

Cestovné podmienky spoločnosti Capital Holidays (Europe) GmbH

Vážení zákazníci a cestujúci,

prosíme Vás, aby ste si pozorne prečítali nasledujúce cestovné podmienky. Tieto cestovné podmienky sa, pokiaľ sú platne dohodnuté, stávajú súčasťou zmluvy o zájazde uzatvorenej medzi zákazníkom resp. cestujúcim – ďalej len „cestujúcim“ – a spoločnosťou Capital Holidays (Europe) GmbH, ďalej len „CPH“. Doplňajú zákonné ustanovenia §§ 651a – y BGB (Občiansky zákonník) a článkov 250 a 252 EGBGB (Zákon o zavedení BGB) a doplňajú ich. **Preto si pred rezerváciou pozorne prečítajte tieto cestovné podmienky!**

1. Rozsah pôsobnosti; uzavretie zmluvy o pobalovom zájazde; zľavy z ceny viazané na vek; informácia o práve na odstúpenie od zmluvy

1.1. Pre všetky spôsoby rezervácie platí:

a) Tieto podmienky platia pre balíkové cestovné ponuky, ako aj pre samostatné cestovné služby (napr. len hotel, len let atď.) a jednoduché cestovné služby spoločnosti CPH. Každý nasledujúci odkaz na pojmy „cestovná služba“ alebo „služba“ sa vzťahuje na služby v rámci paušálnych cestovných zmlúv, ako aj na samostatné cestovné služby v zmysle § 651a ods. 3 a jednoduché výlety ponúkané spoločnosťou CPH, pokiaľ nie sú pre samostatné cestovné služby a jednoduché výlety stanovené žiadne osobitné pravidlá.

b) Základom ponuky CPH a rezervácie cestujúceho je cestovný prospect a doplňujúce informácie CPH pre príslušnú cestu, pokiaľ sú cestujúcemu k dispozícii pri rezervácii.

c) Cestovné kancelárie a rezervačné centrá nie sú CPH oprávnené uzatvárať dohody, poskytovať informácie alebo robiť záruky, ktoré menia dohodnutý obsah zmluvy o balíku služieb, presahujú rámec ponuky zájazdu alebo služieb zmluvne garantovaných CPH alebo sú s nimi v rozpore.

d) Údaje v hotelových sprievodcoch a podobných zoznamoch, ktoré nevydáva CPH, nie sú pre CPH a povinnosť CPH poskytovať služby záväzné, pokiaľ neboli výslovne dohodnuté s cestujúcim ako súčasť povinnosti CPH poskytovať služby.

e) Ak sa obsah potvrdenia cesty od CPH líši od obsahu rezervácie, ide o novú ponuku od CPH, na ktorú je CPH viazaná po dobu 10 dní. Zmluva vzniká na základe tejto novej ponuky, pokiaľ CPH upozornila na zmenu týkajúcu sa novej ponuky a splnila svoje predzmluvné informačné povinnosti a cestujúci v rámci viazacej lehoty vyjadril CPH svoj súhlas výslovným vyhlásením alebo zaplatením zálohy.

f) Predzmluvné informácie poskytnuté spoločnosťou CPH o podstatných vlastnostiach cestovných služieb, cene zájazdu a všetkých dodatočných nákladoch, platobných podmienkach, minimálnom počte účastníkov a paušálnych poplatkoch za zrušenie (podľa článku 250 ods. 3 bodov 1, 3 až 5 a 7 EG-BGB) sa nestanú súčasťou zmluvy o balíku cestovných služieb, len ak sa na tom strany výslovne dohodnú.

g) Cestujúci zodpovedá za všetky zmluvné záväzky spolucestujúcich, pre ktorých vykonáva rezerváciu, rovnako ako za svoje vlastné, pokiaľ cestujúci prevzal príslušný záväzok výslovným a osobitným vyhlásením.

1.2. Pre rezervácie uskutočnené ústne, telefonicky, písomne, e-mailom alebo faxom platí:

a) Rezerváciou cestujúci záväzne ponúka CPH uzavretie paušálnej cestovnej zmluvy.

b) **Opčné rezervácie**, pri ktorých má cestujúci právo na bezplatné odstúpenie od zmluvy v rámci definovaného časového obdobia, sú možné len na základe výslovnej dohody s CPH. Aj rezervácia s opciou predstavuje pre cestujúceho právne záväznú rezerváciu podľa bodu a) vyššie. Ak je dohodnutá rezervácia s opciou, CPH záväzne rezervuje cestovné služby s opciou pre cestujúceho do konca dohodnutej lehoty na bezplatné odstúpenie od zmluvy. Cestujúci je povinný do tohto termínu informovať CPH, ak si už neželá záväznú rezerváciu cestovnej služby, na ktorú má opciu, a chce bezplatne odstúpiť od zmluvy. V takom prípade bude rezervácia zrušená bez vzniknutia nákladov pre cestujúceho. Ak cestujúci takúto informáciu neposkytne alebo ju neposkytne včas, právo na bezplatné odstúpenie od zmluvy zaniká.

c) Ak cestovné služby rezervované cestujúcim nemožno okamžite potvrdiť z dôvodu nedostatočnej dostupnosti v rezervačnom systéme CPH, cestujúci dostane predbežné oznámenie vo forme tzv. **potvrdenia žiadosti**, prostredníctvom ktorého sa cestujúcemu oznámi, že cestovné služby rezervované cestujúcim boli požadované u poskytovateľov služieb. Ak rezerváciu nie je možné úplne potvrdiť, cestujúci bude informovaný a už nie je viazaný rezerváciou podľa bodu a).

