúceho musí touroperátor predložiť dôkaz 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 stanovenej organizátorom zájazdu,

- prijme ponuku na zvýšenie ceny alebo
- vyhlasuje, že odstupuje od zmluvy. Zákazník sa môže rozhodnúť, či bude na oznámenie cestovnej kancelárie reagovať alebo nie. Ak zákazník na oznámenie cestovnej kancelárie reaguje, môže buď súhlasiť so zvýšením ceny, bezplatne odstúpiť od zmluvy, alebo požiadať o účasť na náhradnom zájazde, ak mu bude ponúknutý. Ak zákazník na oznámenie cestovnej kancelárie nereaguje alebo nereaguje v stanovenej lehote, oznámené zvýšenie ceny sa považuje za prijaté. Zákazník o tom musí byť jasne, zrozumiteľne a dôrazne informovaný vo vyhlásení uvedenom v bode 3.2. Ak cestovná kancelária vynaložila nižšie náklady na poskytnutie náhradného zájazdu rovnakej kvality, rozdiel sa zákazníkovi vráti v súlade s článkom 651m ods. 2 Občianskeho zákonníka.

## 5. Storno zo strany zákazníka pred začiatkom zájazdu / storno poplatky

### 5.1

Zákazník môže odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začatím zájazdu. Zrušenie zájazdu musí byť oznámené organizátorovi zájazdu. Ak bol zájazd objednaný prostredníctvom cestovnej kancelárie, zrušenie zájazdu možno oznámiť aj cestovnej kancelárii. Zákazníkovi sa odporúča oznámiť zrušenie zájazdu 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 zavinением 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 mimoriadne, ak sú mimo kontroly organizátora zájazdu a ich následkom nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkej primeranej starostlivosti.

Výška náhrady sa určuje podľa ceny zájazdu zníženej o hodnotu nákladov, ktoré cestovná kancelária ušetrila, a podľa toho, čo cestovná kancelária získa z iného využitia služieb cestovného ruchu, čo musí cestovná kancelária na žiadosť zákazníka preukázať. Organizátor zájazdu stanovil nasledovné paušálne sumy na vrátenie zájazdu, pričom zohľadnil čas od oznámenia o zrušení zájazdu do začiatku zájazdu, ako aj predpokladanú úsporu nákladov a predpokladaný príjem z iného využitia služieb cestovného ruchu. Náhrada sa vypočíta podľa času prijatia oznámenia o zrušení zájazdu s nasledujúcimi storno poplatkami:

Dovolenka s kompletnými službami

- do 30 dní pred odchodom 40 % z ceny zájazdu
- do 29-22 dní pred odchodom 50 % z ceny zájazdu
- do 21-15 dní pred odchodom 60 % 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 začiatkom zájazdu 85 % z ceny zájazdu

### 5.4.

V každom prípade je objednávateľ 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 požiadať o vyššiu, individuálne vypočítanú náhradu namiesto vyššie uvedenej paušálnej náhrady, ak preukáže, že mu vznikli náklady výrazne vyššie ako platná paušálna náhrada. V takom prípade je cestovná kancelária povinná vyššiu a odôvodniť požadovanú náhradu, pričom zohľadní ušetrené náklady a odpočíta to, čo by získala iným spôsobom využitia 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 odo dňa doručenia oznámenia o zrušení zájazdu.

## 5.7

Zákonné právo zákazníka, acc. § 651e Občianskeho zákonníka (BGB) požiadať cestovnú kanceláriu prostredníctvom oznámenia na trvanlivom nosiči, aby práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde namiesto cestovnej kancelárie prevzala tretia osoba, zostávajú vyššie uvedené podmienky nedotknuté. V každom prípade sa takéto vyhlásenie považuje začas podané, ak ho cestovná kancelária dostane 7 dní pred začiatkom zájazdu. Pôvodný a nový cestujúci zodpovedajú spoločne a nerozdielne za cenu zájazdu a dodatočné náklady, ktoré vznikli v dôsledku zmeny cestujúceho v súlade s § 651e BGB.

## 6. Zmena rezervácie

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.

## 7. Nevyužitie služby

Ak cestujúci nevyužije jednotlivé služby cestovného ruchu, ktoré bol organizátor ochotný a schopný poskytnúť v súlade so zmluvou, z dôvodov na strane cestujúceho, cestujúci nemá nárok na vrátenie časti ceny zájazdu, pokiaľ tieto dôvody neopravňujú cestujúceho na bezplatné odstúpenie od zmluvy alebo na jej ukončenie v súlade so zákonnými ustanoveniami. Cestovná kancelária sa bude snažiť získať od poskytovateľov služieb späť ušetrené náklady. 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.

