

83. vydanie
Platné pre nové rezervácie
od 1. októbra 2025




Podrobné podmienky rezervácie



Podrobné podmienky rezervácie
pre TUI Deutschland GmbH



airtours 



Podrobné podmienky rezervácie

Vážený hosť,

prosím, pozorne si prečítajte tieto podmienky rezervácie, ktoré vám boli zaslané pred rezerváciou, pretože pri rezervácii tieto podmienky rezervácie akceptujete.

Vzťahujú sa na všetky **balíkové zájazdy**, ako aj na cestovné služby a komponenty rezervované ako individuálne služby v zmysle § 651a - y (3) č. 2 a 3 nemeckého občianskeho zákonníka (BGB) (ubytovanie v hoteloch alebo rekreačných domoch/apartmánov a prenájom motorových vozidiel (vrátane obytných vozidiel) a motocyklov) – ďalej len „**individuálne služby**“ – poskytovateľa TUI Deutschland GmbH (ďalej len „TUI“). Dopĺňajú a dopĺňajú zákonné ustanovenia BGB platné pre ubytovanie/prenájom pre balíkové zájazdy v súlade s § 651a - y (250 a 252) úvodného zákona k nemeckému občianskemu zákonníku (EGBGB). Ak sa jednotlivé ustanovenia týchto podmienok rezervácie vzťahujú len celkom alebo čiastočne na balíkové zájazdy alebo len na jednotlivé služby TUI, bude to v príslušnom bode jasne uvedené. Pojem služba (služby) zahŕňa ako zájazdy, tak aj jednotlivé komponenty.

Tieto podmienky rezervácie sa nevzťahujú na **sprostredkované individuálne služby** (napr. vstupenky ako individuálne služby sprostredkované spoločnosťou TUI Ticket Shop (TTS)) a sprostredkovanie súvisiacich cestovných služieb v zmysle § 651w BGB. V prípade potreby dostanete tieto informácie osobitne.

Okrem toho sa tieto podmienky rezervácie vzťahujú na služobné cesty iba v prípade, ak takéto cesty nie sú organizované na základe rámcovej zmluvy upravujúcej organizáciu služobných ciest.

Tieto podmienky rezervácie sú k dispozícii na internete na adrese www.tui.com > Hilfe&Kontakt > Geschäftsbedingungen.

1. Uzatvorenie zmluvy
2. Platba
3. Zľavy pre deti
4. Osobitné poznámky k rekreačným apartmánom a domom
5. Špeciálne požiadavky, individuálne cestovné podmienky, služby cestovného zástupcu
6. Letecká doprava pre dovolenkové balíky
7. Zmeny služieb
8. Storno zo strany zákazníka pred začatím služby/stornovacie poplatky
9. Zmena rezervácie, poplatok, náhrada
10. Cestovné poistenie
11. Storno a ukončenie zo strany TUI
12. Oznámenie o vadách, náprava, zníženie ceny, ukončenie zmluvy
13. Náhrada škody
14. Riešenie spotrebiteľských sporov
15. Pasové, vízové, colné, devízové a zdravotné predpisy
16. Ochrana údajov
17. Všeobecné

1 Uzatvorenie zmluvy

- 1.1 Odoslaním rezervácie podávate záväznú ponuku na uzavretie zmluvy so spoločnosťou TUI. Základom ponuky je popis cesty a dopĺňajúce informácie poskytnuté spoločnosťou TUI k príslušným cestovným službám, ktoré vám boli sprístupnené v čase rezervácie.

Zmluva je uzavretá po doručení vyhlásenia o prijatí zo strany spoločnosti TUI. Na to nie je potrebná žiadna osobitná forma.

- 1.2 Ste zodpovední za všetky zmluvné záväzky spĺňajúce, v mene ktorých rezerváciu uskutočňujete, rovnako ako za splnenie svojich vlastných zmluvných povinností v rozsahu, v akom ste sa k týmto povinnostiam zaviazali k týmto povinnostiam výslovne a samostatným vyhlásením.

- 1.3 Pri uzavretí zmluvy alebo bezprostredne po jej uzavretí dostanete **potvrdenie rezervácie**, ktoré obsahuje všetky podstatné informácie o cestovných službách, ktoré ste si rezervovali. Ak sú obe strany fyzicky prítomné v čase uskutočnenia rezervácie, najmä v cestovnej kancelárii, máte právo na potvrdenie rezervácie v papierovej forme, inak najmä v prípade elektronických transakcií, postačuje zaslanie potvrdenia rezervácie na trvalom elektronickej nosiči.
Ak sa údaje uvedené v potvrdení líšia od údajov uvedených vo vašej rezervácii, spoločnosť TUI je viazaná údajmi uvedenými v tejto novej ponuke po dobu 10 dní. Zmluva sa potom uzatvára na základe tejto novej ponuky, pokiaľ spoločnosť TUI upozornila na akúkoľvek zmenu v novej ponuke v porovnaní s rezerváciou a splnila svoje predzmluvné informačné povinnosti a vy ste cestovnej kancelárii oznámili svoj súhlas výslovným vyhlásením alebo zaplatením zálohy v záväznej lehote.
- 1.4 Pri rezervácii zájazdu nie sú predzmluvné informácie poskytnuté spoločnosťou TUI, ktoré sa týkajú základných charakteristík cestovných služieb, ceny zájazdu a všetkých dodatočných nákladov, platobných podmienok, minimálneho počtu účastníkov a storno poplatkov v súlade s § 250 ods. 3 č. 1, 3 až 5 a § 7 EGBGB súčasťou zmluvy o zájazde, iba ak je to výslovne dohodnuté medzi vami a spoločnosťou TUI.
- 1.5 Chceli by sme upozorniť, že podľa § 312 ods. 7 a § 312g ods. 2 veta 1 č. 9 BGB pre zmluvy o balíkových zájazdoch podľa § 651a a 651c BGB uzavretých na diaľku (listom, telefonicky, faxom, e-mailom, SMS, rozhlasom, telemédiami, online službami) neexistuje právo na odstúpenie od zmluvy, ale len zákonné práva na zrušenie a vypovedanie, najmä právo na zrušenie podľa § 651h BGB (pozri tiež § 8). Právo na odstúpenie od zmluvy však existuje, ak bola zmluva o cestovných službách podľa § 651a BGB uzavretá mimo obchodných priestorov, pokiaľ ústne rokovania, na ktorých sa uzavretie zmluvy zakladá, neprebehli na základe predchádzajúcej objednávky zákazníka; v tomto prípade neexistuje právo na odstúpenie od zmluvy.