d) Zmluva nadobúda platnosť dňom doručenia **potvrdenia cesty (vyhlásenia o prijatí)** zo strany CPH. Pri uzavretí zmluvy alebo bezprostredne po jej uzavretí CPH zašle cestujúcemu potvrdenie cesty v súlade so zákonnými požiadavkami na trvalom nosiči údajov (ktorý cestujúcemu umožňuje uchovať alebo uložiť vyhlásenie v nezmenenej podobe tak, aby bolo cestujúcemu dostupné v primeranom časovom horizonte, napr. na papieri alebo e-mailom),

pokiaľ cestujúci nemá nárok na potvrdenie cesty v papierovej forme podľa čl. 250 § 6 ods. (1) veta 2 EGBGB, pretože k uzavretiu zmluvy došlo za súčasnej fyzickej prítomnosti oboch strán alebo mimo obchodných priestorov.

1.3. Pri rezerváciách v **elektronickom obchode (napr. internet, aplikácia, telemédia)** platí pre uzavretie zmluvy:

a) Cestujúcemu bude vysvetlený priebeh elektronickej rezervácie v príslušnej aplikácii CPH.

b) Cestujúci má k dispozícii príslušnú **možnosť opravy, vymazania alebo resetovania celého rezervačného formulára**, ktorej použitie je vysvetlené.

c) **Jazyky zmluvy** ponúkané na vykonanie online rezervácie sú uvedené. **Z právneho hľadiska je rozhodujúci výlučne nemecký jazyk.**

d) Pokiaľ je **text zmluvy uložený** v online rezervačnom systéme CPH, cestujúci je o tom informovaný a je informovaný aj o možnosti neskoršieho vyvolania textu zmluvy.

e) Stlačením tlačidla „**rezervovať s platbou**“ cestujúci záväzne ponúka CPH uzavretie zmluvy o balíku cestovných služieb. **Cestujúci je viazaný touto ponukou zmluvy od odoslania** elektronickeho vyhlásenia.

f) Cestujúci dostane elektronicke potvrdenie o prijatí svojej rezervácie bezodkladne.

g) Odoslanie rezervácie stlačením tlačidla „rezervovať s platbou“ **nezakladá nárok cestujúceho na uzavretie zmluvy o balíku služieb v súlade s jeho rezerváciou**. CPH je skôr voľná v rozhodnutí, či ponuku zmluvy cestujúceho prijme alebo nie.

h) Zmluva vzniká **doručením potvrdenia cesty od CPH** cestujúcemu.

i) Ak sa potvrdenie cesty uskutoční ihneď po vykonaní rezervácie cestujúceho stlačením tlačidla „rezervovať s platbou“ prostredníctvom príslušného bezprostredného zobrazenia potvrdenia cesty na obrazovke (**rezervácia v reálnom čase**), zmluva o balíkovom zájazde nadobúda platnosť pri doručení a zobrazení tohto potvrdenia cesty cestujúcemu na obrazovke bez toho, aby bolo potrebné zaslať medzispravu o prijatí jeho rezervácie podľa bodu f); pokiaľ má cestujúci možnosť uložiť si potvrdenie cesty na trvalom nosiči údajov a vytlačiť si ho. Záväznosť zmluvy o balíkovom zájazde však nezávisí od toho, či cestujúci skutočne využije tieto možnosti uloženia alebo vytlačenia. CPH dodatočne zašle cestujúcemu kópiu potvrdenia o ceste v textovej forme.

1.4. Ak sú zľavy viazané na vek – napr. zľava pre deti/bezplatná pre maloleté deti – rozhodujúci je vek dieťaťa v deň návratu dohodnutý v zmluve. Tento vek musí cestujúci uviesť pri rezervácii.

1.5. CPH upozorňuje, že podľa zákonných ustanovení (§§ 312 ods. 7, 312g ods. 2 veta 1 č. 9 BGB) v prípade zmlúv o balíkových cestách podľa § 651a a § 651c BGB, ktoré boli uzavreté na diaľku (listy, katalógy, telefonické hovory, faxové správy, e-mailov, správ zasielaných prostredníctvom mobilných telefónov (SMS), ako aj rozhlasu, telemédií a online služieb), neexistuje právo na odstúpenie od zmluvy, ale iba zákonné práva na odstúpenie a vypovedanie, najmä právo na odstúpenie podľa § 651h BGB (pozri tiež bod 5). Právo na odstúpenie od zmluvy však existuje, ak bola zmluva o cestovných službách uzavretá podľa § 651a BGB mimo obchodných priestorov, pokiaľ ústne rokovania, na ktorých sa zakladá uzavretie zmluvy, neprebehli na základe predchádzajúcej objednávky spotrebiteľa; v poslednom uvedenom prípade právo na odstúpenie od zmluvy takisto neexistuje.