Podrobnejšie informácie nájdete v informáciách o cestovnom poistení v časti o cenách. 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 zájazdu z dôvodu nedostiahnutia minimálneho počtu účastníkov

Organizátor zájazdu môže zrušiť zmluvu o zájazde, ak sa do 21 dní pred odchodom nedosiahne minimálny počet účastníkov, len ak

- v príslušných predzmluvných informáciách uviedol minimálny počet účastníkov a dátum, do ktorého musí zákazník dostať vyhlásenie najneskôr pred zmluvne dohodnutým začiatkom zájazdu, a
- v potvrdení o zájazde uvedte minimálny počet účastníkov a najneskorší dátum zrušenia zájazdu.

Storno musí byť zákazníčkovi doručené 21 dní pred začiatkom zájazdu.

## 10. Zrušenie z dôvodov správania

Organizátor môže vypovedať zmluvu o balíku cestovných služieb bez vypovednej lehoty, ak cestujúci napriek výpovedi vytvrlo ruší organizátora alebo ak sa cestujúci správa v rozpore so zmluvou v takom rozsahu, že okamžité zrušenie zmluvy je opodstatnené. To neplatí, ak je porušenie zmluvy spôsobené porušením informačnej povinnosti organizátora zájazdu. Ak organizátor zájazdu odstúpi od zmluvy, zachováva si právo na cenu zájazdu; musí však zohľadniť hodnotu ušetrovaných výdavkov, ako aj výhody, ktoré získa z prípadného iného využitia nevyužitých služieb vrátane súm, ktoré mu poskytovateľ služieb pripíše 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 nedostatkov/žiadost' o nápravu

Ak zájazd nebol poskytnutý bez v á d , cestujúci môže požiadať o nápravu.

Ak organizátor zájazdu nemôže odstrániť vady z dôvodu zavineného neoznámenia v á d cestujúcemu,

cestujúci nemôže požadovať ani zníženie ceny podľa § 651m Občianskeho zákonníka, ani 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 prostredníctvom kontaktných údajov poskytnutých cestovnou kanceláriou; informácia o dostupnosti zástupcu cestovnej kancelárie alebo jeho kontaktného miesta na mieste je uvedená v potvrdení zájazdu. Cestujúci však môže prípadné nedostatky oznámiť aj organizátorovi zájazdu, prostredníctvom ktorého si zájazd objednal. Zástupca touroperatora je zodpovedný za zjednanie nápravy, ak je to možné. Nie je však oprávnený prijímať reklamácie.

### 11.3 Stanovenie lehoty pred zrušením rezervácie

Ak chce zákazník/cestujúci odstúpiť od zmluvy o zájazde z dôvodu vady zájazdu typu uvedeného v § 651i ods. 2 zákona o zájazdoch, ak ide o podstatnú vadu, 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 vykonať nápravu alebo ak je potrebná okamžitá náprava.

## 12. Preprava batožiny/poškodenie batožiny/neskoré doručenie batožiny pri leteckej preprave

- Preprava batožiny podlieha podmienkam príslušného dopravcu. Cestujúci si môžu pozrieť predpisy a podmienky prepravy batožiny jednotlivých leteckých spoločností na webovej stránke <https://www.alltours.de/service-hilfe/befoerederungsbedingungen> alebo sa informovať u príslušného zmluvného leteckého dopravcu. Pri cestovaní lietadlom sa spravidla prepravuje jeden kus batožiny na jedného hosta.

- Upozorňujeme cestujúceho, že stratu, poškodenie alebo meškanie batožiny v súvislosti s leteckou dopravou musí cestujúci bezodkladne na mieste nahlásiť príslušnej leteckej spoločnosti v súlade s ustanoveniami zákona o leteckej doprave prostredníctvom hlásenia o škode ("P.I.R."). Letecké spoločnosti a cestovné kancelárie môžu na základe medzinárodných dohôd odmietnuť náhradu škody, ak P.I.R. nie je vyplnený. P.I.R. sa musí predložiť do 7 dní od doručenia v prípade poškodennej batožiny a do 21 dní v prípade oneskorenej batožiny.

- Okrem toho musíte akúkoľvek stratu, poškodenie alebo nesprávnu manipuláciu s batožinou okamžite nahlásiť cestovnej kancelárii, jej zástupcovi, kontaktnému miestu alebo cestovnej agentúre.

To nezbuje cestujúceho povinnosti nahlásiť škodu leteckej spoločnosti v súlade s písmenom a) v o v y § š i e u v e d e n e j lehote.

## 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. Akékoľvek ďalšie nároky vyplývajúce z medzinárodných zmlúv alebo zákonných ustanovení vychádzajúcich z týchto zmlúv zostávajú týmto obmedzením nedotknuté.

