VŠEOBECNÉ CESTOVNÉ PODMIENKY

Vážená zákazníčka, vážený zákazník,

podrobné cestovné podmienky spoločnosti Mondial GmbH & Co. KG sa vašou rezerváciou stávajú súčasťou zmluvy o zájazde.

Nasledujúce upozornenia a podmienky upravujú zmluvný vzťah medzi vami ako cestujúcim, ktorý využíva služby spoločnosti Mondial GmbH & Co. KG, Operngasse 20b, 1040 Viedeň (skrátene: Mondial), a nami.

A) Organizátor zájazdu

1. Rozsah platnosti a definície

1.1. Organizátor zájazdu je podnikateľ, ktorý priamo alebo prostredníctvom iného podnikateľa alebo spoločne s iným podnikateľom zostavuje zájazdy (v zmysle § 2 ods. 2 PRG) a zmluvne ich prisľubuje alebo ponúka (porov. § 2 ods. 7 PRG). Organizátor zájazdu poskytuje svoje služby v súlade so zákonnými predpismi, najmä so zákonom o zájazdoch (Pauschalreisegesetz, PRG) a nariadením o zájazdoch (Pauschalreiseverordnung, PRV), so starostlivosťou riadneho podnikateľa.
Podnikateľom je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá má postavenie podnikateľa podľa § 1 KSchG (porov. § 2 ods. 9 PRG).

Organizátorom zájazdu sa v ďalšom texte rozumie spoločnosť Mondial GmbH & Co. KG.

1.2. Tieto všeobecné obchodné podmienky sa považujú za dojednané, ak boli cestujúcemu – skôr, ako je viazaný zmluvným prejavom – odovzdané alebo ak sa cestujúci mohol oboznámiť s ich obsahom. Dopĺňajú zmluvu o zájazde uzavretú s cestujúcim. Ak cestujúci rezervuje pre tretie osoby (spolucestujúcich), potvrdzuje tým, že ho tieto tretie osoby splnomocnili vyžiadať si pre ne ponuku, dojednať pre ne všeobecné obchodné podmienky a uzavrieť pre ne zmluvu o zájazde. V prípade pochybností o existencii zdanlivého splnomocnenia sa musí prípadne od každého spolucestujúceho vyžiadať písomné potvrdenie o poskytnutých dokumentoch/informáciách. Cestujúci, ktorý vykonáva rezerváciu pre seba alebo pre tretie osoby, sa tým považuje za objednávateľa a – ak nebolo dohodnuté inak – preberá obdobne v zmysle § 7 ods. 2 PRG záväzky zo zmluvy s organizátorom zájazdu (platby, odstúpenie od zmluvy atď.).

1.3. Cestujúcim je každá osoba, ktorá má v úmysle uzavrieť zmluvu podliehajúcu ustanoveniam zákona o zájazdoch (napr. zmluvu o zájazde) alebo ktorá je na základe takejto zmluvy oprávnená čerpať cestovné služby.

1.4. Katalógy a webová stránka organizátora zájazdu slúžia ako propagačné prostriedky. Zájazdy a ostatné služby v nich prezentované nepredstavujú ponuky (porov. 2.2.).

1.5. Zmluvou o zájazde sa rozumie zmluva o zájazde uzavretá medzi organizátorom zájazdu a cestujúcim.

1.6. Cenou zájazdu sa rozumie suma uvedená v zmluve o zájazde, ktorú je cestujúci povinný zaplatiť.

1.7. Osobou so zníženou pohyblivosťou je obdobne podľa čl. 2 písm. a) nariadenia (ES) č. 1107/2006 (o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave) osoba s telesným postihnutím (zmyslovým alebo pohybovým, trvalým alebo dočasným), ktoré obmedzuje využívanie súčastí zájazdu (napr. použitie dopravného prostriedku, ubytovanie) a vyžaduje prispôsobenie dojednávaných služieb osobitným potrebám tejto osoby.

1.8. Neodvrátiteľné a mimoriadne, resp. nepredvídateľné okolnosti sú incidenty/udalosti/skutočnosti mimo sféry/kontroly toho, kto sa ich dovoláva, a ktorých následkom by nebolo možné zabrániť ani pri prijatí všetkých primeraných opatrení (napr. vojnové akcie, závažné ohrozenie bezpečnosti, ako je terorizmus, prepuknutie závažných chorôb, prírodné katastrofy, poveternostné podmienky, ktoré znemožňujú bezpečné cestovanie atď.) (porov. § 2 ods. 12 PRG).

1.9. Zákon o zájazdoch a všeobecné obchodné podmienky sa nevzťahujú na zmluvy o zájazde uzavreté na základe všeobecnej dohody o organizovaní služobných ciest (napr. rámcovej zmluvy) medzi dvoma podnikateľmi.

2. Povinnosti organizátora zájazdu

2.1. Na základe údajov cestujúceho vypracuje organizátor zájazdu pre cestujúceho návrhy zájazdov. Tieto návrhy sú nezáväzné, nejde teda ešte o ponuky v zmysle § 4 PRG. Ak na základe údajov cestujúceho nemožno vypracovať žiadne návrhy (žiadne varianty, žiadne služby atď.), organizátor zájazdu na to cestujúceho upozorní.

Návrhy zájazdov vychádzajú z údajov cestujúceho, a preto sa nesprávne a/alebo neúplné údaje cestujúceho môžu – pri nedostatočnom objasnení zo strany cestujúceho – stať základom návrhov zájazdov. Pri vypracúvaní návrhov môžu byť ako parametre zohľadnené napríklad (bez nároku na úplnosť) výška ceny, odborná spôsobilosť poskytovateľa služieb, zľavy, princíp najlepšej ceny a ďalšie.

2.2. Ak cestujúci prejaví konkrétny záujem o niektorý z návrhov, ktoré mu organizátor zájazdu predložil, vypracuje organizátor zájazdu na jeho základe ponuku zájazdu podľa požiadaviek § 4 PRG, pokiaľ sú pre zájazd relevantné. Zmeny predzmluvných informácií obsiahnutých v ponuke zájazdu z dôvodu zmeny ceny alebo služieb sú možné, ak si to organizátor zájazdu v ponuke vyhradil, pred uzavretím zmluvy o zájazde cestujúceho o zmenách jasne, zrozumiteľne a zreteľne informoval a zmeny boli vykonané po vzájomnej dohode cestujúceho a organizátora zájazdu (porov. § 5 ods. 1 PRG).

2.3. Organizátor zájazdu radí a informuje cestujúceho na základe údajov, ktoré mu cestujúci oznámil. Organizátor zájazdu predstaví cestujúcemu požadovaný zájazd podľa svojho najlepšieho vedomia s ohľadom na miestne pomery príslušnej cieľovej krajiny/destinácie a s ohľadom na prípadné osobitosti spojené so zájazdom (napr. expedičné zájazdy). Povinnosť informovať o všeobecne známych skutočnostiach (napr. topografia, klíma, flóra a fauna destinácie želanej cestujúcim atď.) neexistuje, pokiaľ v závislosti od druhu zájazdu nenastanú okolnosti, ktoré si vyžadujú osobitné poučenie, alebo pokiaľ poučenie o týchto skutočnostiach nie je nevyhnutné na poskytnutie a priebeh, resp. realizáciu dojednávaných služieb. Zásadne treba vziať do úvahy, že sa cestujúci vedome rozhoduje pre iné prostredie a že štandard, vybavenie, strava (najmä korenie) a hygiena sa riadia regionálnymi štandardmi/kritériami obvyklými v príslušnej cieľovej krajine/destinácii. Okrem toho má cestujúci možnosť vyhľadať si bližšie údaje o miestnych pomeroch, najmä pokiaľ ide o polohu, miesto a štandard (miestnu obvyklosť) dojednávaných služieb, spravidla v katalógu alebo na webovej stránke organizátora zájazdu.