2 Platba

- 2.1 V prípade **rezervácií balíkových zájazdov** uzavrela spoločnosť TUI na ochranu finančných prostriedkov zákazníkov poistenie proti platobnej neschopnosti s Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH. V týchto prípadoch obsahuje potvrdenie rezervácie príslušný **poistný certifikát**.
Okrem toho, bez ohľadu na to, či bola rezervovaná zájazdová cesta alebo individuálna cestovná služba, potvrdenie rezervácie obsahuje podrobnosti o výške zálohy a konečnej platby a, ak je to relevantné, spôsoby výpočtu sumy splatnej v prípade zrušenia. Platby za všetky rezervácie sa uskutočňujú v súlade s podsekciami 2.2 až 2.10 nižšie:
 - 2.2 Ak rezervovaná cesta zahŕňa leteckú dopravu, pri uzavretí zmluvy je po potvrdení rezervácie splatná záloha vo výške 25 % z celkovej ceny. Ak rezervovaná služba nezahŕňa leteckú dopravu, je splatných 20 % z celkovej ceny. To však neplatí pre produkty označené ako „Bezplatné zrušenie do 18:00 hod. v deň príchodu“, v takom prípade platia ustanovenia v pododdielke 2.3.
 - 2.3 **Zostávajúca suma** ceny je splatná 4 týždne pred začiatkom služby, ak je jasné, že služba – tak, ako bola rezervovaná – bude poskytnutá a **itinerár** je pripravený v predajni (napr. cestovná kancelária, online cestovná kancelária, call centrum) alebo vám bol zaslaný podľa dohody.
Pri **krátkodobých rezerváciách** (od 28 dní pred začiatkom služby) je celá cena splatná ihneď.
 - 2.4 Stornovacie poplatky (pozri bod 8) a akékoľvek poplatky za spracovanie a zmenu rezervácie (pozri bod 9) sú splatné ihneď.

2.5 Platba priamo spoločnosti TUI

- 2.5.1 V prípade platieb bankovým prevodom alebo prostredníctvom Paypal je potrebné uviesť meno a priezvisko, úplnú adresu, telefónne číslo a tiež e-mailovú adresu.
 - 2.5.2 V prípade platieb prostredníctvom priameho inkasa SEPA vyžaduje TUI (pripadne prostredníctvom predajného miesta) podpísané splnomocnenie, ktoré umožňuje priame inkaso z bežného účtu s cenou, ktorá sa má zaplatiť (záloha a konečná platba). Splnomocnenie je súčasťou potvrdenia.
 - 2.5.3 Pri platbe za službu rezervovanú v spoločnosti TUI kreditnou kartou vyžaduje spoločnosť TUI váš súhlas (v prípade potreby prostredníctvom predajného miesta) s výberom peňazí z vašej kreditnej karty. Pri online predaji je niekedy potrebné dodatočné overenie.
 - 2.5.4 Môžete tiež zaplatiť bankovým prevodom do 30 dní pred začiatkom služby.
 - 2.5.5 Ak sa s cestovnou kanceláriou, ktorá vám poskytuje poradenstvo, dohodnete na poradenskom poplatku (RSE), zároveň pri rezervácii poveríte spoločnosť TUI, aby tento poplatok RSE zaplatila cestovnej kancelárii. Spoločnosť TUI tento poplatok RSE vyberie spolu s cenou, ktorú máte zaplatiť za balík dovolenky a/alebo jednotlivé služby.
- ## 2.6 Platba prostredníctvom predajného miesta
- Vo výnimočných prípadoch je možné zaplatiť zálohu aj zostávajúcu platbu po doručení itinerára vo vašej predajni.
- 2.7 **Zmeny dohodnutého spôsobu platby** je možné vykonať najneskôr 35 dní pred začiatkom poskytovania služby a len v prípade ešte nezaplatených platieb.
 - 2.8 Ak ste **itinerár** nedostali najneskôr 4 dni pred začiatkom služby, okamžite kontaktujte svoje predajné miesto. V prípade krátkodobých rezervácií alebo zmien rezervácie vykonaných 14 dní alebo menej pred začiatkom služby dostanete itinerár rovnakým spôsobom ako v prípade dlhodobých rezervácií. V záujme vašej vlastnej bezpečnosti vás žiadame, aby ste si itinerár po jeho doručení starostlivo prečítali.
 - 2.9 Ak nedodržíte splatné platby alebo ich neuhradíte v plnej výške a nezaplatíte ani po upomienke s dodatočnou lehotou, spoločnosť TUI môže odstúpiť od príslušnej zmluvy, pokiaľ v tomto čase už nedošlo k podstatnému porušeniu plnenia. V prípade odstúpenia od zmluvy v zmysle predchádzajúcej vety môže spoločnosť TUI požadovať ako náhradu storno poplatky v súlade s bodmi 8.2 a 8.5. Ak nezaplatíte napriek tomu, že platby sú splatné, spoločnosť TUI si tiež vyhradzuje právo účtovať poplatok za druhú upomienku vo výške 1,50 €.
Vaše právo preukázať, že náklady nevznikli alebo boli výrazne nižšie, zostáva nedotknuté.
 - 2.10 Náklady na doplnkové služby, ako je vybavenie víz atď., nie sú zahrnuté v cene zájazdu, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak. Ak takéto náklady vzniknú, uhradte ich prosím v predajni.