2. Platba

2.1. CPH a cestovná kancelária môžu požadovať alebo prijať platby za cestovné pred ukončením zájazdu len v prípade, ak existuje platná poisťna zmluva a cestujúcemu bol odovzdaný poisťný certifikát s menom a kontaktnými údajmi poisťovateľa v jasnej, zrozumiteľnej a zvyčajnej forme. Po uzavretí zmluvy je po predložení poisťného certifikátu splatná záloha vo výške 20 % ceny zájazdu. Zostatok je splatný 30 dní pred začiatkom zájazdu, ak bol predložený poisťný certifikát a zájazd nemôže byť zrušený z dôvodu uvedeného v bode 8. Pri rezerváciách kratších ako 30 dní pred začiatkom cesty je celá cena cesty splatná ihneď. Pri platbách za jednotlivé cestovné služby a denné cestovné služby v zmysle bodu 1.1 a) neexistuje zo strany CPH žiadna povinnosť zabezpečiť

zabezpečenia peňazí zákazníkov, takže sa nevydáva ani záručný certifikát.

2.2. Odchylné od ustanovení v bode **Chyba! Referenčný zdroj nebol nájdený.** nie je odovzdanie záručného listu podmienkou splatnosti platby, ak paušálna ponuka nezahŕňa dopravu na miesto poskytovania paušálnych cestovných služieb a/alebo späť a odchylné od bodu **Chyba! Referenčný zdroj sa nenašiel.** je dohodnuté a uvedené v potvrdení cesty, že celá cena cesty je splatná bez predchádzajúcej zálohy po skončení paušálnej cesty na konci pobytu.

2.3. Cestovné poistenia sprostredkované spoločnosťou **CPH** sú splatné v plnej výške ihneď po uzavretí zmluvy, pokiaľ nie je v príslušnom potvrdení rezervácie uvedené inak.

2.4. Ak cestujúci nezaplatí zálohu a/alebo zostatok ceny v súlade s dohodnutými splátkami, hoci **CPH** je pripravená a schopná riadne poskytnúť zmluvné služby, splnila svoje zákonné informačné povinnosti a cestujúci nemá žiadne zákonné ani zmluvné právo na započítanie alebo zadržanie, a ak je cestujúci zodpovedný za omeškanie s platbou, **CPH** je oprávnená po upomienke s stanovenou lehotou a po uplynutí lehoty odstúpiť od zmluvy o zájazde a účtovať cestujúcemu storno poplatky podľa bodu 5.

2.5. Cestovné dokumenty budú po úplnom prijatí platby zaslané e-mailom na e-mailovú adresu uvedenú pri rezervácii.

3. Zmeny obsahu zmluvy pred začiatkom cesty, ktoré sa netýkajú ceny cesty

3.1. Odchýlky podstatných vlastností cestovných služieb od dohodnutého obsahu zmluvy o balíku cestovných služieb, ktoré sa stanú nevyhnutnými po uzavretí zmluvy a ktoré neboli spôsobené spoločnosťou **CPH** v rozpore s dobrými mravmi, sú spoločnosti **CPH** povolené pred začiatkom cesty, pokiaľ sú tieto odchýlky nepodstatné a neovplyvňujú celkový charakter cesty.

3.2. **CPH** je povinná informovať cestujúceho o zmenách služieb bezodkladne po zistení dôvodu zmeny na trvalom nosiči údajov (napr. aj prostredníctvom e-mailu, SMS alebo hlasovej správy) jasným, zrozumiteľným a výrazným spôsobom.

3.3. V prípade podstatnej zmeny podstatnej vlastnosti cestovnej služby alebo odchýlky od osobitných požiadaviek cestujúceho, ktoré sa stali súčasťou zmluvy o balíku cestovných služieb, je cestujúci oprávnený v primeranej lehote stanovenej spoločnosťou **CPH** súčasne s oznámením o zmene buď zmenu prijať, alebo bezplatne odstúpiť od zmluvy o balíku cestovných služieb. Ak cestujúci v lehote stanovenej spoločnosťou **CPH** výslovne neoznámí spoločnosti **CPH** odstúpenie od zmluvy o balíku cestovných služieb, zmena sa považuje za prijatú.

3.4. Ak je splnenie cestovnej zmluvy zo strany **CPH** možné len s výraznými odchýlkami v plnení, **CPH** si vyhradzuje právo podľa vlastného uváženia ponúknuť cestujúcemu v jednotlivých prípadoch náhradnú cestu. Ak **CPH** ponúkne takúto náhradnú cestu, cestujúci má navyše možnosť požiadať o účasť na takejto náhradnej ceste.

3.5. Prípadné nároky na záruku zostávajú nedotknuté, pokiaľ sú zmenené služby spojené s vadami. Ak mala spoločnosť **CPH** nižšie náklady na realizáciu zmenenej cesty alebo prípadne ponúknuť náhradnej cesty rovnakej kvality za rovnakú cenu, cestujúcemu sa vráti rozdiel v súlade s § 651m ods. 2 BGB.

4. Zvýšenie ceny; zníženie ceny

4.1. Pokiaľ zmluvná služba spoločnosti **CPH** zahŕňa iba jednotlivú cestovnú službu alebo dennú cestovnú službu v zmysle bodu 1.1 a), ustanovenia tohto bodu 4 sa neuplatňujú.

4.2. **CPH** si vyhradzuje právo v súlade s § 651f, 651g BGB a nasledujúcimi ustanoveniami zvýšiť cenu zájazdu dohodnutú v zmluve o zájazde, ak po uzavretí zmluvy dôjde k

a) zvýšenie ceny za prepravu osôb v dôsledku vyšších nákladov na palivo alebo iné zdroje energie,

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

c) zmeny výmenných kurzov platných pre príslušný balíkový zájazd má priamy vplyv na cenu zájazdu.