2.4. Organizátor zájazdu informuje cestujúceho podľa § 4 PRG skôr, ako je cestujúci viazaný zmluvným prejavom k zmluve o zájazde:

2.4.1. o tom, že ide o zájazd, prostredníctvom štandardného informačného formulára podľa § 4 ods. 1 PRG. Štandardný informačný formulár pre zájazdy je navyše spravidla k dispozícii na webovej stránke organizátora zájazdu.

2.4.2. o informáciách uvedených v § 4 ods. 1 PRG, pokiaľ sú pre dojednávaný zájazd relevantné a nevyhnutné na jeho realizáciu a poskytnutie služieb (napr. pri čisto pobytovej dovolenke pri mori nie sú potrebné informácie o prehliadkach ako pri poznávacích zájazdoch, pokiaľ nie sú súčasťou dojednaných služieb). Okrem toho možno tieto informácie spravidla – ak sú k dispozícii – nájsť v katalógu alebo na webovej stránke príslušného organizátora zájazdu.

2.4.3. či je dojednávaný zájazd všeobecne vhodný pre osoby so zníženou pohyblivosťou (porov. 1.6.), pokiaľ je táto informácia pre daný zájazd relevantná (§ 4 ods. 1 bod 1 písm. h) PRG).

2.4.4. o všeobecných pasových a vízových požiadavkách cieľovej krajiny vrátane približných lehôt na získanie víz a na vybavenie zdravotných formalít (§ 4 ods. 1 bod 6 PRG), pokiaľ sú tieto informácie pre daný zájazd relevantné. Na požiadanie informuje organizátor zájazdu o devízových a colných predpisoch. Všeobecné informácie o pasových a vízových požiadavkách, zdravotných formalitách a devízových a colných predpisoch môžu cestujúci s rakúskym štátnym občianstvom získať výberom želanej cieľovej krajiny na https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/laender/, občania EÚ od svojich príslušných zastupiteľských úradov. Predpokladá sa ako známe, že na cesty do zahraničia je spravidla potrebný platný cestovný pas (napr. s neuplynutou platnosťou, nenahlásený ako odcudzený alebo stratený atď.), za ktorého platnosť zodpovedá cestujúci sám. Za dodržanie oznámených zdravotných formalít zodpovedá cestujúci sám. Za získanie potrebného víza zodpovedá cestujúci sám, pokiaľ sa organizátor zájazdu alebo sprostredkovateľ nezaviazal jeho obstaranie prevziať.

2.5. Osobitné želania cestujúceho v zmysle zákazníckych želaní (napr. výhľad na more) sú zásadne nezáväzné a nezakladajú právny nárok, kým ich organizátor zájazdu nepotvrdí ako požiadavku cestujúceho podľa § 6 ods. 2 bodu 1 PRG. Ak dôjde k záväznému potvrdeniu, ide o prísľub plnenia.
Prijatie zákazníckych želaní organizátorom zájazdu predstavuje iba prísľub, že ich postúpi konkrétnemu poskytovateľovi služieb, resp. overí ich splniteľnosť, a nejde o právne záväzný prísľub, kým ich organizátor zájazdu nepotvrdil.

2.6. Ak cestujúci nerezervuje priamo u organizátora zájazdu (napr. návštevou pobočky, telefonickou alebo e-mailovou požiadavkou atď.), ale prostredníctvom sprostredkovateľa, platia pre sprostredkovateľa ustanovenia bodu 2. (časť A) týchto VOP.

2.7. Pre kongresové termíny môžu platiť odlišné stornovacie podmienky.

3. Oprávnenia sprostredkovateľa a služby rezervované na mieste

3.1. Sprostredkovatelia nie sú organizátorom zájazdu splnomocnení uzatvárať odchylné dohody, poskytovať informácie alebo dávať uistenia, ktoré by menili dojednaný obsah zmluvy o zájazde, presahovali zmluvne prisľúbené služby organizátora zájazdu alebo boli v rozpore s ponukou zájazdu. Katalógy zájazdov a internetové ponuky, ktoré organizátor zájazdu nevydal, nie sú pre organizátora zájazdu a jeho povinnosť plnenia záväzné, pokiaľ sa výslovnou dohodou medzi organizátorom zájazdu a cestujúcim nestali predmetom ponuky zájazdu alebo obsahom povinnosti plnenia organizátora zájazdu.

3.2. Služby rezervované na mieste u tretích poskytovateľov služieb odlišných od organizátora zájazdu, resp. organizátorovi zájazdu nepripočítateľných, nie sú pre organizátora zájazdu a jeho povinnosť plnenia záväzné a nepripisujú sa mu, pokiaľ ich organizátor zájazdu výslovne nepotvrdil/neautorizoval (porov. aj 20.6.).

4. Informačná povinnosť a povinnosť súčinnosti cestujúceho

4.1. Cestujúci je povinný oznámiť organizátorovi zájazdu – prípadne prostredníctvom sprostredkovateľa, ak bola rezervácia vykonaná cez neho – včas, úplne a pravdivo všetky osobné údaje (napr. dátum narodenia, štátnu príslušnosť atď.) a vecné informácie (napr. plánovaný dovoz/prevoz liekov, protéz, zvierat atď.) potrebné a relevantné pre zájazd. Cestujúci je povinný informovať organizátora zájazdu o všetkých okolnostiach týkajúcich sa jeho osoby alebo spolucestujúcich (napr. alergie, potravinová intolerancia, žiadna cestovateľská skúsenosť atď.) a o svojich osobitných potrebách, resp. o osobitných potrebách spolucestujúcich, najmä o prípadnej zníženej pohyblivosti, resp. o zdravotnom stave a iných obmedzeniach, ktoré môžu byť relevantné pre vypracovanie ponúk zájazdu, resp. pre uskutočnenie zájazdu s dojednávanými službami (napr. pri turistických zájazdoch atď.), v prípade potreby s predložením úplného kvalifikovaného dokladu (napr. lekárskeho potvrdenia).

4.2. Cestujúcemu sa odporúča, aby si v prípade zníženej pohyblivosti alebo iných obmedzení, resp. osobitných potrieb v zmysle bodu 4.1. (napr. potreba špeciálnej medikácie, pravidelné lekárske ošetrenie atď.), ktoré môžu ohroziť priebeh zájazdu, pred rezerváciou overil u lekára, či je spôsobilý cestovať.

4.3. Ak dôjde až v období medzi uzavretím zmluvy a nástupom na zájazd k obmedzeniu pohyblivosti cestujúceho alebo ak v tomto období vzniknú iné obmedzenia v zmysle bodu 4.1., je cestujúci povinný to organizátorovi zájazdu bezodkladne oznámiť – pričom z dôkazných dôvodov sa odporúča písomná forma –, aby mohol organizátor zájazdu rozhodnúť, či sa cestujúci môže aj naďalej bez ohrozenia seba alebo spolucestujúcich zúčastniť zájazdu, alebo či je oprávnený cestujúceho vylúčiť a od zmluvy odstúpiť. Ak cestujúci nesplní svoju informačnú povinnosť úplne, resp. včas a organizátor zájazdu od zmluvy odstúpi, vzniká organizátorovi zájazdu nárok na odstupné podľa paušálnych sadzieb odstupného.

4.4. Cestujúci, ktorý vykonáva rezerváciu pre seba alebo pre tretie osoby (spolucestujúcich), sa považuje za objednávateľa a – ak nebolo dohodnuté inak – preberá obdobne v zmysle § 7 ods. 2 PRG záväzky zo zmluvy s organizátorom zájazdu (napr. úhrada ceny; iba objednávateľ je oprávnený vyhlásiť odstúpenie od zmluvy atď.).