3 Zľavy pre deti

Rozhodujúci je **vek dieťaťa v čase začatia služby**. Bez ohľadu na to musíte pri rezervácii uviesť vek každého dieťaťa, ktoré s vami cestuje.

Rozsah zliav pre deti nájdete v príslušnom popise služby.

Za prepravu detí mladších ako 2 roky, ktoré nemajú nárok na sedadlo, na charterových letoch v rámci balíkových zájazdov sa účtujú nasledujúce poplatky: administratívny poplatok vo výške maximálne 70 € na dieťa a let, za predpokladu, že s každým dieťaťom cestuje jeden dospelý sprievodca. V prípade balíkových zájazdov s pravidelnou leteckou dopravou a v prípade ponúk len s letom (charterovým alebo pravidelným letom) vám budú účtované administratívne poplatky poskytovateľa služieb (leteckej spoločnosti).

V prípade nesprávnych údajov o veku je spoločnosť TUI oprávnená účtovať rozdiely na základe správnej ceny plus poplatok za spracovanie vo výške 50 EUR.

Vaše právo preukázať, že náklady nevznikli alebo boli výrazne nižšie, zostáva nedotknuté.

4 Osobitné poznámky k apartmánu a domom na dovolenku

Vedľajšie náklady na položky súvisiace so spotrebou alebo dodatočné služby, ktoré ste si vyžiadali, nie sú zvýčajne zahrnuté v cene. Pokiaľ nie je v popise služby uvedené inak, musia sa uhradiť priamo na mieste.

Apartment/prázdninový dom môže byť obsadený len počtom dospelých a detí uvedeným v popise služby a uvedením v potvrdení.

Uvedené dátumy príchodu a odchodu sú záväzné. Pred odovzdaním kľúčov môže byť požadovaná prirátaná suma (záloha) na pokrytie prípadných škôd alebo miestne splatných vedľajších nákladov závislých od spotreby.

Vrátenie alebo vyrovnanie kaucie sa uskutoční po vrátení apartmánu/rekreačného domu v čistom a riadnom stave na konci pobytu.

5 Špeciálne požiadavky, individuálne cestovné podmienky, služby cestovného zástupcu

5.1 Špeciálne požiadavky

- 5.1.1 Spoločnosť TUI sa bude v maximálnej možnej miere snažiť vyhovieť akýmkoľvek špeciálnym požiadavkám, ktoré nie sú uvedené v ponuke a ktoré uvediete pri rezervácii (špeciálne požiadavky), ako napríklad susediace izby alebo izby v konkrétnej lokalite. Keďže však spoločnosť TUI nemôže zaručiť, že tak urobí, špeciálne požiadavky sa stanú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy len vtedy, ak sú uvedené v potvrdení rezervácie („Potvrdenie/Faktúra“) a označené „záväzné“. V ostatných prípadoch platí ustanovenie § 1.3, vety 3 a 4. To isté platí pre akékoľvek osobitné požiadavky, ktoré uvediete po uzavretí zmluvy, ale pred začatím cesty: osobitná požiadavka sa stane neoddeliteľnou súčasťou zmluvy len vtedy, ak vám spoločnosť TUI poskytne písomné potvrdenie („dodatok“) o osobitnej požiadavke. Upozorňujeme, že v rámci jednej ubytovacej jednotky je možné rezervovať iba identické typy stravovania. To platí aj pre deti, ktoré s vami cestujú.
- 5.1.2 Za spracovanie **individuálnych** služieb, ktoré sa odchyľujú od príslušného popisu služieb, sa účtuje poplatok maximálne 50 EUR na osobu a týždeň.
- 5.1.3 Ak si želáte zmeniť lety a/alebo hotely v destinácii, spoločnosť TUI si vyhradzuje právo účtovať prirátaný manipulačný poplatok za každého cestujúceho okrem akýchkoľvek dodatočných nákladov, ktoré vzniknú. Poplatok za spracovanie sa vzťahuje na každú osobu. Zmeny letov nie sú možné v prípade balíkov od spoločností XTUI a Itur.
- 5.1.4 Domáce zvieratá sú povolené iba v prípade, ak to výslovné povoľuje popis služby.
- 5.2 **Predĺženie pobytu**
Ak si želáte predĺžiť pobyt v destinácii, kontaktujte čo najskôr svojho cestovného zástupcu alebo miestneho zástupcu TUI. Radi vám pobyt predĺžime, ak sú k dispozícii vhodné ubytovacie kapacity a možnosti dopravy späť.
Náklady na predĺženie pobytu je potrebné uhradiť na mieste. Pečlivo si skontrolujte ceny a podmienky, ktoré sa vzťahujú na vašu spätnú cestu, ako aj platnosť vášho cestovného poistenia a prípadne potrebné víza. Predĺženie pobytu nie je možné v prípade balíkov od XTUI a Itur.
- 5.3 **Služby, podpora a asistancia cestovnej kancelárie**
Ponúkané balíky zahŕňajú starostlivosť na mieste.
Kontaktné údaje nájdete v itinerári, na stránke my.tui.com alebo v aplikácii myTUI. Ak je to súčasťou rezervovanej služby, môžete mať v hoteli aj cestovného zástupcu.
V prípade podania sťažnosti sa obráťte na osobitné informácie v podsekcii 13.7.2.

6 Letecká doprava v rámci balíkových zájazdov

6.1 Prevádzkovateľ leteckej dopravy/zoznam EÚ o bezpečnosti leteckej dopravy

Podľa nariadenia (ES) č. 2111/2005 z 14.12.2005 je spoločnosť TUI povinná pri rezervácii informovať vás o totožnosti prevádzkovateľa(-ov) leteckej dopravy. Ak prevádzkovateľ leteckej dopravy nie je v čase rezervácie ešte známy, budete najskôr informovaní o totožnosti pravdepodobného prevádzkovateľa leteckého dopravníctva (dopravcov). Akonáhle bude totožnosť definitívne stanovená, budete o tom informovaní. V prípade zmeny prevádzkovateľa leteckého dopravníctva po rezervácii budete o tejto zmene čo najskôr informovaní.