4.3. Zvýšenie ceny zájazdu je prípustné len vtedy, ak **CPH** jasne a zrozumiteľne informuje cestujúceho v písomnej forme o zvýšení ceny a jeho dôvodoch a zároveň oznámí výpočet zvýšenia ceny.

4.4. Zvýšenie ceny sa vypočíta takto:

a) V prípade zvýšenia ceny za prepravu osôb podľa bodu

4.2.a) **CPH** môže zvýšiť cenu zájazdu podľa nasledujúceho výpočtu:

- V prípade zvýšenia ceny za sedadlo môže **CPH** od cestujúceho požadovať úhradu zvýšenej sumy.

- V opačnom prípade sa zvýšené náklady na palivo alebo iné zdroje energie, ktoré dopravca požaduje od **CPH** pomerne podľa dopravného prostriedku, vydedia počtom prepravovaných osôb. **CPH** môže od cestujúceho požadovať takto vypočítanú sumu zvýšenia ceny za každú prepravovanú osobu.

osobu môže **CPH** požadovať od cestujúceho.

b) V prípade zvýšenia daní a iných poplatkov podľa bodu 4.2.b) sa cena zájazdu môže zvýšiť o príslušnú pomernú sumu.

c) V prípade zvýšenia výmenných kurzov podľa bodu 4.2.c) sa cena zájazdu môže zvýšiť v rozsahu, v akom sa tým zájazd pre **CPH** zdražiel.

4.5. **CPH** je povinná na žiadosť cestujúceho poskytnúť zľavu z ceny zájazdu, ak a pokiaľ sa ceny, poplatky alebo výmenné kurzy uvedené v bode 4.1 a) – c) zmenili po uzavretí zmluvy a pred začiatkom zájazdu a ak to vedie k nižším nákladom pre **CPH**. Ak cestujúci zaplatil viac, ako je suma, ktorú je povinný zaplatiť podľa tohto ustanovenia, **CPH** je povinná mu preplatok vrátiť. **CPH** však môže z preplatku, ktorý má vrátiť, odpočítať skutočné administratívne náklady, ktoré **CPH** vznikli. **CPH** je povinná na žiadosť cestujúceho preukázať výšku administratívnych nákladov, ktoré jej vznikli.

4.6. Zvýšenie ceny je cestujúcemu prípustné len do 20. dňa pred začiatkom cesty.

4.7. V prípade zvýšenia ceny o viac ako 8 % je cestujúci oprávnený v primeranej lehote stanovenej spoločnosťou **CPH** súčasne s oznámením o zvýšení ceny buď prijať zmenu, alebo bezplatne odstúpiť od zmluvy o zájazde. Ak cestujúci v lehote stanovenej spoločnosťou **CPH** výslovne neoznámí spoločnosti **CPH** odstúpenie od zmluvy o balíku služieb, zmena sa považuje za prijatú.

5. Odstúpenie od zmluvy zo strany cestujúceho

5.1. Ustanovenia tohto bodu 5 sa nevzťahujú na jednotlivé cestovné služby alebo denné cestovné služby v zmysle bodu 1.1a) s výnimkou tohto bodu 5.1 a bodu 5.9. Namiesto toho platia nasledujúce ustanovenia tohto bodu 5.1.

a) V prípade odstúpenia od zmluvy alebo nevyužitia služby zostáva nárok spoločnosti **CPH** na zaplatenie dohodnutej ceny služby v platnosti, pokiaľ cestujúci nemá zákonné alebo zmluvné právo na bezplatné odstúpenie od zmluvy alebo jej vypovedanie.

b) Pokiaľ je **CPH** možné iné využitie jednotlivých cestovných služieb alebo denných cestovných služieb, **CPH** si započíta do svojho nároku na cenu za služby príjmy z takéhoto iného využitia, pokiaľ takéto využitie nie je možné, ušetrené výdavky.

c) **CPH** stanovila pre jednotlivé cestovné služby alebo denné cestovné služby v zmysle bod 1.1a) stanovila nasledujúce paušálne náhrady s ohľadom na obdobie medzi oznámením o odstúpení od zmluvy a začiatkom poskytovania služieb, ako aj s ohľadom na očakávané úspory nákladov a očakávané príjmy z iného využitia služieb. Odškodnenie sa vypočíta podľa dátumu doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy podľa nasledujúcej stupnice storno poplatkov:

□ do 45. dňa pred začiatkom cesty	25%
□ od 44. do 25. dňa pred začiatkom cesty	30%
□ od 24. do 15. dňa pred začiatkom cesty	45%
□ od 14. do 4. dňa pred začiatkom cesty	75%
□ od 3. dňa pred začiatkom cesty alebo v prípade neuskutočnenia cesty	90%

z ceny zájazdu

Ustanovenia nasledujúcich bodov 5.2-5.8 sa vzťahujú výlučne na balíkové cestovné služby.

5.2. Cestujúci môže kedykoľvek pred začiatkom cesty odstúpiť od zmluvy o balíkovom zájazde. Odstúpenie od zmluvy je potrebné oznámiť spoločnosti **CPH** na nižšie uvedenej adrese; ak bola cesta rezervovaná prostredníctvom cestovnej kancelárie, odstúpenie od zmluvy je možné oznámiť aj tejto cestovnej kancelárii. Cestujúcemu sa odporúča, aby odstúpenie od zmluvy oznámil písomnou formou.