4.5. Cestujúci je povinný skontrolovať všetky zmluvné dokumenty zaslané organizátorom zájazdu (napr. zmluvu o zájazde, potvrdenie rezervácie, poukážky, vouchery) z hľadiska vecnej správnosti vo vzťahu k svojim údajom a prípadných odchýlok (preklepy; napr. meno, dátum narodenia) a neúplností a v prípade nesprávností/odchýlok/neúplností ich bezodkladne oznámiť organizátorovi zájazdu na opravu – pričom z dôkazných dôvodov sa odporúča písomná forma. Prípadné viacnáklady, ktoré tým vzniknú, znáša cestujúci, ak vyplývajú z jeho chybných alebo nesprávnych údajov.

4.6. V prípade nemožnosti zmluvne dojednanej spiatočnej prepravy cestujúceho z dôvodu neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností znáša organizátor zájazdu náklady na nevyhnutné ubytovanie najviac na tri noci. To neplatí pre cestujúcich so zníženou pohyblivosťou (podľa čl. 2 písm. a) nariadenia (ES) č. 1107/2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave) a ich spolucestujúcich, pre tehotné cestujúce, pre maloleté cestujúce osoby bez sprievodu a pre cestujúcich, ktorí potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak uvedené osoby oznámia organizátorovi zájazdu svoje osobitné potreby, ktoré pri rezervácii ešte neexistovali alebo im ešte nemuseli byť známe, 48 hodín pred začiatkom zájazdu.

4.7. Cestujúci je povinný podľa § 11 ods. 2 PRG oznámiť bezodkladne a úplne, vrátane konkrétneho označenia porušenia zmluvy/vady, každé ním zistené porušenie zmluvy týkajúce sa dojednaných cestovných služieb, aby mohol organizátor zájazdu porušenie zmluvy – ak je to v danom prípade možné alebo účelné – odstrániť na mieste s ohľadom na príslušné okolnosti (napr. časový posun, nemožnosť nadviazať kontakt pri expedičnom zájazde, existencia alternatívy, resp. možnosti výmeny/nápravy atď.) a s tým prípadne spojené náklady (napr. upratanie náhradnej izby, nájdenie náhradného hotela atď.). Ak cestujúci rezervuje prostredníctvom sprostredkovateľa a dôjde k porušeniu zmluvy počas prevádzkových hodín sprostredkovateľa, je cestujúci povinný porušenie zmluvy oznámiť jemu. Cestujúcemu sa odporúča použiť pritom najmä z dôkazných dôvodov písomnú formu. Mimo bežných prevádzkových hodín je cestujúci povinný oznámiť porušenie zmluvy zástupcovi organizátora zájazdu na mieste, alebo ak taký nie je k dispozícii a/alebo nie je zmluvne dojednaný, priamo organizátorovi zájazdu prostredníctvom kontaktných údajov uvedených v zmluve o zájazde. Opomenutie oznámenia porušenia zmluvy má, ak bola náprava na mieste možná a oznámenie by bolo aj primerané, dôsledky na prípadné nároky cestujúceho zo zodpovednosti za vady. Opomenutie oznámenia môže byť podľa § 12 ods. 2 PRG v súvislosti s nárokmi na náhradu škody započítané aj ako spoluzavinenie (§ 1304 ABGB). Oznámenie porušenia zmluvy ešte nezakladá prísľub plnenia zo strany organizátora zájazdu.

4.8. Cestujúci je povinný zaplatiť úhrady dojednané v rámci uzavretej zmluvy včas a v plnej výške podľa platobných podmienok.

4.9. Cestujúci je v prípade uplatnenia a prijatia platieb z nárokov na náhradu škody alebo zľavu v zmysle § 12 ods. 5 PRG (napr. náhrada podľa čl. 7 nariadenia o právach cestujúcich v leteckej doprave) alebo v prípade prijatia iných výplat a plnení od poskytovateľov služieb alebo tretích osôb, ktoré treba započítať na nároky cestujúceho na náhradu škody alebo zľavu voči organizátorovi zájazdu (napr. výplaty hotela), povinný o tejto skutočnosti úplne a pravdivo informovať sprostredkovateľa alebo organizátora zájazdu.

4.10. Cestujúci má pri výskyte porušení zmluvy zásadne povinnosť zmierňovať škodu (§ 1304 ABGB).

5. Osoby so zníženou pohyblivosťou

5.1. Či je zájazd pre osoby so zníženou pohyblivosťou konkrétne vhodný, treba posúdiť v jednotlivom prípade s ohľadom na druh a rozsah zníženej pohyblivosti, charakter zájazdu (napr. poznávací zájazd, výlet do mesta atď.), cieľovú krajinu/destináciu, dopravný prostriedok (napr. autobus, lietadlo, loď atď.) a ubytovanie (napr. hotel, horská chata, stan atď.). Osoby so zníženou pohyblivosťou sa preto musia u organizátora zájazdu informovať, či je želaný zájazd v konkrétnom prípade pre ne vhodný. Vhodnosť zájazdu v konkrétnom prípade pre osoby so zníženou pohyblivosťou neznamená, že všetky služby obsiahnuté v zmluve o zájazde môže osoba so zníženou pohyblivosťou využívať bez obmedzenia (hotelový komplex môže napr. disponovať vhodnými izbami a inými priestormi pre osoby so zníženou pohyblivosťou. To však neznamená, že je celý komplex (napr. používanie bazéna atď.) pre osoby so zníženou pohyblivosťou vhodný).

5.2. Organizátor zájazdu môže odmietnuť rezerváciu zájazdu osobou so zníženou pohyblivosťou, ak organizátor zájazdu a/alebo niektorý z jeho pomocníkov (napr. hotel, letecká spoločnosť atď.) po starostlivom posúdení špecifických požiadaviek a potrieb cestujúceho dospeje k záveru, že ho nemožno bezpečne a v súlade s bezpečnostnými predpismi prepraviť/ubytovať, alebo dospeje k názoru, že konkrétny zájazd nie je pre cestujúceho vhodný.

5.3. Organizátor zájazdu a/alebo niektorý z jeho pomocníkov (napr. letecká spoločnosť, hotel atď.) si vyhradzuje právo odmietnuť prepravu/ubytovanie cestujúceho, ktorý opomenul dostatočne informovať organizátora zájazdu podľa bodu 4.1. a/alebo 4.3. VOP o svojej zníženej pohyblivosti a/alebo osobitných potrebách, aby tým organizátor zájazdu a/alebo pomocník mohol posúdiť možnosť bezpečnej a organizačne uskutočniteľnej prepravy/ubytovania.

5.4. Organizátor zájazdu si vyhradzuje právo odoprieť z bezpečnostných dôvodov účasť na zájazde cestujúcim, ktorí podľa názoru organizátora zájazdu a/alebo niektorého z pomocníkov (napr. letecká spoločnosť, hotel atď.) nie sú spôsobilí cestovať alebo nie sú pre zájazd vhodní vzhľadom na priebeh zájazdu, destináciu atď., alebo ktorí počas zájazdu predstavujú nebezpečenstvo pre seba alebo iných.

6. Prihláška na zájazd a zmluva o zájazde

6.1. Zmluva o zájazde vzniká medzi objednávateľom a organizátorom až vtedy, keď Mondial objednávateľovi potvrdí rezerváciu a cenu. Ak sa obsah potvrdenia zájazdu odlišuje od obsahu prihlášky, ide o novú ponuku z našej strany. Zmluva vzniká na základe tejto novej ponuky, ak objednávateľ prejaví jej prijatie výslovným vyhlásením, zaplatením zálohy alebo doplatku.