Zoznam leteckých dopravcov, na ktorých sa vzťahuje prevádzkový zákaz v zozname EÚ o bezpečnosti leteckej dopravy, nájdete na adrese https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_en.

6.2 Medzipristátia

Spoločnosť TUI upozorňuje, že z technických dôvodov alebo z dôvodov programu môžu byť na priamych letoch medzipristátia.

6.3 Dôrazne odporúčame, aby ste peniaze, cennosti, technické vybavenie a lieky prepravovali výlučne v príručnej batožine.

7 Zmeny služieb

- 7.1 **Pred uzavretím zmluvy** môže spoločnosť TUI kedykoľvek zmeniť popis služieb a pred rezerváciou vás o tom informuje.
- 7.2 Zmeny podstatných cestovných služieb v súvislosti s dohodnutým obsahom zmluvy o rezervácii, ktoré sa stanú nevyhnutnými po uzavretí zmluvy a pred odchodom a ktoré nie sú vykonané v rozpore s dobrými mravmi zo strany TUI, sú povolené len vtedy, ak nie sú významné a nemajú vplyv na celkovú kvalitu a rozsah rezervovanej služby. Akékoľvek nároky na záruku zostávajú nedotknuté, najmä pokiaľ ide o vady zmenených služieb.
- 7.3 Spoločnosť TUI vás bude informovať o zmenách služieb na trvalom nosiči údajov ihneď po tom, ako sa dozvie o dôvode zmeny. V prípade potreby vám spoločnosť TUI ponúkne bezplatnú zmenu alebo bezplatné odstúpenie od zmluvy.
V prípade náhradnej leteckej prepravy z dôvodu zmeny letiska je lístok na vlak a let (pozri pododdiel 13.6) zahrnutý vo vašom itinerári.
- 7.4 V prípade akékoľvek podstatnej zmeny akéhokoľvek základného prvku cestovných služieb alebo odchýlky od vašich špecifických požiadaviek, ktoré sa stali súčasťou cestovnej zmluvy, máte právo v prirátanej lehote stanovenej spoločnosťou TUI v čase oznámenia zmeny buď túto zmenu akceptovať, alebo odstúpiť od cestovnej zmluvy bezplatne, alebo požiadať o účasť na náhradnej službe, ak spoločnosť TUI takúto cestovnú službu ponúka.
Po doručení oznámenia spoločnosťou TUI máte možnosť reagovať alebo nereagovať. Ak reagujete na oznámenie spoločnosti TUI, môžete buď súhlasiť so zmenou zmluvy, požiadať o účasť na náhradnom cestovnom programe alebo – v prípade rezervácie individuálnej služby – požiadať o účasť na náhradnej službe, ak bola ponúknutá, alebo odstúpiť od zmluvy bezplatne.
Ak TUI neodpovie alebo neodpovie v stanovenej lehote, oznámená zmena sa považuje za prijatú.
O tom budete informovaní jasným, zrozumiteľným a dôrazným spôsobom v oznámení v súlade s bodom 7.3.
- 7.5 Akékoľvek nároky na záruku zostávajú nedotknuté, pokiaľ sú zmenené služby vadné. Ak spoločnosť TUI vznikli nižšie náklady na realizáciu zmeneného alebo alternatívne poskytnutého zájazdu alebo individuálnej služby rovnomennej kvality, bude vám vrátený rozdiel.
- 7.6 V prípade plavieb rozhoduje o akýchkoľvek zmenách v čase plavby a/alebo trasách, ktoré sú nevyhnutné napríklad z bezpečnostných alebo poveternostných dôvodov, výlučne kapitán.

8 Storno zo strany zákazníka pred začatím služby/stornovacie poplatky

- 8.1 Zmluvu môžete zrušiť kedykoľvek pred začatím služby. Zrušenie musí byť oznámené spoločnosti TUI. Ak bola služba rezervovaná prostredníctvom predajného miesta, zrušenie môže byť oznámené aj predajnému miestu. Odporúčame vám oznámiť zrušenie na trvalom nosiči.
- 8.2 Ak zrušíte pred začatím služby alebo nezačneť balíček zájazdu alebo rezervovanú individuálnu službu, TUI stratí nárok na dohodnutú cenu. Namiesto toho môže TUI požadovať primeranú náhradu, pokiaľ TUI nie je zodpovedná za zrušenie a neexistujú žiadne mimoriadne okolnosti v destinácii alebo v jej bezprostrednej blízkosti, ktoré by významne ovplyvnili poskytovanie rezervovanej služby alebo – ak je to zahrnuté v rezervovanej službe – prepravu osôb do destinácie; Okolnosti sa považujú za nevyhnutné a mimoriadne, ak sú mimo kontroly spoločnosti TUI a ich dôsledky nebolo možné zabrániť ani pri prijatí všetkých primeraných opatrení.
Stornovacie poplatky sú uvedené v podsekcii 8.4. Stanovené sú na základe ceny zníženej o hodnotu nákladov, ktoré TUI ušetrila, a o sumu, ktorú TUI získa iným využitím služieb.
Nasledujúce paušálne sadzby zohľadňujú aj obdobie medzi oznámením o zrušení a začiatkom poskytovania služby. Na vašu žiadosť spoločnosť TUI odôvodní uplatnené poplatky.
Okrem toho máte tiež právo predložiť dôkazy, že spoločnosť TUI neutrpela v dôsledku zrušenia žiadnu škodu alebo že poplatky, na ktoré má spoločnosť TUI nárok, sú výrazne nižšie ako paušálna náhrada požadovaná spoločnosťou TUI.
- 8.3 Stornovacie poplatky sú splatné aj v prípade, ak sa nedostavíte na príslušné letisko odletu alebo miesto odletu alebo miesto plnenia včas v čase uvedenom v rezervacyjnych dokladoch, alebo ak sa služba nezačne poskytovať z dôvodu chýbajúcich cestovných dokladov, za ktoré TUI nezodpovedá, napr. pasu alebo potrebného víza.
- 8.4 Paušálny nárok na storno poplatky **na osobu/na ubytovacia jednotku** v prípade zrušenia rezervácie je nasledovný:
- 8.4.1 **Štandardné kompenzačné poplatky:**
- | | |
|--|-----|
| do 31 dní pred odchodom | 40% |
| od 30 dní pred odchodom | 60% |
| od 14 dní pred odchodom do dňa odchodu alebo nedostavenie sa 80% dohodnutej ceny zájazdu | |
| B Cesta/služba bez leteckej dopravy | |
| do 31 dní pred začiatkom cesty/služby | 20% |
| od 30 dní pred začiatkom cesty/služby | 40% |
| od 14 dní pred začiatkom cesty/služby až do dňa začiatku cesty/služby | |
| alebo nedostavenie sa alebo nevyužitie služby | 80% |
| % dohodnutej ceny | |
- 8.4.2 **Výnimky zo štandardnej politiky kompenzácií:**
Rekrečné domy/vily/apartmány (ak je to uvedené v potvrdení cesty, inak platí bod 8.4.1), karavanové parky, tiež pre autobusovú a železničnú dopravu, motocyklové zájazdy, letecké zájazdy, súkromné cesty
- | | |
|---|-----|
| do 46 dní pred začiatkom cesty/služby | 25% |
| od 45 dní pred začiatkom cesty/služby | 50% |
| od 35 dní pred začiatkom cesty/služby až do dňa začiatku cesty/služby | |
| alebo neúčasť | 80% |
| % dohodnutej ceny | |
| B Plavby, programy pre karavany | |
| do 31 dní pred začiatkom cesty/služby | 25% |
| od 30 dní pred začiatkom cesty/služby | 40% |
| od 24 dní pred začiatkom cesty/služby | 50% |
| od 17 dní pred začiatkom cesty/služby | 60% |
| od 10 dní pred začiatkom cesty/služby | |
| až do dňa začiatku cesty/služby | |
| alebo nedostavenie sa | 80% |
| % dohodnutej ceny | |
- Na letecké zájazdy sa vzťahujú odlišné podmienky, ktoré vám budú oznámené pred rezerváciou.