5.3. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy pred začiatkom cesty alebo ak cestujúci nenastúpi na cestu, **CPH** stráca nárok na cestovné. Namiesto toho môže **CPH** požadovať primeranú náhradu, pokiaľ **CPH** nezodpovedá za odstúpenie od zmluvy. **CPH** nemôže požadovať náhradu, pokiaľ v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú nevyhnutné mimoriadne okolnosti, ktoré výrazne ovplyvňujú realizáciu zájazdu alebo prepravu osôb do miesta určenia; Okolnosti sú nevyhnutné a mimoriadne, ak nie sú pod kontrolou strany, ktorá sa na ne odvoláva, a ak by sa ich dôsledky nedali zabrániť ani v prípade, že by boli prijaté všetky primerané opatrenia.

5.4. **CPH** stanovila pre balíkové cestovné služby nasledujúce paušálne náhrady s prihliadnutím na obdobie medzi oznámením o odstúpení od zmluvy a začiatkom cesty, ako aj s prihliadnutím na očakávané úspory nákladov a očakávaný zisk

prostredníctvom iného využitia cestovných služieb. Odškodnenie sa vypočíta podľa dátumu doručenia vyhlásenia o odstúpení od zmluvy podľa príslušnej stupnice storno poplatkov:

Paušálne zájazdy okrem plavieb s charterovými alebo pravidelnými letmi

□ do 90. dňa pred začiatkom cesty	30 %
□ od 89. do 42. dňa pred začiatkom cesty	35%
□ od 41. do 30. dňa pred začiatkom cesty	40%
□ od 29. do 22. dňa pred začiatkom cesty	45%
□ od 21. do 15. dňa pred začiatkom cesty	55%
□ od 14. do 7. dňa pred začiatkom cesty	65%
□ od 6. do 4. dňa pred začiatkom cesty	80%
□ od 3. dňa pred začiatkom cesty alebo	
□ v prípade neuskutočnenia cesty	90 % z ceny zájazdu.

5.5. Cestujúci má v každom prípade právo preukázať **spoločnosti CPH**, že **spoločnosti CPH** nevznikla žiadna škoda alebo vznikla podstatne nižšia škoda, ako je paušálna náhrada požadovaná **spoločnosťou CPH**.

5.6. Paušálna náhrada škody podľa bodu 5.4 sa nepovažuje za stanovenú a dohodnutú, ak **CPH** preukáže, že **CPH** vznikli podstatne vyššie náklady ako vypočítaná suma paušálnej náhrady podľa bodu 5.3. V tomto prípade je **CPH** povinná konkrétne vyčísliť a odôvodniť požadované odškodnenie s prihliadnutím na ušetrené výdavky a prípadný iný spôsob využitia cestovných služieb.

5.7. Ak je **CPH** v dôsledku odstúpenia od zmluvy povinná vrátiť cestovnú cenu, § 651h ods. 5 BGB zostáva nedotknutý.

5.8. Zákonné právo cestujúceho podľa § 651 e BGB požadovať od **CPH** prostredníctvom oznámenia na trvalom nosiči údajov, aby namiesto neho do práv a povinností vyplývajúcich z paušálnej cestovnej zmluvy vstúpila tretia osoba, zostáva týmito podmienkami nedotknutá. Takéto vyhlásenie je v každom prípade včasné, ak ho **CPH** dostane 7 dní pred začiatkom cesty.

5.9. **Dôrazne odporúčame uzavrieť poistenie storno poplatkov za cestu a poistenie na pokrytie nákladov na repatriáciu v prípade úrazu alebo choroby.**

6. Zmeny rezervácie

6.1. Cestujúci nemá po uzavretí zmluvy nárok na zmeny týkajúce sa termínu cesty, cieľa cesty, miesta nástupu na cestu, ubytovania, stravovania, spôsobu dopravy alebo iných služieb (zmena rezervácie). Toto neplatí, ak je zmena rezervácie nevyhnutná, pretože **CPH** neposkytla cestujúcemu žiadne, nedostatočné alebo nesprávne predzmluvné informácie podľa čl. 250 § 3 EGBGB; v takomto prípade je zmena rezervácie možná bezplatne. Ak sa v ostatných prípadoch na žiadosť cestujúceho predsa len vykoná zmena rezervácie, **CPH** môže pri dodržaní nasledujúcich lehôt účtovať cestujúcemu poplatok za zmenu rezervácie za každého cestujúceho, ktorého sa zmena rezervácie týka. Pokiaľ nie je pred potvrdením zmeny rezervácie dohodnuté inak, poplatok za zmenu rezervácie je do času začiatku druhej stupnice storno poplatkov pre príslušný typ cesty podľa predchádzajúceho ustanovenia v bode 5 vo výške 30 € za každého dotknutého cestujúceho. Prípadné vyššie cestovné náklady vyplývajúce z zmeny rezervácie hradí cestujúci dodatočne. Ak v dôsledku zmeny rezervácie vzniknú nižšie cestovné náklady, bude to zodpovedajúcim spôsobom zohľadnené v prospech cestujúceho.

6.2. Žiadosti cestujúceho o zmenu rezervácie, ktoré budú podané po uplynutí lehoty, môžu byť, pokiaľ je ich realizácia vôbec možná, vykonané len po odstúpení od zmluvy o balíku cestovných služieb podľa bodu 5 za podmienok a súčasnej novej registrácii. To neplatí pre žiadosti o zmenu rezervácie, ktoré spôsobujú len minimálne náklady.