Cestujúci dostane vyhotovenie zmluvného dokumentu alebo faktúru, resp. potvrdenie zmluvy na trvanlivom nosiči (napr. papier, e-mail).

Ak je zmluva o zájazde uzavretá za súčasnej prítomnosti zmluvných strán, má cestujúci nárok na listinnú verziu. Pri zmluvách uzavretých mimo prevádzkových priestorov v zmysle § 3 bodu 1 FAGG cestujúci súhlasí s tým, že vyhotovenie alebo potvrdenie môže alternatívne dostať aj na inom trvanlivom nosiči (napr. e-mailom).

6.2. Uzavretím zmluvy vznikajú práva a povinnosti pre organizátora zájazdu aj pre cestujúceho.

Cestujúci je – ak nie je dohodnuté inak – povinný po doručení faktúry/potvrdenia zájazdu zaplatiť zálohu vo výške 20 % ceny zájazdu (pri rezerváciách do 250 EUR najmenej 25 EUR). Záloha sa započítava do ceny zájazdu. Doplatok je splatný 20 dní pred nástupom na zájazd.

6.3. Ak dôjde k uzavretiu zmluvy počas 20 dní pred odchodom, je celá cena zájazdu splatná ihneď po doručení faktúry/potvrdenia zájazdu, a to buď prevodom na tam uvedený účet, alebo alternatívnym platobným spôsobom.

6.4. Nasledujúce jednotlivé služby treba uhradiť v plnej výške už pri rezervácii, resp. pri vystavení cestovného lístka/letenky: letenky na pravidelné linky, cestovné lístky na vlak a trajekt a poistenie.

Ak cestujúci nesplní svoje platobné povinnosti podľa bodov 6.2 – 6.4, vyhradzuje si organizátor zájazdu po upomienke so stanovením lehoty právo odstúpiť od zmluvy a požadovať náhradu škody podľa paušálnych sadzieb odstupného.

6.5. Pri platbe inkasom SEPA Direct Debit (SDD) potrebuje Mondial (príp. prostredníctvom cestovnej kancelárie) tzv. „mandát“, ktorý umožňuje inkaso platenej ceny (zálohy a doplatku) z vášho bežného účtu. Mandát je súčasťou potvrdenia.

6.6. Cestujúcemu budú na ním naposledy oznámenú doručovaciu/kontaktnú adresu včas pred začiatkom zájazdu, ak nebolo dohodnuté inak, poskytnuté doklady o rezervácii, poukážky, cestovné doklady a vstupenky, informácie o plánovaných predpokladaných časoch odchodu a prípadne o plánovaných medzizastávkach, prípojoch a časoch príchodu. Ak uvedené dokumenty/podklady vykazujú nesprávnosti/odchýlky/neúplnosti v zmysle bodu 4.5., je cestujúci povinný kontaktovať sprostredkovateľa alebo organizátora zájazdu (porov. 4.5.).

7. Náhradník a zmena rezervácie

7.1. Cestujúci má podľa § 7 PRG právo postúpiť zmluvu o zájazde na inú osobu, ktorá spĺňa všetky zmluvné podmienky a je pre zájazd vhodná (kritériami môžu byť napr. pohlavie, (ne)existencia tehotenstva, zdravotný stav, potrebné očkovania/dostatočná ochrana očkovaním, osobitné znalosti a schopnosti, víza, platné vstupné doklady, neexistencia zákazu vstupu atď.). Ak iná osoba nespĺňa všetky zmluvné podmienky alebo nie je pre zájazd vhodná, môže organizátor zájazdu postúpenie zmluvy odmietnuť. Organizátora zájazdu treba o postúpení zmluvy informovať v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začiatkom zájazdu, na trvanlivom nosiči (napr. papier, e-mail).
Za postúpenie zmluvy o zájazde treba zaplatiť minimálny manipulačný poplatok, ak nevzniknú ďalšie viacnáklady.

Cestujúci, ktorý zmluvu o zájazde postupuje, a osoba, ktorá do zmluvy vstupuje, ručia organizátorovi zájazdu ako solidárni dlžníci za doposiaľ nezaplatenú časť ceny zájazdu a minimálny manipulačný poplatok, ako aj za prípadné ďalšie viacnáklady.

7.1.1. Cestujúci je kedykoľvek oprávnený za úhradu paušálneho odstupného (poplatku za zmenu rezervácie) zmeniť termín alebo dĺžku pobytu dojednanú v zmluve, pokiaľ to nie je výslovne vylúčené (napr. v rámci skupinového zájazdu s pevne rezervovanými letmi tam a späť).

V závislosti od druhu zájazdu sa na osobu uplatňujú rôzne paušálne sadzby (poplatky za zmenu rezervácie). Výška poplatkov za zmeny rezervácie je upravená v časti C, bod 1.

7.2. Mnohé letecké spoločnosti alebo iní dopravcovia či poskytovatelia služieb považujú zmeny dátumu cesty alebo mena cestujúceho za stornovanie a účtujú ich zodpovedajúcim spôsobom. Ak pritom vzniknú viacnáklady, budú cestujúcemu vyúčtované (obdobne § 7 ods. 2 PRG).

8. Zmeny ceny pred začiatkom zájazdu

8.1. Organizátor zájazdu si vyhradzuje právo vykonať po uzavretí zmluvy o zájazde, najneskôr však 20 dní pred začiatkom zájazdu, zmeny ceny. Organizátor zájazdu bude cestujúceho na ním naposledy oznámenej adrese jasne, zrozumiteľne a zreteľne na trvanlivom nosiči (napr. papier, e-mail) najneskôr 20 dní pred začiatkom zájazdu informovať o zvýšení ceny (vrátane výpočtu) s uvedením dôvodov.

8.2. Zmeny ceny sú prípustné pri zmene nasledujúcich nákladov po uzavretí zmluvy:

1) nákladov na prepravu osôb v dôsledku nákladov na pohonné látky alebo iné zdroje energie;
2) výšky daní a poplatkov, ktoré treba zaplatiť za zmluvne dojednané cestovné služby, ako napr. pobytové poplatky, pristávacie poplatky, poplatky za nalodenie alebo vylodenie v prístavoch, príslušné poplatky na letiskách a poplatky za služby v prístavoch alebo na letiskách;
3) výmenných kurzov platných pre zájazd.

Zmeny ceny môžu mať za následok zvýšenie alebo zníženie ceny. Pokiaľ ide o bod 1), zodpovedá každá zmena ceny zájazdu sume dodatočne účtovanej poskytovateľom služby za autobus, vlak alebo let, pokiaľ ide o bod 2), zodpovedá každá zmena ceny zájazdu plnej výške poplatkov, pokiaľ ide o bod 3), zodpovedá každá zmena ceny zájazdu zmene výmenných kurzov.

V prípade zníženia ceny sa cestujúcemu vráti suma, o ktorú bola cena znížená. Z tejto sumy si však organizátor zájazdu môže odpočítať skutočné administratívne výdavky. Na žiadosť cestujúceho organizátor zájazdu tieto administratívne výdavky preukáže.

8.3. Pri zvýšení ceny zájazdu o viac ako 8 % (v zmysle § 8 PRG) sa uplatní bod 9.4. Cestujúci má na výber prijať zvýšenie ako zmenu zmluvy, súhlasiť s účasťou na náhradnom zájazde – ak je ponúknutý – alebo od zmluvy odstúpiť bez povinnosti zaplatiť paušálne odstupné. Už zaplatené poistné nemožno cestujúcemu vrátiť.