C V prípade sprostredkovaných vstupienok, napr. na muzikály, platia podmienky zrušenia príslušného poskytovateľa. Tieto podmienky vám budú oznámené v čase rezervácie.

D V prípade produktov označených poznámkou „80 % storno poplatok od momentu rezervácie“ sa účtujú storno poplatky vo výške 80 % dohodnutej ceny bez ohľadu na čas zrušenia.

V prípade produktov označených poznámkou „Bezplatné zrušenie do 18:00 hod. v deň príchodu“, pred začatím poskytovania služby (check-in) sa neúčtuje žiadny storno poplatok, ak je zrušenie vykonané do 18:00 hod. (CET), zatiaľ čo ak je zrušenie vykonané po 18:00 (CET) v deň príchodu, je potrebné uhradiť storno poplatky vo výške 80 % dohodnutej ceny.

E V prípade TUI Cars sa storno poplatky vo výške 80 % účtujú len 24 hodín pred dohodnutým začiatkom služby a v prípade neprevzatia prenajatého vozidla. Na motorky sa vzťahujú osobitné storno poplatky na motocykle a budú oznámené pred uzavretím zmluvy.

- 8.5 Ak by dohoda o paušálnych sadzbách uvedených vyššie (článok 8.4) nebola v prípade zrušenia platná z právnych alebo skutočných dôvodov, spoločnosť TUI si vyhradzuje právo namiesto uvedených paušálnych sadzieb požadovať konkrétnu náhradu (článok 651 h ods. 2 veta 2 nemeckého občianskeho zákonníka [BGB]) zodpovedajúcu cene vášho zájazdu mínus ušetrené náklady a príjmy, ktoré TUI získala z iného využitia cestovných služieb, ktoré ste si rezervovali. TUI na požiadanie uvedie dôvody konkrétnej náhrady.
- 8.6 Ak je spoločnosť TUI povinná v dôsledku zrušenia vrátiť časť alebo celú dohodnutú cenu, musí tak urobiť bezodkladne, v každom prípade do 14 dní od doručenia oznámenia o zrušení.

Vaše právo poskytnúť náhradného cestujúceho v primeranej lehote pred začatím služby prostredníctvom vyhlásenia na trvalom nosiči údajov (pozri pododdiel 9.2 nižšie) nie je vyššie uvedenými podmienkami dotknuté. Takéto vyhlásenie je v každom prípade včasné, ak ho spoločnosť TUI dostane najneskôr sedem dní pred začatím služby.

9 Zmena rezervácie, poplatok, náhradník

- 9.1 Na vašu žiadosť TUI zmení potvrdenie (zmenená rezervácia), pokiaľ je to možné, najneskôr 31 dní pred začiatkom cesty/služby alebo v prípade ciest a služieb definovaných v pododdieli 8.4.2 A najneskôr 46 dní pred začiatkom cesty/služby.

Zmenené rezervácie zahŕňajú napríklad z meny dátumu cesty, destinácie, miesta odchodu, ubytovania, dopravy, ako aj akékoľvek špeciálne požiadavky (článok 5.1). Za každú osobu sa účtuje samostatný poplatok vo výške 50 EUR.

Dodatkové náklady, ktoré vzniknú poskytovateľom služieb (napr. leteckým spoločnostiam, poskytovateľom obytných vozidiel), budú účtované samostatne. Preto venujte pozornosť správneju napísaniu svojho mena tak, ako je uvedené v pase.

Upozorňujeme, že zmeny v rezervácii môžu mať za následok stratu všetkých výhod a zliav platných v čase pôvodnej rezervácie, a tým aj vyššiu konečnú cenu. Informácie o tom nájdete na stránke TUI.com alebo vo vašej pobočke TUI.