### 13.2

Agentúra nenesie zodpovednosť za akékoľvek prerušenie služieb, zranenie osôb alebo škody na majetku v súvislosti so službami, ktoré sú dohodnuté len ako služby tretích strán (napr. dohodnuté v ý l e t y , športové podujatia, n á v š t e v y divadiel, výstavy) za predpokladu, že tieto služby sú v popise cesty a potvrdení o zájazde výslovne a jasne označené ako služby tretích strán s uvedením totožnosti a popisu dohodnutého zmluvného partnera, aby cestujúci mohol rozpoznať, že nie sú súčasťou balíka cestovných služieb cestovnej kancelárie a boli vybrané samostatne. Ustanovenia § 651b, 651c, 651w a 651y BGB tým nie sú dotknuté. Organizátor zájazdu však zodpovedá, ak a pokiaľ bolo príčinou vzniku škody cestujúceho porušenie informačných, vysvetľovacích alebo organizačných povinností zo strany organizátora zájazdu.

## 14. Reklamácie: adresáť, informácie o riešení spotrebiteľských sporov

### 14.1

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

### 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 o totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu ukladá prevádzkovateľovi zájazdu povinnosť informovať zákazníka o totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu.

Organizátor je povinný v čase rezervácie informovať zákazníka o tom, ktorá letecká spoločnosť alebo letecké spoločnosti budú pravdepodobne poskytovať letecké dopravné služby pre rezervovanú cestu. Ak v čase rezervácie ešte nebola určená prevádzkujúca letecká spoločnosť, organizátor zájazdu je povinný informovať zákazníka o leteckej spoločnosti alebo leteckých spoločnostiach, ktoré budú pravdepodobne zabezpečovať let alebo lety. Keď organizátor zadá vie, ktorá letecká spoločnosť bude let prevádzkovať, musí o tom informovať zákazníka. Ak sa letecká spoločnosť, ktorá bola zákazníčkovi uvedená ako prevádzkujúca letecká spoločnosť, zmení, organizátor zájazdu musí zákazníka o tejto zmene informovať. Musí bezodkladne podniknúť všetky primerané kroky, aby zákazníka o zmene i n f o r m o v a l č o najskôr. Zoznam leteckých spoločností so zákazom vykonávania leteckej dopravy v EÚ, predtým "čierna listina", je k dispozícii na tejto webovej stránke: [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_en](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en)

## 16. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

### 16.1

Cestovná kancelária pred uzavretím zmluvy informuje cestujúceho o všeobecných pasových, vízových a zdravotných formalitách krajiny určenia vrátane približných lehôt na získanie potrebných víz 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. Akékoľvek nevýhody vyplývajúce z nedodržania týchto predpisov, napr. zaplatenie storno poplatkov, znáša cestujúci. To neplatí, ak cestovná kancelária neposkytla žiadne, nedostatočné alebo nesprávne informácie.

### 16.3

Agentúra nezodpovedá za včasné vydanie a prijatie potrebných víz príslušnou diplomatickou misiou, ak zákazník poveril agentúru ich obstaraním, pokiaľ agentúra neporušila svoje vlastné povinnosti.

## 17. Voľba práva a súdnej právomoci 17.1

Zmluvný vzťah medzi cestujúcim a alltours flugreisen gmbh s a r i a d i výlučne nemeckým právom. Pokiaľ sa nemecké právo nevzťahuje na zodpovednosť alltours flugreisen gmbh v prípade súdneho konania cestujúceho 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 podanie žaloby zo strany alltours flugreisen gmbh v o č i 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 flug- reisen gmbh.

## 17.3

Vyššie uvedené ustanovenia o voľbe práva sa neuplatňujú,

- a) ak a v rozsahu, v akom ustanovenia medzinárodných zmlúv, ktoré sa vzťahujú na cestovnú zmluvu medzi cestujúcim a spoločnosťou alltours flugreisen gmbh, nemožno zmeniť, stanovuje inak v prospech cestujúceho, alebo
- b) ak a v rozsahu, v akom sú neodvolateľné ustanovenia uplatniteľné na cestovnú zmluvu v členskom štáte EÚ priaznivejšie pre cestujúceho,

ktorého je cestujúci občanom, než vyššie uvedené ustanovenia alebo platné nemecké predpisy.

## 18. Ochrana údajov

Informácie o ochrane údajov nájdete na našej [webovej stránke:www.alltours.de/ueber-uns/datenschutz](http://www.alltours.de/ueber-uns/datenschutz).

## 19. Všeobecné ustanovenia

Vydáním 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: 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>