9. Zmeny služieb pred začiatkom zájazdu

9.1. Organizátor zájazdu smie pred začiatkom zájazdu vykonať nepodstatné zmeny služieb, ak si toto právo v zmluve vyhradil. Organizátor zájazdu, resp. sprostredkovateľ, ak bol zájazd rezervovaný cez neho, informuje cestujúceho o zmenách jasne, zrozumiteľne a zreteľne na trvanlivom nosiči (napr. papier, e-mail) na ním naposledy oznámenej adrese.

9.2. Nepodstatnými zmenami sú – pričom to treba vždy posúdiť v jednotlivom prípade – drobné, vecne odôvodnené zmeny, ktoré podstatne nemenia charakter a/alebo dĺžku a/alebo obsah služieb a/alebo kvalitu rezervovaného zájazdu.

9.3. Pri podstatných zmenách môže ísť o podstatné zníženie kvality alebo hodnoty cestovných služieb, ku ktorým je organizátor zájazdu nútený, ak sa zmeny týkajú podstatných vlastností cestovných služieb a/alebo majú vplyv na zájazd a/alebo jeho priebeh. Či je zmena, resp. zníženie kvality alebo hodnoty cestovných služieb podstatné, treba posúdiť v jednotlivom prípade s ohľadom na druh, dĺžku, účel a cenu zájazdu a s ohľadom na intenzitu, trvanie a príčinu zmeny a prípadne na zavinenie okolností, ktoré k zmene viedli.

9.4. Ak je organizátor zájazdu podľa § 9 ods. 2 PRG nútený k podstatným zmenám vo vyššie uvedenom zmysle tých podstatných vlastností cestovných služieb, ktoré tvoria charakter a účel zájazdu (porov. § 4 ods. 1 bod 1 PRG), alebo ak nemôže splniť požiadavky cestujúceho, ktoré výslovne potvrdil, alebo ak zvýši celkovú cenu zájazdu v súlade s ustanoveniami § 8 PRG o viac ako 8 %, môže cestujúci

- v primeranej lehote stanovenej organizátorom zájazdu súhlasiť s navrhovanými zmenami, alebo
- súhlasiť s účasťou na náhradnom zájazde, ak ho organizátor zájazdu ponúkne, alebo
- odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia odstupného.

Organizátor zájazdu preto bude cestujúceho v uvedených prípadoch informovať na ním naposledy oznámenej adrese jasne, zrozumiteľne a zreteľne na trvanlivom nosiči (napr. papier, e-mail) o nasledujúcich bodoch:

- o zmenách cestovných služieb a prípadne o ich vplyve na cenu zájazdu,
- o primeranej lehote, v ktorej je cestujúci povinný oznámiť organizátorovi zájazdu svoje rozhodnutie, a o právnych účinkoch toho, že cestujúci v primeranej lehote neurobí žiadne vyhlásenie,
- prípadne o zájazde ponúkanom ako náhrada a o jeho cene.

Cestujúcemu sa odporúča urobiť vyhlásenie v písomnej forme. Ak cestujúci v lehote neurobí žiadne vyhlásenie, považuje sa to za súhlas so zmenami.

10. Trasa zájazdu/zmeny

10.1. Z dôvodu napríklad (bez nároku na úplnosť) vplyvov životného prostredia a počasia (napr. dážď, vietor, lavíny, bahnotoky atď.), prírodných katastrof (napr. zemetrasenia, záplavy, hurikány atď.), uzavretia hraníc, úradných nariadení, dopravných zápch, zmien letových poriadkov, teroristických útokov, výpadkov prúdu, krátkodobo zmenených otváracích hodín atď. sa možno odchýliť od inzerovanej, resp. zmluvne dojednanej trasy, zastávky

zájazdu môžu byť posunuté na neskôr alebo na skôr a plánované prehliadky môžu byť vynechané alebo zmenené. V týchto prípadoch sa organizátor zájazdu snaží ponúknuť rovnocenné alternatívy, resp. prípadne vynechané časti nahradiť inde.

11. Zodpovednosť za vady

11.1. Ak dôjde k porušeniu zmluvy, pretože dojednaná cestovná služba nebola poskytnutá alebo bola poskytnutá vadne (= v rozpore so zmluvou), odstráni organizátor zájazdu porušenie zmluvy, pokiaľ ho cestujúci alebo jeho spolucestujúci (napr. rodinní príslušníci) sami nespôsobili a/alebo neporušili svoje povinnosti súčinnosti a/alebo cestujúci odstránenie nezmarí a/alebo odstránenie nie je nemožné alebo spojené s neprimeranými nákladmi. Cestujúci je povinný stanoviť organizátorovi zájazdu primeranú lehotu na odstránenie porušenia zmluvy, pričom primeranosť lehoty treba posúdiť vždy v jednotlivom prípade s ohľadom na druh/účel/dĺžku zájazdu, oznámené porušenie zmluvy, okamih oznámenia (napr. neskoro večer atď.) a časové zdroje potrebné na zabezpečenie náhrady, napr. objektu (sťahovanie atď.). Lehotu treba stanoviť voči zástupcovi organizátora zájazdu na mieste, alebo ak taký nie je k dispozícii a/alebo nie je zmluvne dojednaný, voči organizátorovi zájazdu prostredníctvom kontaktných možností uvedených vo formulári na informovanie cestujúceho o zájazde.

11.2. Ak cestujúci opomenie splniť svoju oznamovaciu povinnosť podľa bodu 4.7. alebo svoje povinnosti súčinnosti (napr. pozrieť si náhradnú izbu ponúknutú organizátorom zájazdu alebo zbaliť si kufre kvôli výmene izby atď.) alebo ak stanoví organizátorovi zájazdu neprimerane krátku lehotu na odstránenie porušenia zmluvy alebo ak nepodporuje organizátora zájazdu v rámci primeranosti pri odstraňovaní porušenia zmluvy alebo bezdôvodne odmieta náhradné služby ponúknuté organizátorom zájazdu na odstránenie porušenia zmluvy, znáša cestujúci nepriaznivé právne následky (porov. bod 4.7.).

11.3. Ak organizátor zájazdu neodstráni porušenie zmluvy v primeranej lehote, môže cestujúci zjednať nápravu sám a požadovať od organizátora zájazdu náhradu nevyhnutných výdavkov (porov. § 11 ods. 4 PRG). Platí zásada povinnosti zmierňovať škodu, t. j. vzniknutú škodu (napr. náklady na náhradné plnenie) treba udržať čo najnižšiu, pričom treba vychádzať z dĺžky, hodnoty a účelu zájazdu. Okrem toho treba vychádzať z objektívneho posúdenia porušenia zmluvy.

11.4. Ak nemožno podstatnú časť dojednaných cestovných služieb poskytnúť v súlade so zmluvou, ponúkne organizátor zájazdu cestujúcemu bez viacnákladov, ak je to vzhľadom na okolnosti a pomery (na mieste) možné (nemožnosť, ak je napr. k dispozícii iba jeden hotel v rezervovanej kategórii), primerané iné opatrenia (náhradné plnenie) na pokračovanie zájazdu, ktoré sú podľa možnosti kvalitatívne rovnocenné alebo vyššie ako zmluvne dojednané služby; to isté platí aj vtedy, ak cestujúci nie je v súlade so zmluvou prepravený späť na miesto odchodu. Ak majú iné opatrenia ponúknuté organizátorom zájazdu za následok nižšiu kvalitu zájazdu oproti zmluvne dojednaným službám (napr. polpenzia namiesto all inclusive), poskytne organizátor zájazdu cestujúcemu primeranú zľavu. Cestujúci môže navrhované iné opatrenia odmietnuť iba vtedy, ak nie sú porovnateľné so službami dojednanými v zmluve o zájazde alebo ak poskytnutá zľava nie je primeraná. V prípade odmietnutia musí cestujúci preukázať, že iné opatrenia ponúknuté organizátorom zájazdu nie sú rovnocenné/porovnateľné so zmluvne dojednanými službami a/alebo že ponúknutá zľava nie je dostatočná.