Zmeny po uplynutí vyššie uvedených termínov (napr. v prípade ciest/služieb v súlade s podsekciami 8.4.1 a 8.4.2 B do 30 dní pred začiatkom cesty alebo služby), ako aj zmeny po uplynutí platnosti popisu služby, na ktorom je rezervácia založená (pododdiel 1.1), je možné vykonať len po zrušení zmluvy za podmienok uvedených v pododdieli 8.4 a po iniciovaní novej rezervácie.

Okrem toho zmeny letov, zmeny termínov cestovania/služieb, destinácie a začiatku cestovania v prípade ponúk XTUI, airtours Private Travel, Itur a osobitne označených balíkových zájazdov, ktoré zahŕňajú špeciálne tarify pravidelných letov je možné vykonať len po zrušení zmluvy za podmienok uvedených v bode 8.4 a po vykonaní novej rezervácie.

V prípade produktov označených ako „80 % storno poplatok od rezervácie“ nie je možné rezerváciu zmeniť.

- 9.2 V primeranej lehote pred začatím poskytovania služby môžete na trvalom nosiči vyhlásiť, že vaše práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy preberá tretia strana. Vyhlásenie sa v každom prípade považuje za včasné, ak ho spoločnosť

TUI najneskôr sedem dní pred začatím služby.

Spoločnosť TUI môže namietať proti vstupu tretej osoby namiesto rezervovaného cestujúceho, ak táto tretia osoba nespĺňa zmluvné cestovné požiadavky.

Ak tretia osoba nahradí rezervovaného cestujúceho, spoločnosť TUI je oprávnená účtovať paušálnu sumu 10 EUR za náklady na spracovanie, ktoré jej vzniknú v dôsledku účasti náhradníka.

Dodatkové náklady, ktoré skutočne vznikli poskytovateľom služieb (napr. leteckým spoločnostiam), budú účtované osobitne. Spoločnosť TUI vám poskytne dôkaz o výške dodatkových nákladov, ktoré vznikli v dôsledku vstupu tretej osoby. Zachovávate si právo preukázať, že nevznikli žiadne náklady alebo že vznikli podstatne nižšie náklady ako náklady požadované za náhradu. Rezervovaný cestujúci

a náhradník sú spoločne a nerozdielne zodpovední za dohodnutú cenu a náklady vzniknuté náhradníkovi.

- 9.3 V prípade produktov označených ako „Bezplatné zrušenie do 18:00 hod. v deň príchodu“ je možné zmeniť rezerváciu v súlade s pododdielom 9.1 a vstup tretej strany v súlade s pododdielom 9.2 je možné do 18:00 hod. (SEČ) v deň príchodu bez účtovania osobitného poplatku. Rezervácie prenájmu automobilov je možné meniť až do dohodnutého začiatku služby bez účtovania osobitného poplatku.

10 Cestovné poistenie

Spoločnosť TUI odporúča uzavrieť komplexné cestovné poistenie, najmä poistenie storna cesty (ktoré môže tiež byť možné rezervovať samostatne) a poistenie na pokrytie nákladov na repatriáciu v prípade úrazu alebo choroby. Skontrolujte si prosím špeciálne ponuky v príslušných popisoch služieb. Podrobnosti o poistnom krytí nájdete na konci týchto podmienok rezervácie alebo ich môžete získať vo vašej predajni.

11 Storno a ukončenie zo strany TUI

- 11.1 Spoločnosť TUI môže **zmluvu vypovedať** bez výpovednej lehoty, ak je poskytovanie rezervovanej služby trvalo narušené z vašej strany napriek tomu, že spoločnosť TUI vydala príslušné varovanie. To isté platí, ak sa správy v rozpore so zmlouvou do takej miery, že je oprávnené okamžité vypovedanie zmluvy. Spoločnosť TUI si však vyhradzuje právo na dohodnutú cenu. Akékoľvek dodatkové náklady na spätnú dopravu znáša strana, ktorá narušenie spôsobila. Spoločnosť TUI však musí zohľadniť hodnotu ušetrovaných výdavkov, ako aj akékoľvek výhody získané z iného využitia nevyužitých služieb, vrátane akýchkoľvek náhrad od poskytovateľov služieb.
- 11.2 V prípade balíkových zájazdov môže TUI zrušiť zájazd najneskôr 4 týždne pred začiatkom zájazdu (doručenie cestujúceho), ak nie je dosiahnutý minimálny počet účastníkov uvedených v príslušnom popise služieb alebo v predzmluvných informáciách a potvrdení. TUI samozrejme informuje cestujúceho, ak sa skôr ukáže, že minimálny počet účastníkov nemôže byť dosiahnutý. Spoločnosť TUI bezodkladne zašle cestujúceho oznámenie o zrušení a bezodkladne, v každom prípade však do 14 dní od doručenia oznámenia o zrušení, vráti zaplatenú cenu zájazdu.
- 11.3 Spoločnosť TUI môže zrušiť zmluvu pred začatím poskytovania služby, ak jej v plnení zmluvy bráni nevyhnutné mimoriadne okolnosti; v takomto prípade je spoločnosť TUI povinná zaslať oznámenie o zrušení zmluvy ihneď po zistení dôvodu zrušenia. Ak spoločnosť TUI zruší zmluvu, stráca právo na zadržanie dohodnutej ceny.

- 11.4 Cestovné odporúčania nemeckého ministerstva zahraničných vecí sú k dispozícii v nemeckom jazyku na internetovej stránke www.auswaertiges-amt.de alebo na telefónnom čísle (030) 5000-2000.