7. Nevyužitie služby

7.1. Ak cestujúci nevyužije jednotlivé cestovné služby, ktoré bola spoločnosť **CPH** pripravená a schopná poskytnúť v súlade so zmluvou, z dôvodov, ktoré možno pripísať cestujúcemu, nemá nárok na pomerné vrátenie ceny zájazdu, pokiaľ mu takéto dôvody nezakladajú podľa zákonných ustanovení právo na bezplatné odstúpenie od zmluvy o cestovnom alebo na jej vypovedanie. **CPH** sa bude snažiť o vrátenie ušetrených výdavkov prostredníctvom poskytovateľov služieb. Táto povinnosť neplatí, ak ide o úplne nepodstatné služby.

7.2. V prípade nevyužitia letového segmentu rezervovaného v rámci balíka služieb, najmä príletu, budú ostatné letové segmenty patriace do balíka služieb automaticky zrušené leteckými spoločnosťami poskytujúcimi služby za poplatok (no-show). Vrátenie peňazí nie je v tomto prípade spravidla možné.

8. Storno z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov

8.1. **CPH** môže odstúpiť od zmluvy v prípade nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov v súlade s nasledujúcimi ustanoveniami:

a) Minimálny počet účastníkov a najneskorší termín prijatia

Vyhlásenie o odstúpení od zmluvy zo strany **CPH** voči cestujúcemu musí byť uvedené v príslušných predzmluvných informáciách.

b) **CPH** musí v potvrdení cesty uviesť minimálny počet účastníkov a najneskorší termín odstúpenia od zmluvy.

c) **CPH** je povinná bezodkladne oznámiť cestujúcemu zrušenie cesty, ak je isté, že cesta sa neuskutoční z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov.

d) Odstúpenie od zmluvy zo strany **CPH** neskôr ako 35 dní pred začiatkom cesty je nepripustné.

8.2. Ak sa cesta z tohto dôvodu neuskutoční, cestujúci dostane bezodkladne späť platby uhradené za cenu cesty, bod 5.7 platí primerane.

9. Výpoveď z dôvodu správania

9.1. **CPH** môže vypovedať zmluvu o balíku služieb bez dodržania výpovednej lehoty, ak cestujúci napriek napomenutiu zo strany **CPH** trvalo naruša chod alebo ak sa cestujúci správa v rozpore so zmluvou do takej miery, že je oprávnené okamžité zrušenie zmluvy. To neplatí, ak je správanie v rozpore so zmluvou spôsobené porušením informačných povinností zo strany **CPH**.

9.2. Ak **CPH** zmluvu vypovie, **CPH** si ponechá nárok na cestovnú cenu; **CPH** však musí započítať hodnotu ušetrených výdavkov a výhody, ktoré **CPH** získa z iného využitia nevyužitej služby, vrátane súm uhradených poskytovateľmi služieb.

10. Povinnosti cestujúceho

10.1. Cestovné doklady

Cestujúci je povinný informovať **CPH** alebo svojho cestovného sprostredkovateľa, prostredníctvom ktorého si cestujúci rezervoval zájazd, ak cestujúci nedostane potrebné cestovné dokumenty (napr. letenku, hotelový poukaz) v lehote oznámej spoločnosťou **CPH**.

10.2. V prípade individuálnych cestovných služieb alebo jednodňových cestovných služieb v zmysle

bod 1.1 a) sa ustanovenia nasledujúceho bodu 10.3 b) neuplatňujú. V ostatných prípadoch platia ustanovenia bodov 10.3 a), c) a

d) a 10.4 primerane s nasledujúcou výhradou: Ak cestujúci z neobľúbivosti neoznámia vady, môže dôjsť k úplnému alebo čiastočnému zániku jeho záručných nárokov.

10.3. Oznámenie o vadách / žiadosť o nápravu

a) Ak nie je cesta poskytnutá bez väd, cestujúci môže požadovať nápravu.

b) Pokiaľ **CPH** nemohla napraviť situáciu v dôsledku zavineného opomenutia oznámiť vadu, cestujúci nemôže uplatňovať ani nárok na zníženie ceny podľa § 651m BGB, ani nárok na náhradu škody podľa § 651n BGB.

c) Cestujúci je povinný bezodkladne oznámiť svoje reklamácie zástupcovi **CPH** na mieste. Ak zástupca **CPH** nie je prítomný na mieste a nie je zmluvne povinný, prípadné reklamácie týkajúce sa cesty je potrebné oznámiť **CPH** na kontaktnom mieste **CPH**, ktoré bolo oznámené; Informácie o dostupnosti zástupcu **CPH** alebo jeho kontaktného miesta na mieste sú uvedené v potvrdení cesty. Cestujúci však môže oznámiť reklamáciu aj svojmu cestovnej kancelárii, prostredníctvom ktorej si rezervoval zájazd.

d) Zástupca spoločnosti **CPH** je poverený zabezpečiť nápravu, pokiaľ je to možné. Nie je však oprávnený uznávať nároky.