11.5. Ak má porušenie zmluvy podstatný vplyv v zmysle bodu 11.3. na uskutočnenie zájazdu a ak organizátor zájazdu neodstráni porušenie zmluvy v primeranej lehote stanovenej cestujúcim, zohľadňujúcej okolnosti a porušenie zmluvy (porov. 13.1.), môže cestujúci, ak od neho pokračovanie v zájazde z pohľadu priemerného cestujúceho nemožno spravodlivo požadovať, odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a prípadne uplatniť nároky zo zodpovednosti za vady a na náhradu škody podľa § 12 PRG. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde, mal by si byť vedomý, že je s tým spojené určité riziko, pretože tak závažnosť dôsledkov porušenia zmluvy, ako aj primeranosť pokračovania v zájazde treba posúdiť v subjektívnom jednotlivom prípade (súdom) a výsledok tohto posúdenia sa môže líšiť od vnímania cestujúceho. Ak nemožno ponúknuť žiadne iné opatrenia podľa bodu 13.4. alebo ak cestujúci odmietne ponúknuté iné opatrenia podľa bodu 13.4., patria cestujúcemu pri existujúcom porušení zmluvy nároky zo zodpovednosti za vady a na náhradu škody podľa § 12 PRG aj bez ukončenia zmluvy o zájazde. V prípade odmietnutia musí cestujúci preukázať, že iné opatrenia ponúknuté organizátorom zájazdu nie

sú rovnocenné/porovnateľné so zmluvne dojednanými službami a/alebo že ponúknutá zľava nie je dostatočná. Ak je preprava osôb súčasťou zájazdu, zabezpečí organizátor zájazdu v prípadoch uvedených v tomto odseku navyše bezodkladnú spiatočnú prepravu cestujúceho rovnocenným dopravným prostriedkom bez viacnákladov pre cestujúceho.

11.6. Ak nemožno služby poskytnúť z dôvodu neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností a organizátor zájazdu napriek tomu od zájazdu neodstúpi (porov. 17.1.), ale ponúkne náhradné služby, znáša prípadné viacnáklady tým vzniknuté pomerne cestujúci.

12. Odstúpenie cestujúceho bez zaplatenia odstupného

12.1. Cestujúci môže pred začiatkom zájazdu – bez zaplatenia odstupného – odstúpiť od zmluvy o zájazde v nasledujúcich prípadoch:

12.1.1. Ak v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti – pričom to treba posúdiť v jednotlivom prípade s ohľadom na obsah zmluvy a dosah príslušnej okolnosti, ktorá so sebou prináša nebezpečenstvo – nastanú neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré podstatne v zmysle bodu 11.3. ovplyvnia uskutočnenie zájazdu alebo prepravu osôb do miesta určenia. Ak cestujúci v týchto prípadoch od zmluvy odstúpi, má nárok na vrátenie všetkých platieb uhradených za zájazd v plnej výške, nie však na dodatočné odškodnenie (porov. § 10 ods. 2 PRG).

12.1.2. V prípadoch podľa bodu 11.4.

Odstúpenie treba vyhlásiť voči organizátorovi zájazdu zrozumiteľne a zreteľne na trvanlivom nosiči (napr. papier, e-mail).

12.2. Cestujúci môže po začiatku zájazdu v prípadoch podľa bodu 13.5. – bez zaplatenia odstupného – odstúpiť od zmluvy o zájazde.

13. Odstúpenie cestujúceho so zaplatením odstupného

13.1. Cestujúci je kedykoľvek oprávnený odstúpiť od zmluvy za zaplatenie paušálneho odstupného (stornovacieho poplatku). Odstúpenie treba vyhlásiť voči organizátorovi zájazdu zrozumiteľne a zreteľne na trvanlivom nosiči (napr. papier, e-mail). Ak bol zájazd rezervovaný cez sprostredkovateľa, možno odstúpenie vyhlásiť aj voči nemu. Cestujúcemu sa odporúča vyhlásiť odstúpenie na trvanlivom nosiči (napr. papier, e-mail).

13.2. Paušálne odstupné je stanovené percentom z ceny zájazdu a jeho výška sa riadi okamihom vyhlásenia o odstúpení a očakávanými ušetrenými nákladmi a príjmami z iného využitia cestovných služieb. V prípade neprimeranosti môže paušálne odstupné znížiť súd.

13.3. V závislosti od druhu zájazdu sa na osobu uplatňujú paušálne sadzby odstupného (stornovacie poplatky). Stornovacie podmienky sú upravené v časti B, bod 2.

14. No-show (nenastúpenie na zájazd)

14.1. O no-show ide vtedy, ak sa cestujúci nedostaví na odchod, pretože nemá vôľu cestovať, alebo ak zmešká odchod v dôsledku konania jemu pripočítateľného alebo v dôsledku náhody, ktorá ho postihla. Ak sa ďalej zistí, že cestujúci nemôže alebo nechce čerpať zostávajúce cestovné služby, je povinný zaplatiť príslušné paušálne odstupné podľa bodu 2.

15. Odstúpenie organizátora zájazdu pred začiatkom zájazdu

15.1. Organizátor zájazdu môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde, ak mu v plnení zmluvy bránia neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti a ak jeho vyhlásenie o odstúpení dôjde cestujúcemu na ním naposledy uvedenú doručovaciu/kontaktnú adresu bezodkladne, najneskôr pred začiatkom zájazdu (porov. § 10 ods. 3 písm. b) PRG).

15.2. Organizátor zájazdu môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde, ak sa na zájazd prihlásilo menej osôb, ako je minimálny počet účastníkov uvedený v zmluve, a ak vyhlásenie organizátora zájazdu o odstúpení dôjde cestujúcemu na ním naposledy uvedenú doručovaciu/kontaktnú adresu v lehote stanovenej v zmluve,

najneskôr však

a) 20 dní pred začiatkom zájazdu pri zájazdoch dlhších ako šesť dní,
b) sedem dní pred začiatkom zájazdu pri zájazdoch v dĺžke dvoch až šiestich dní,
c) 48 hodín pred začiatkom zájazdu pri zájazdoch kratších ako dva dni

(porov. § 10 ods. 3 písm. a) PRG).

15.3. Ak organizátor zájazdu odstúpi od zmluvy o zájazde podľa bodu 15.1. alebo 15.2., vráti cestujúcemu cenu zájazdu, nie je však povinný poskytnúť dodatočné odškodnenie.

16. Odstúpenie organizátora zájazdu po začiatku zájazdu

16.1. Organizátor zájazdu je oslobodený od plnenia zmluvy bez povinnosti vrátiť cenu zájazdu, ak cestujúci napriek napomenutiu naruší uskutočnenie zájazdu hrubo nevhodným správaním (napr. alkohol, drogy, nedodržiavanie zákazu fajčenia, nerešpektovanie určitých pravidiel obliekania, napr. pri návšteve náboženských miest alebo pri stolovaní, trestná činnosť, rušivé správanie voči spolucestujúcim, nedodržiavanie pokynov sprievodcu, napr. opakované meškanie atď.) tak, že priebeh zájazdu alebo spolucestujúci sú rušení a obmedzovaní v miere, ktorá môže narušiť rekreáciu tretích osôb alebo spolucestujúcich alebo zmariť účel zájazdu. V takom prípade je cestujúci povinný nahradiť organizátorovi zájazdu škodu.