12 Oznámenie o vadách, náprava, zníženie ceny, odstúpenie od zmluvy

- 12.1 Ak služba nie je poskytnutá alebo nie je poskytnutá bez chýb, môžete požadovať **nápravu**. Spoločnosť TUI môže odmietnuť nápravu, ak je to nemožné alebo si to vyžaduje neprimerané náklady.
- 12.2 Môžete požadovať **zníženie** dohodnutej ceny, ak služby neboli poskytnuté bez vady a vy ste nezodpovedne **neoznámili** vadu bezodkladne (bez zbytočného odkladu). Práva vyplývajúce zo zníženia dohodnutej ceny zanikajú po troch rokoch v prípade individuálnych služieb a po dvoch rokoch v prípade zájazdov. Pre začiatok premlčacej lehoty v prípade individuálnych služieb platí § 199 ods. 1 nemeckého občianskeho zákonníka (BGB), zatiaľ čo v prípade nárokov vyplývajúcich zo zájazdov premlčacia lehota začína plynúť od zmluvného skončenia zájazdu.
- 12.3 **Ak spoločnosť TUI nemôže napraviť situáciu v dôsledku zavineného opomenutia oznámiť vadu, nemáte nárok uplatňovať nároky na zníženie ceny alebo náhradu škody v súvislosti s vadnými službami.**
- 12.4 Ak je rezervovaná služba výrazne ovplyvnená vadou a spoločnosť TUI ju neodstráni v primeranej lehote, môžete zmluvu vypovedať – vo vlastnom záujme a z dôvodu zachovania dôkazov sa odporúča urobiť tak písomne.

Termín na nápravu nie je potrebné stanoviť len v prípade, ak spoločnosť TUI odmietne nápravu alebo ak je potrebná okamžitá náprava.

Ak je zmluva následne zrušená, zachováte si právo na prepravu domov, ak zmluva zahŕňala prepravu.

V prípade zrušenia zmluvy v súlade s bodom 12.4 budete spoločnosti TUI dlžní len tú časť dohodnutej ceny, ktorá sa vzťahuje na služby, ktoré ste využili (alebo ktoré majú byť poskytnuté na konci zájazdu).

13 Náhrada škody

- 13.1 V prípade vady služieb môžete požadovať náhradu škody bez toho, aby bolo dotknuté právo na zníženie dohodnutej ceny alebo zrušenie zmluvy, pokiaľ nie ste zodpovední za vadu služieb alebo ak za vadu nezodpovedá tretia strana, ktorá nie je ani poskytovateľom služieb ani inak nezúčastnený na poskytovaní služieb, na ktorú sa vzťahuje zmluva, a vada bola nepredvídateľná alebo nevyhnutná zo strany TUI alebo bola spôsobená nevyhnutnými, mimoriadnymi okolnosťami. Pri rezervácii zájazdu môžete tiež požadovať primeranú finančnú náhradu za premárnený čas dovolenky, ak bol zájazd zrušený alebo výrazne narušený.
- 13.2 **Obmedzenie zodpovednosti**
Zodpovednosť spoločnosti TUI za škody iné ako telesné zranenia je obmedzená na trojnásobok dohodnutej ceny, pokiaľ škody, ktoré ste utrpeli, nie sú spôsobené zavinením.
- 13.3 **Nárok na náhradu škody z protiprávneho konania**
Okrem prípadov úmyselného konania alebo hrubej nedbanlivosti sú všetky nároky na náhradu škody voči spoločnosti TUI, ktoré nie sú založené na úmyselnom konaní alebo hrubej nedbanlivosti, alebo zodpovednosť za škodu na majetku obmedzené na trojnásobok dohodnutej ceny. Tieto maximálne výšky zodpovednosti platia na jedného cestujúceho a na jednu rezervovanú službu. Možné nároky podľa Montrealského dohovoru alebo nemeckého zákona o doprave nie sú vyššie uvedeným obmedzením dotknuté.
- 13.4 Spoločnosť TUI nezodpovedá za prerušenie služieb, zranenia osôb a škody na majetku v súvislosti so službami, ktoré sú sprostredkované ako služby tretích strán (napr. výlety, športové podujatia, návštevy divadla, výstavy, dopravné služby do a

z inzerovaného miesta odchodu a destinácie), ak sú tieto služby výslovne a jasne označené ako sprostredkované služby tretej strany takým spôsobom, že je jasne vidieť, kto je tretia strana poskytujúca služby, a že tieto služby nie sú súčasťou rezervovaných služieb.

Nárok na náhradu škody voči spoločnosti TUI je obmedzený alebo vylúčený, pokiaľ sa na služby poskytované poskytovateľom služieb vzťahujú medzinárodné dohovory alebo zákonné ustanovenia z nich vyplývajúce, ak nároky na náhradu škody voči poskytovateľovi služieb možno uplatniť len za určitých podmienok alebo obmedzení alebo môžu byť za určitých podmienok vylúčené.

- 13.5 Za účasť na športových a iných dovolenkových aktivitách ste zodpovední vy. Pred použitím športových zariadení, vybavenia a vozidiel by ste ich mali skontrolovať. Spoločnosť TUI zodpovedá za úrazy, ktoré sa stanú počas športových podujatí a iných dovolenkových aktivít, len v prípade, ak je za ne zodpovedná. Spoločnosť TUI odporúča uzavrieť úrazové poistenie.
- 13.6 Pre balíkové zájazdy platí nasledujúce: Pokiaľ je to uvedené v reklame, váš itinerár zahŕňa vlakové lístky na letisko od spoločnosti DB AG. Dopravná služba je poskytovaná na základe podmienok príslušného dopravcu, ktoré vám budú poskytnuté na požiadanie.
- Práva a povinnosti spoločnosti TUI a vás podľa nemeckého práva o cestovných zmluvách a týchto podrobných podmienok rezervácie nie sú obmedzené podmienkami príslušného dopravcu.
- Ste zodpovední za včasný príchod na letisko odletu, pokiaľ takéto meškanie nie je spôsobené zavinením alebo hrubou nebanalnosťou zo strany spoločnosti TUI.
- 13.7 **Povinnosť spolupracovať, reklamácie**
- 13.7.1 V rámci zákonných ustanovení je každý cestujúci povinný spolupracovať v prípade prerušenia služieb, **aby sa predišlo alebo minimalizovalo akékoľvek škody.**
- 13.7.2 Ak máte napriek očakávaniam dôvod na sťažnosť, musíte o tom okamžite informovať službu TUI alebo miestneho zástupcu a požiadať o nápravu (kontaktné údaje nájdete v podsekcii 5.3).
- Ak nie je možné kontaktovať službu TUI alebo uvedené kontaktné miesto, obráťte sa na poskytovateľa služieb (napr. prepravnú spoločnosť, hoteliera, vedenie lode), spoločnosť TUI (kontaktné údaje nájdete na konci) alebo vašu pobočku. Potrebné kontaktné údaje nájdete vo vašom itinerári alebo v popise služieb (pozri podsekciiu 1.1).
- Hostia ubytovaní v rekreačných bytoch/domoch/apartmánoch musia okamžite požiadať o nápravu kontaktnú osobu uvedenú v itinerári.
- V prípade leteckej dopravy spoločnosť TUI výslovne odporúča, aby ste akékoľvek poškodenie alebo meškanie dodania batožiny a tovaru ihneď nahlásili príslušnému dopravcovi na mieste a najneskôr do 7 dní od zistenia poškodenia batožiny alebo v prípade tovaru do 14 dní od prevzatia; v prípade meškania dodania najneskôr do 21 dní od batožina alebo tovar boli spojené s vami. Vo všetkých takýchto prípadoch nahláste škodu prostredníctvom hlásenia o škode PIR príslušnému leteckému dopravcovi. Letecké spoločnosti zvyčajne odmietajú vrátiť peniaze, ak nebolo vyplnené a odoslané hlásenie o škode PIR.
- V opačnom prípade je potrebné stratu, poškodenie alebo nesprávne smerovanie batožiny nahlásiť cestovnej agentúre alebo miestnemu zástupcovi TUI.
- 13.7.3 **Cestovné kancelárie nie sú oprávnené prijímať žiadne reklamácie.**
- 13.8 **Obmedzenie**
- Vaše nároky na náhradu škody zanikajú po troch rokoch v prípade individuálnych služieb a po dvoch rokoch v prípade zájazdov. Pre začiatok premĺčacej lehoty v prípade individuálnych služieb platí § 199 ods. 1 nemeckého občianskeho zákonníka (BGB), zatiaľ čo v prípade nárokov vyplývajúcich zo zájazdov premĺčacia lehota začína plynúť od zmluvného ukončenia zájazdu.
- Zákonné právo spoločnosti TUI uplatňovať nároky na náhradu škody v dôsledku zmeny alebo poškodenia položiek, ktoré vám boli poskytnuté v súvislosti s poskytovaním služieb, zaniká šesť mesiacov po skončení cesty.

14 Riešenie spotrebiteľských sporov

- 14.1 **Riešenie spotrebiteľských sporov**
- Spoločnosť TUI sa v súčasnosti nezúčastňuje na žiadnom dobrovoľnom postupe alternatívneho riešenia sporov v súlade s nemeckým zákonom o riešení spotrebiteľských sporov. Chceli by sme upozorniť, že platforma pre online riešenie spotrebiteľských sporov (platforma OS) poskytovaná Európskou komisiou bude od 20. júla 2025 zrušená a po tomto dátume už nebude k dispozícii.

15 Pasové, vízové, colné, devízové a zdravotné predpisy

- 15.1 Pri rezervácii **zájazdu** vás spoločnosť TUI pred uzavretím zmluvy informuje o všeobecných pasových a vízových požiadavkách, ako aj o zdravotných formalitách v krajine destinácie, vrátane približných termínov na získanie potrebných víz, a v prípade potreby o akýchkoľvek zmenách pred začiatkom zájazdu. Pri rezervácii individuálnej služby ste za získanie týchto informácií zodpovední vy sami.
- 15.2 Ste zodpovední za dodržiavanie všetkých predpisov dôležitých pre vykonanie rezervovaných služieb. Nesiete všetky nevýhody, najmä úhradu storno poplatkov, vyplývajúce z nedodržania týchto predpisov, pokiaľ nie sú spôsobené zavinením TUI v podobe nesprávnych informácií alebo neposkytnutia informácií.
- 15.3 Ak ste poverili spoločnosť TUI vybavením víz, spoločnosť TUI nezodpovedá za včasné vydanie a doručenie potrebných víz príslušným diplomatickým zastupiteľstvom, pokiaľ nie je za meškanie zodpovedná spoločnosť TUI. Na vybavenie víz atď. príslušnými orgánmi je potrebné počítať s lehotou približne 8 týždňov.
- 15.4 Pri rezervácii **zájazdu** si prosím prečítajte predzmluvné informácie, či je na zájazd potrebný cestovný pas alebo stačí občiansky preukaz, a uistite sa, že váš cestovný pas alebo občiansky preukaz má dostatočnú platnosť na celý zájazd. Deti potrebujú vlastné cestovné doklady.
- 15.5 V niektorých krajinách platia veľmi prísne colné a devízové predpisy.
- Informujte sa dôkladne a dodržiavajte tieto predpisy.
- 15.6 Niektoré krajiny vyžadujú určité očkovacie preukazy a zdravotné opatrenia. To sa môže týkať aj cestovania do a z Nemecka. Príslušné informácie nájdete v predzmluvných informáciách pri rezervácii zájazdu a kontaktujte svoju predajňu.

16 Ochrana údajov

Osobné údaje, ktoré nám poskytnete, budú elektronicky spracované a použité v rozsahu potrebnom na splnenie zmluvy. Všetky vaše osobné údaje budú spracované v súlade s nemeckými a európskymi zákonmi o ochrane údajov. Ďalšie informácie o spracovaní vašich údajov nájdete v našich zásadách ochrany osobných údajov na adrese www.TUI.de/Datenschutz

17 Všeobecné

Neplatnosť jednotlivých ustanovení zmluvy nemá za následok neplatnosť celej zmluvy. To isté platí pre tieto podmienky rezervácie.

Tieto podmienky rezervácie a poznámky sa vzťahujú na cestovnú kanceláriu

TUI Deutschland GmbH
Karl-Wiechert-Allee 23
30625 Hannover
Obchodný register: Hannover HRB 62522 Telefón: +49 (0)511 87 9898-98

Všetky informácie zodpovedajú stavu k septembru 2025, 83. vydanie.

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.tui.com/hilfe/agb/>