10.4. Stanovovanie lehoty pred vypovedaním

Ak cestujúci chce vypovedať zmluvu o zájazde z dôvodu nedostatku v cestovaní uvedeného v § 651i ods. (2) BGB, pokiaľ je tento nedostatok podstatný, podľa

§ 651l BGB, musí cestujúci vopred stanoviť spoločnosti **CPH** primeranú lehotu na nápravu. Toto neplatí len v prípade, ak spoločnosť **CPH** odmietne nápravu alebo ak je potrebná okamžitá náprava.

10.5. Poškodenie batožiny a meškanie batožiny pri leteckej doprave; osobitné pravidlá a lehoty na požiadanie o nápravu

a) Cestujúci je upozornený, že stratu, poškodenie a meškanie batožiny v súvislosti s leteckou dopravou je podľa ustanovení leteckého práva povinný bezodkladne nahlásiť na mieste prostredníctvom hlásenia o škode („P.I.R.“) príslušnej leteckej spoločnosti. Letecké spoločnosti a **CPH** môžu na základe medzinárodných dohôd odmietnuť náhradu škody, ak nebolo vyplnené hlásenie o škode. Hlásenie o škode je potrebné podať v prípade poškodenia batožiny do 7 dní, v prípade meškania do 21 dní od vydania batožiny.

b) Okrem toho je potrebné bezodkladne nahlásiť stratu, poškodenie alebo nesprávne doručenie batožiny spoločnosti **CPH**, jej zástupcovi alebo kontaktnej osobe alebo cestovnej kancelárii. To nezabavuje cestujúceho povinnosti vyplniť hlásenie o škode leteckej spoločnosti podľa písmena a) v uvedených lehotách.

11. Osobitné povinnosti cestujúceho v prípade balíkov s lekáarskymi službami, kúpeľnými procedúrami, wellness ponukami

11.1. V prípade balíkov, ktoré obsahujú lekáarske služby, kúpeľné liečby, wellness ponuky alebo porovnatelne služby, je povinnosťou cestujúceho pred rezerváciou, pred začatím cesty a pred

využitím služieb informovať, či je pre neho príslušná liečba alebo služby vhodné s ohľadom na jeho osobné zdravotné dispozície, najmä prípadné už existujúce ťažkosti alebo choroby.

11.2. CPH nie je bez výslovnej dohody povinná poskytovať osobitné, najmä na konkrétneho cestujúceho prispôbené, lekárske informácie alebo poučenie o dôsledkoch, rizikách a vedľajších účinkoch takýchto služieb.

11.3. Vyššie uvedené ustanovenia platia bez ohľadu na to, či je CPH len sprostredkovateľom takýchto služieb, alebo či sú tieto služby súčasťou cestovných služieb.

12. Obmedzenie zodpovednosti

12.1. Zmluvná zodpovednosť spoločnosti CPH za škody, ktoré nie sú výsledkom porušenia života, tela alebo zdravia a ktoré neboli spôsobené zavinením, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu. Prípadné ďalšie nároky podľa Montrealského dohovoru alebo zákona o leteckej doprave nie sú týmto obmedzením zodpovednosti dotknuté.

12.2. CPH nezodpovedá za poruchy služieb, škody na osobách a veciach v súvislosti so službami, ktoré sú sprostredkované ako služby tretích strán (napr. sprostredkované výlety, športové podujatia, návštevy divadla, výstavy), ak boli tieto služby v príslušnej ponuke služieb a potvrdení rezervácie výslovne a s uvedením totožnosti a adresy sprostredkovateľa zmluvného partnera označené ako služby tretích strán tak jednoznačne, že cestujúci mohol rozpoznať, že nie sú súčasťou balíka služieb CPH. V ostatných prípadoch boli riadne splnené požiadavky §§ 651b, 651c, 651w a 651y BGB.

12.3. CPH však nesie zodpovednosť, ak a pokiaľ je príčinou škody cestujúceho porušenie povinností CPH v oblasti informovania, objasňovania alebo organizácie.

12.4. Pokiaľ služby ako lekárske služby, terapeutické služby, masáže alebo iné liečebné procedúry alebo služby nie sú súčasťou balíka CPH a CPH ich sprostredkováva iba dodatočne k rezervovanému balíku podľa bodu 12.2, CPH nezodpovedá za poskytovanie služieb ani za škody na zdraví alebo majetku. Zodpovednosť vyplývajúca zo sprostredkovateľského vzťahu tým nie je dotknutá. Pokiaľ sú takéto služby súčasťou cestovných služieb, CPH nezodpovedá za úspech liečby alebo kúpeľov.

13. Uplatňovanie nárokov; adresát

13.1. Nároky podľa § 651i ods. (3) č. 2, 4-7 BGB musí cestujúci uplatniť voči CPH. Uplatnenie nárokov je možné aj prostredníctvom cestovnej kancelárie, ak bola zájazdová cesta rezervovaná prostredníctvom tejto cestovnej kancelárie. Zmluvné nároky uvedené v § 651 i ods. (3) BGB sa premlčujú po dvoch rokoch. Premlčacia lehota začína plynúť dňom, kedy mala cesta podľa zmluvy skončiť. Odporúča sa uplatnenie nárokov v písomnej forme.

13.2. V prípade jednotlivých cestovných služieb alebo jednodňových cestovných služieb v zmysle

Bod 1.1 a) sa nevzťahuje na premlčaciu lehotu stanovenú v § 651j BGB. V týchto prípadoch sa namiesto toho uplatňujú všeobecné premlčacie lehoty.

14. Povinnosť informovať o totožnosti prevádzkovateľa leteckej dopravy

14.1. CPH informuje cestujúceho pri rezervácii v súlade s **nariadením EÚ o informovaní cestujúcich o totožnosti prevádzkovateľa leteckej dopravy** pred alebo najneskôr pri rezervácii o totožnosti prevádzkovateľa(-ov) leteckej dopravy v súvislosti so všetkými leteckými dopravnými službami, ktoré majú byť poskytnuté v rámci rezervovanej cesty.

14.2. Ak v čase rezervácie nie je/nie sú známa(-é) prevádzkovateľská(-é) letecká(-é) spoločnosť(-e), CPH je povinná informovať cestujúceho o leteckej spoločnosti alebo leteckých spoločnostiach, ktoré budú pravdepodobne prevádzkovať let. Akonáhle CPH zistí, ktorá letecká spoločnosť bude prevádzkovať let, CPH o tom informuje cestujúceho.

14.3. Ak sa letecká spoločnosť uvedená cestujúcemu ako prevádzkovateľ letu zmení, CPH o tejto zmene informuje cestujúceho bezodkladne a tak rýchlo, ako to bude možné primeranými prostriedkami.

14.4. „Čierna listina“ (letecké spoločnosti, ktorým je zakázané využívať vzdušný priestor nad členskými štátmi) vyhotovená v súlade s nariadením ES je k dispozícii na internetových stránkach CPH alebo priamo na https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_de a je možné do nej nahliadnuť v obchodných priestoroch CPH.

15. Predpisy týkajúce sa pasov, víz a zdravia

15.1. CPH informuje cestujúceho o všeobecných požiadavkách týkajúcich sa pasov a víz, ako aj o zdravotných formalitách v krajine určenia, vrátane približných lehôt na získanie prípadne potrebných víz pred uzavretím zmluvy, ako aj o ich prípadných zmenách pred začatím cesty.

15.2. Cestujúci je zodpovedný za získanie a nosenie úradne požadovaných cestovných dokladov, prípadne potrebných očkovaní, ako aj za dodržiavanie colných a devízových predpisov. Nevýhody vyplývajúce z nedodržania týchto predpisov, napr. úhrada storno poplatkov, znáša cestujúci. To neplatí, ak CPH neposkytla informácie, poskytla nedostatočné alebo nesprávne informácie.

15.3. CPH nezodpovedá za včasné udelenie a doručenie potrebných víz príslušným diplomatickým zastúpením, ak cestujúci poveril CPH ich vybavením, pokiaľ CPH neporušila svoje povinnosti zavinením.

16. Osobitné ustanovenia v súvislosti s pandémiami (najmä koronavírusom)

16.1. Strany sa dohodli, že dohodnuté cestovné služby budú poskytované príslušnými poskytovateľmi služieb vždy v súlade s úradnými predpismi a požiadavkami platnými v čase cesty.

16.2. Cestujúci súhlasí s tým, že pri využívaní cestovných služieb bude dodržiavať primerané pravidlá používania alebo obmedzenia poskytovateľov služieb a v prípade výskytu typických príznakov ochorenia bezodkladne informuje sprievodcu a poskytovateľa služieb.

16.3. Vyššie uvedené ustanovenia nemajú vplyv na práva cestujúceho podľa § 651i BGB (nemecký občiansky zákonník).

17. Alternatívne riešenie sporov; dohoda o voľbe práva a mieste súdnej príslušnosti

17.1. CPH upozorňuje, že v súvislosti so zákonom o riešení spotrebiteľských sporov sa CPH nezúčastňuje na dobrovoľnom riešení spotrebiteľských sporov. Ak a pokiaľ by sa v budúcnosti stalo riešenie spotrebiteľských sporov pre CPH povinným, CPH o tom príslušných spotrebiteľov vhodným spôsobom informuje. CPH upozorňuje na európsku platformu pre online riešenie sporov <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> pre všetky cestovné zmluvy, ktoré boli uzavreté v rámci elektronického právneho styku.

17.2. Pre cestujúcich, ktorí nie sú občanmi členského štátu Európskej únie alebo Švajčiarska, sa pre všetky právne a zmluvné vzťahy medzi cestujúcim a CPH dohoduje výhradná platnosť nemeckého práva. Takíto cestujúci môžu CPH žalovať výlučne v sídle CPH.

17.3. Pre žaloby CPH proti cestujúcim alebo zmluvným partnerom zmluvy o balíkovom zájazde, ktorí sú obchodníkmi, právnickými osobami verejného alebo súkromného práva alebo osobami, ktoré majú bydlisko alebo obvyklé miesto pobytu v zahraničí, alebo ktorých bydlisko alebo obvyklé miesto pobytu nie je v čase podania žaloby známe, sa ako miesto súdu dohodlo sídlo CPH.

© Tieto cestovné podmienky sú chránené autorskými právami;
TourLaw - Noll | Hütten | Dukic Rechtsanwälte, Mnichov | Stuttgart,
2025

Cestovná kancelária je:

- Capital Holidays (Europe) GmbH
- Registrový súd: AG München I HRB 276328
 - Vedenie: Lamia Azimi
 - Sídlo: Landsberger Str. 154, 80339 Mnichov
 - Tel.: +49 (0)89 540 2838 41
 - E-mail: service@capitalholidays.com
 - Webwww.capitalholidays.com

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.capitalholidays.com/assets/Documents/20250527_AGB_CapitalHolidaysEuropeGmbH.pdf