17. Všeobecné životné riziko cestujúceho

17.1. Zájazd spravidla prináša zmenu zvyčajného prostredia. Naplnenie všeobecného životného rizika cestujúceho s tým spojené, ako napríklad (bez nároku na úplnosť) stres, nevoľnosť (napr. v dôsledku klimatických zmien), únava (napr. v dôsledku vlhkej a dusnej klímy), tráviace ťažkosti (napr. v dôsledku nezvyčajného korenia, jedál atď.), a/alebo naplnenie rizika prípadne spojeného so zájazdom, ako napríklad (bez nároku na úplnosť) bolesť uší pri potápačských zájazdoch, výšková choroba pri cestách do veľkých výšok, morská choroba pri plavbách a mnohé ďalšie, spadá do sféry cestujúceho a nie je pripočítateľné organizátorovi zájazdu.

17.2. Ak cestujúci nevyužije služby, ktoré mu boli riadne ponúknuté, z vyššie uvedených dôvodov alebo ak z takého dôvodu od zmluvy odstúpi, nie je oprávnený uplatňovať nároky zo zodpovednosti za vady ani požadovať vrátenie platieb za nevyužité časti cestovných služieb.

18. Zodpovednosť

18.1. Ak organizátor zájazdu alebo jemu pripočítateľní poskytovatelia služieb zavinene porušia povinnosti, ktoré organizátorovi zájazdu vyplývajú zo zmluvného vzťahu s cestujúcim, je organizátor zájazdu povinný nahradiť cestujúcemu škodu tým vzniknutú.

18.2. Organizátor zájazdu nezodpovedá za ujmu na zdraví, škody na veciach a majetkové škody cestujúceho vzniknuté v súvislosti s rezervovanými službami, ak

18.2.1. predstavujú naplnenie všeobecného životného rizika cestujúceho alebo všeobecného rizika prípadne spojeného so zájazdom, ktoré spadá do sféry cestujúceho (porov. 19.1);

18.2.2. sú pripočítateľné zavineniu cestujúceho;

18.2.3. sú pripočítateľné tretej osobe, ktorá sa nepodieľa na poskytovaní cestovných služieb zahrnutých v zmluve o zájazde, a porušenie zmluvy nebolo predvídateľné ani odvrátiteľné; alebo

18.2.4. sú spôsobené neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

18.3. Pri zájazdoch s osobitnými rizikami (napr. s expedičným charakterom) nezodpovedá organizátor zájazdu za následky, ktoré vzniknú v dôsledku naplnenia týchto rizík, ak k tomu dôjde mimo oblasti jeho povinností. Nedotknutá zostáva povinnosť organizátora zájazdu starostlivo pripraviť zájazd a starostlivo vybrať osoby a podniky poverené poskytovaním jednotlivých cestovných služieb.

18.4. Cestujúci je povinný dodržiavať zákony a predpisy, pokyny a nariadenia personálu na mieste, ako aj príkazy a zákazy (napr. zákaz kúpania, zákaz potápania atď.). Pri ich nedodržaní cestujúcim nezodpovedá organizátor zájazdu za prípadne vzniknutú ujmu na zdraví a škody na veciach cestujúceho ani za ujmu na zdraví a škody na veciach tretích osôb.

18.5. Organizátor zájazdu nezodpovedá za poskytnutie služby, ktorú neprisľúbil, resp. ktorú si cestujúci po nástupe na zájazd sám dodatočne rezervoval na mieste u tretích osôb, resp. u poskytovateľov služieb nepripočítateľných organizátorovi zájazdu.

18.6. Cestujúcemu sa odporúča nebrať so sebou predmety osobitnej hodnoty. Ďalej sa odporúča riadne uschovať, resp. poistiť predmety vzaté so sebou (porov. 5.1.).

18.7. Ak Montrealský dohovor o medzinárodnej leteckej doprave z roku 2001, Aténsky protokol z roku 2002 k Aténskemu dohovoru o námornej preprave z roku 1974 alebo Dohovor o medzinárodnej železničnej preprave z roku 1980 v znení z roku 1999 obmedzujú rozsah náhrady škody alebo podmienky, za ktorých je poskytovateľ cestovnej služby zahrnutej v zmluve o zájazde povinný nahradiť škodu, platia tieto obmedzenia aj pre organizátora zájazdu (porov. § 12 ods. 4 PRG).

19. Uplatňovanie nárokov

19.1. Na uľahčenie uplatnenia a overenia tvrdených nárokov sa cestujúcemu odporúča dať si vystaviť písomné potvrdenia o neposkytnutí alebo vadnom poskytnutí služieb, resp. zabezpečiť si doklady, dôkazy a svedecké výpovede.

19.2. Nároky zo zodpovednosti za vady možno uplatniť do 2 rokov. Nároky na náhradu škody sa premlčujú po 3 rokoch.

19.3. V záujme cestujúceho sa odporúča uplatniť nároky bezodkladne po návrate zo zájazdu, úplne a konkrétne označené, priamo u organizátora zájazdu alebo prostredníctvom sprostredkovateľa, pretože s rastúcim oneskorením treba počítať s dôkaznými ťažkosťami.

B) Všeobecné ustanovenia

1. Zmena rezervácie cestujúcim

1.1. Zmena rezervácie

Cestujúci je kedykoľvek oprávnený za úhradu paušálneho odstupného (poplatku za zmenu rezervácie) zmeniť termín alebo dĺžku pobytu dojednanú v zmluve, pokiaľ to nie je výslovne vylúčené.

V závislosti od druhu zájazdu sa na osobu uplatňujú paušálne sadzby **(poplatky za zmenu rezervácie)**

1.1.1. pri samotných rezerváciách hotela:

» do 14 dní pred nástupom	25 EUR na osobu
» 13 až 4 dni pred nástupom	40 %, resp.
» od 3. dňa pred nástupom	75 % ceny zájazdu

1.1.2. pri chatách a prázdninových rezortoch

» do 91 dní pred nástupom: 25 EUR jednorazovo
» od 90 dní vopred je zmena termínu alebo zmena rezervácie na iný objekt možná iba stornom a novou rezerváciou (pozri poplatky v bode 2.1.2.).

1.1.3. pri leteckých a vlakových zájazdoch:

» do 31 dní pred príchodom	40 %
» 30 až 15 dní pred príchodom	55 %
» 14 až 4 dni pred príchodom	70 %
» od 3 dní pred príchodom	95 % ceny zájazdu

1.1.4. pri ostatných zájazdoch (bez leteckej alebo vlakovej dopravy):

» do 31 dní pred príchodom	20 %
» 30 až 15 dní pred príchodom	35 %
» 14 až 4 dni pred príchodom	75 %
» od 3 dní pred príchodom	90 % ceny zájazdu

2. Stornovanie cestujúcim

2.1. Odstúpenie

Odstúpenie od rezervovaných cestovných služieb je možné kedykoľvek pred začiatkom zájazdu za zaplatenie paušálneho odstupného (poplatku) spoločnosti Mondial. Rozhodujúce je doručenie vyhlásenia o odstúpení spoločnosti Mondial. Vyhlásenia, ktoré dôjdu po skončení pracovného času (PO – PI 18:00), sa považujú za doručené až na začiatku nasledujúceho pracovného dňa. Odporúča sa vyhlásiť odstúpenie písomne.

2.1.1. Stornovacie poplatky pri samotných rezerváciách hotela

» do 23. dňa pred nástupom	20 %
» 22. – 16. deň pred nástupom	30 %
» 15. – 8. deň pred nástupom	50 %
» 7. – 4. deň pred nástupom	65 %
» 3. – 1. deň pred nástupom	80 %
» v deň príchodu (+ no-show)	95 % ceny zájazdu

2.1.2. Stornovacie poplatky pri chatách a prázdninových rezortoch

» do 91 dní pred nástupom	20 %
» 90 – 56 dní pred nástupom	50 %
» od 55 dní pred nástupom	100 %

2.1.3. Stornovacie poplatky pri doplnkových službách

» pri doplnkových službách, ktoré si možno doobjednať (napr. vstupenky do opery/divadla atď.), je stornovací poplatok od okamihu rezervácie 100 %

2.1.4. pri leteckých a vlakových zájazdoch

» do 31 dní pred nástupom	40 %
» 30 až 15 dní pred nástupom	60 %
» 14 až 4 dni pred nástupom	80 %
» od 3 dní pred nástupom (+ no-show)	95 % ceny zájazdu

2.1.5. pri ostatných zájazdoch (bez leteckej alebo vlakovej dopravy)

» do 31 dní pred nástupom	20 %
» 30 až 15 dní pred nástupom	40 %
» 14 až 4 dni pred nástupom	80 %
» od 3 dní pred nástupom (+ no-show)	95 % ceny zájazdu

3. Doručovanie – elektronická korešpondencia

Za doručovaciu/kontaktnú adresu cestujúceho sa považuje adresa naposledy oznámená spoločnosti Mondial (napr. e-mailová adresa). Zmeny je cestujúci povinný bezodkladne oznámiť. Cestujúcemu sa odporúča použiť pritom písomnú formu.

4. Poistenie

4.1. Pri rekreačných cestách treba zásadne dbať na to, aby si cestujúci nebral so sebou cenné predmety, dôležité dokumenty atď. Pri dôležitých dokumentoch sa odporúča zhotoviť a používať kópie – ak je ich používanie povolené. Krádež cenností nemožno vylúčiť a cestujúci ju zásadne znáša sám ako naplnenie všeobecného životného rizika.

4.2. Odporúča sa uzavrieť poistenie (poistenie stornovacích poplatkov, poistenie prerušenia cesty, poistenie batožiny, poistenie zodpovednosti za škodu na cestách, cestovné zdravotné poistenie, poistenie oneskorenia, úrazové poistenie atď.), ktoré zaručí dostatočné krytie odo dňa uzavretia zmluvy o zájazde až do konca zájazdu.

5. Ochrana osobných údajov

5.1. Informácie o menách účastníkov zájazdu a miestach pobytu cestujúcich sa tretím osobám neposkytujú ani v naliehavých prípadoch, iba ak si cestujúci poskytnutie informácií výslovne želá a oprávnená osoba je uvedená pri rezervácii. Náklady vzniknuté odovzdaním naliehavých správ idú na ťarchu cestujúceho. Cestujúcim sa preto odporúča oznámiť svojim blízkym presnú adresu pobytu.

5.2. Mondial spracúva osobné údaje v súlade s najnovšími právnymi predpismi o ochrane osobných údajov (GDPR).

5.3. Ďalšie informácie o našich zásadách ochrany osobných údajov nájdete tu

6. Omeškanie s platbou, upomienkové poplatky a úroky z omeškania

Ak sa zákazník dostane do omeškania s platbou, je Mondial oprávnený účtovať úroky z omeškania vo výške 4 % p. a. odo dňa splatnosti. Za každú oprávnenú upomienku sa účtuje paušálny upomienkový poplatok vo výške 10 EUR ako náhrada administratívnych nákladov. Mondial si ďalej vyhradzuje právo poveriť v prípade pretrvávajúceho omeškania s platbou vymáhaním pohľadávky inkasnú agentúru alebo advokáta. Takto vzniknuté náklady znáša zákazník podľa zákonných ustanovení.

7. Nariadenie o zabezpečení cestovných kancelárií (ochrana platieb zákazníkov podľa smernice EÚ)

7.1. V prípade úpadku organizátora zájazdu alebo – v niektorých členských štátoch – sprostredkovateľa budú platby vrátené. Ak dôjde k úpadku organizátora zájazdu, alebo ak je to relevantné, sprostredkovateľa po začiatku zájazdu a ak je preprava súčasťou zájazdu, je zabezpečená spiatočná preprava cestujúcich. Spoločnosť MONDIAL Gesellschaft m.b.H. & Co. KG je zabezpečená bankovou zárukou. Ručiteľom je Sparkasse Baden, Hauptplatz 15, 2500 Baden. Ako likvidátor pôsobí Europäische Reiseversicherung AG (adresa: Kratochwjlestraße 4, 1220 Viedeň, núdzové číslo: +43 1 317 25 00). Cestujúci sa musia obrátiť na likvidátora do 8 týždňov, ak sú im služby odopreté z dôvodu úpadku spoločnosti MONDIAL Gesellschaft m.b.H. & Co. KG. Podrobnosti o oprávnení na prevádzkovanie cestovnej kancelárie spoločnosti MONDIAL Gesellschaft m.b.H. & Co. KG nájdete na webovej stránke https://www.gisa.gv.at/abfrage pod číslom GISA 23570801.

8. Miestna príslušnosť súdu

Žaloby proti organizátorovi zájazdu treba podávať v mieste sídla organizátora zájazdu. Pre žaloby organizátora zájazdu proti zákazníkovi je rozhodujúce bydlisko zákazníka. Pre žaloby proti zákazníkom, resp. zmluvným partnerom zmluvy o zájazde, ktorí sú podnikateľmi, právnickými osobami verejného alebo súkromného práva alebo osobami, ktoré majú bydlisko alebo obvyklý pobyt v zahraničí alebo ktorých bydlisko alebo obvyklý pobyt nie je v okamihu podania žaloby známy, sa ako miesto súdu dojednáva sídlo organizátora zájazdu. Vyššie uvedené ustanovenia neplatia,

» ak a v rozsahu, v akom z kogentných ustanovení medzinárodných dohovorov, ktoré sa vzťahujú na zmluvu o zájazde medzi zákazníkom a organizátorom zájazdu, vyplýva v prospech zákazníka niečo iné, alebo

» ak a v rozsahu, v akom sú kogentné ustanovenia členského štátu EÚ, ktorého je zákazník príslušníkom, vzťahujúce sa na zmluvu o zájazde, pre zákazníka výhodnejšie ako zodpovedajúce rakúske predpisy.

Organizátor zájazdu sa nezúčastňuje na konaní o riešení sporov pred spotrebiteľským zmierovacím orgánom. Podrobnosti o oprávnení na prevádzkovanie cestovnej kancelárie spoločnosti Mondial GmbH & Co KG nájdete na webovej stránke https://www.gisa.gv.at/abfrage pod číslom GISA 23570801.

Adresa:
Mondial GmbH & Co.KG
Operngasse 20 b, 1040 Viedeň, Rakúsko

Sprostredkovanie v Nemecku:
Mondial Reisen und Hotelreservierungs GmbH
Münsterstraße 246, 40470 Düsseldorf

Preložené z originálu cestovnou agentúrou Invia.cz, a. s. Upozorňujeme, že preklad má iba informatívny charakter. V prípade akýchkoľvek reklamácií a sporov vyplývajú vzájomné práva a povinnosti oboch strán z originálneho znenia obchodných podmienok organizátora:
https://www.mondial-reisen.com/agb

Skratky rakúskych predpisov: PRG – zákon o zájazdoch (Pauschalreisegesetz), PRV – nariadenie o zájazdoch (Pauschalreiseverordnung), KSchG – zákon o ochrane spotrebiteľa (Konsumentenschutzgesetz), ABGB – všeobecný občiansky zákonník (Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch), FAGG – zákon o zmluvách uzavieraných na diaľku a mimo prevádzkových priestorov (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz).