

Všeobecné obchodné podmienky

Nasledovné cestovné podmienky sa stanú súčasťou Zmluvy o paušálnom zájazde uzavretou medzi Vami (ďalej len ako klient) a nami (ďalej len ako touroperátor). S výnimkou úpravy v bode 2.1 a) sa tieto podmienky uplatňujú na zmluvu o poskytnutí ubytovacej služby bez ďalších iných cestovných služieb (napr. Nur-Hotel/len hotel, Nur-Ferienwohnung/len prázdninový apartmán, Nur-Ferienhaus/len prázdninový dom. S výnimkou ustanovení v bodoch 2.1 a), 5.7, 11.2, 11.3 a 16 sa taktiež uplatňujú na zmluvu o službách leteckej prepravy bez ďalších iných cestovných služieb (Nur-Flug/len let).

1. Uzatvorenie Zmluvy o zájazde/povinnosť spolucestujúcich

1.1.

Pre všetky spôsoby uskutočnenia rezervácie (napr. v CK/CA, priamo u touroperátora, telefonicky, online atď.) platí:

a) Základom ponuky je popis zájazdu, ako aj doplňujúce informácie touroperátora pre daný zájazd, pokiaľ má Klient takéto informácie pri rezervácii k dispozícii.

b) Prihlášku podáva Klient aj v zastúpení všetkých ostatných účastníkov uvedených v prihláške, pričom Klient ručí za to, že on, ako aj ostatní účastníci budú dodržiavať zmluvné povinnosti, ak na základe výslovného a osobitného prehlásenia prevzal takéto povinnosti na seba.

c) Ak sa obsah potvrdenia o zájazde odlišuje od obsahu prihlášky Klienta, je súčasťou potvrdenia o zájazde nová Zmluva o zájazde, ku ktorej sa touroperátor zaväzuje po dobu 10 dní. Zmluva o zájazde vzniká na základe tejto novej ponuky, pokiaľ touroperátor v súvislosti s touto novou ponukou na zmeny poukázal, splnil si svoje predzmluvnú informačnú povinnosť a ak jej prijatie Klient voči touroperátorovi potvrdí v rámci tejto záväznej lehoty výslovným prehlásením alebo zaplatením zálohy.

d) Pri rezervácii zájazdov ešte neuvedených v katalógu (predbežná rezervácia) sa obsah Zmluvy riadi budúcimi, pre daný zájazd platnými vypísanými informáciami a doplňujúcimi informáciami touroperátora. Od takejto predbežnej rezervácie môže klient bezplatne odstúpiť do 10 dní po obdržaní definitívneho potvrdenia rezervácie. Ak sa tak nestane, potom je Zmluva o zájazde záväzná s obsahom definitívne potvrdeným so strany touroperátora.

e) Predzmluvné informácie touroperátora o podstatných vlastnostiach cestovných služieb, o cene zájazdu a všetkých dodatočných nákladov, o platobných možnostiach, o minimálnom počte účastníkov a o poplatkoch odstupného (podľa Čl.250 § 2 Č.1,3 až 5 a podľa EGBGB) sa nestanú súčasťou Zmluvy o paušálnom zájazde len vtedy, ak to bude oboma stranami výslovne dohodnuté.

f) Ak sú cenové zľavy viazané na vek – napr. detské zľavy/oslobodenie detí do 2 rokov od platenia – je smerodajný vek dieťaťa ku dňu/termínu návratu v zmluve stanovenom. Prihlasovateľ musí vek dieťaťa nahlásiť pri rezervácii.

1.2.

Pre rezervácie, ktoré sa uskutočnia písomne, ústne, telefonicky, cez SMS, e-mailom alebo faxom okrem toho platí:

a) Prihlásením sa na zájazd dáva Klient svoj záväzný súhlas touroperátorovi na uzatvorenie Zmluvy o paušálnom zájazde.

b) Za vznik Zmluvy o zájazde sa považuje prijatie potvrdenia o zájazde od touroperátora. Pri alebo bezodkladne po podpise Zmluvy o zájazde odovzdá touroperátor Klientovi potvrdenie o zájazde v zmysle príslušných zákonných ustanovení, formou trvanlivého nosiča (ktorý umožní klientovi uchovať dané prehlásenie v neporušenom stave alebo ho uložiť počas primeraného časového obdobia tak, aby mu bol prístupný napr. na papieri alebo v emaily), pokiaľ klient nemá nárok na potvrdenie o zájazde podľa Čl.250 § 6 Ods.1 Str.2 EGBGB, kedy uzatvorenie Zmluvy prebehlo za fyzickej prítomnosti oboch strán v rovnakom čase alebo mimo obchodných priestorov.

1.3.

Pri rezerváciách uskutočnených v rámci elektronického obchodného styku (napríklad cez internet alebo aplikáciu) platí pre uzatvorenie zmluvy nasledovné:

a) Klientovi bude priebeh uzavretia rezervácie online príslušne objasnený.

b) Klientovi sú k dispozícii príslušné možnosti korektúry, ktorých použitie bude objasnené, na vykonanie opravy jeho údajov, vymazanie alebo spätné odvolanie rezervačného formulára.

c) Jazyky, v ktorých je možné uzatvorenie Zmluvy elektronickou formou, budú vyznačené.

d) Pokiaľ touroperátor uchová text Zmluvy, bude klient o tom informovaný, ako aj o možnosti neskoršieho prevzatia/nahliadnutia do textu Zmluvy.

e) Po kliknutí na tlačidlo „záväzne rezervovať s povinnosťou platby“ resp. na tlačidlo s podobným znením, dáva Klient záväzne svoj súhlas na uzatvorenie Zmluvy o zájazde.

f) Klientovi bude prijatie jeho rezervácie (prihlášky) bezodkladne elektronicky potvrdené (potvrdenie o prijatí).

g) Odoslaním rezervácie (prihlášky) kliknutím na tlačidlo „záväzne rezervovať s povinnosťou platby“ nevzniká Klientovi nárok na vznik Zmluvy o zájazde.

h) Zmluva o zájazde vzniká až vtedy, keď Klient obdrží od touroperátora potvrdenie o zájazde na trvanlivom nosiči. Ak sa potvrdenie o zájazde zobrazí na monitore ihneď po kliknutí na tlačidlo „záväzne rezervovať s povinnosťou platby“, vzniká Zmluva o zájazde v momente zobrazenia tohto potvrdenia o zájazde bez toho, aby bolo potrebné predbežné oznámenie o prijatí rezervácie podľa f). V takomto prípade bude mať Klient možnosť zobrazenú Zmluvu

uložiť alebo vytlačiť. Závaznosť Zmluvy o zájazde však nezávisí od skutočnosti, či Klient možnosť jej uloženia alebo tlače skutočne využije.

1.4.

Touroperátor poukazuje na to, že podľa zákonných ustanovení (§§ 312 Ods.7, 312g Ods.2 Str. 1 Č.9 BGB) v prípade Zmlúv o paušálnom zájazde podľa § 651a § 651c BGB uzavretých na diaľku, neexistuje právo na spätné odvolanie (odstúpenie), ale len zákonné právo na odstúpenie od Zmluvy a vypovedanie Zmluvy, najmä právo na odstúpenie od Zmluvy podľa § 651h BGB. Právo na spätné odvolanie (odstúpenie) platí vtedy, ak zmluva o cestovných službách podľa § 651a BGB bola uzavretá mimo obchodných priestorov, s výnimkou ak ústne dohody, na základe ktorých bola zmluva uzavretá, vychádzajú z predošlého objednania cestujúceho; v takomto prípade (posledne menované) právo na spätné odvolanie (odstúpenie) neexistuje.

2. Platba

2.1.

a) Touroperátor s sprostredkovateľ zájazdu môžu požadovať alebo prijať platbu z ceny zájazdu pred jeho ukončením len vtedy, ak existuje účinné potvrdenie o poistení proti insolventnosti, s ktorým touroperátor klienta vopred osobitne, jasne a zrozumiteľne oboznámil a potvrdenie o poistení s uvedením mena a kontaktných údajov poisťovateľa klientovi odovzdal.

b) Po uzatvorení Zmluvy je ihneď splatná záloha vo výške 20 % celkovej sumy zájazdu, rovnako aj celá suma za uzavreté poistenie, pri dodatočnom uzavretí poistenia je suma za poistenie v plnej výške splatná ihneď. Pri rezerváciách len hotela v destináciách Baleárske ostrovy, Kanárske ostrovy, Grécko, exotika (Fernweh), Turecko, Španielsko a Portugalsko (Sonnenträume Spanien & Portugal) je záloha vo výške 20% splatná ihneď spolu s dodatočným servisným poplatkom vo výške 36,-EUR/osobu. Zostatková platba musí byť uhradená najneskôr 28 dní pred termínom zájazdu (smerodajný je dátum prijatia platby), za predpokladu, že právo touroperátora na odstúpenie z dôvodu uvedeného v bode 9. už nemôže byť uplatnené.

c) Ak sa cestovná kancelária/agentúra klienta rozhodla pre priame inkaso prostredníctvom touroperátora, potom je možné zálohu ako aj platbu zostatkovej sumy ceny zájazdu s oslobodzujúcim účinkom realizovať len priamo touroperátorovi. Tu platia nasledovné platobné podmienky: záloha je splatná do 10 dní od obdržania potvrdenia zájazdu. Zvyšnú sumu ceny zájazdu musí klient uhradiť do 28 dní pred nástupom na zájazd. Ak medzi dňom uskutočnenia rezervácie zájazdu a dňom nástupu na zájazd je menej ako 29 dní, je cena zájazdu splatná v plnej výške ihneď. Pri rezerváciách do 21 dní pred odchodom je platba možná len bankovým prevodom alebo s kreditnou kartou. Pri platbách s kreditnou kartou budú jednotlivé sumy stiahnuté z účtu klienta k daným termínom splatnosti. Pri platbách SEPA potrebuje touroperátor udelenie tzv. mandátu, aby účet klienta mohol byť zaťažený príslušnými platbami zálohy resp. zvyšnej sumy. Touroperátor je oprávnený v rámci platby SEPA skrátiť štandardnú lehotu oznámenia o nadchádzajúcom zúčtovaní sumy (tzv. Prenotification) zo 14 kalendárnych dní až na jeden deň pred zúčtovaním platby SEPA.

2.2.

Ak klient neuhradí zálohu a/alebo zvyšnú sumu k príslušným termínom splatnosti aj napriek tomu, že touroperátor je pripravený a schopný riadne plniť poskytnutie služieb, splnil si svoju zákonnú informačnú povinnosť a neexistuje žiadne zákonné alebo zmluvné zádržné právo klienta, je touroperátor oprávnený po upomienke s už stanovenou lehotou od Zmluvy o zájazde odstúpiť a požadovať od klienta odškodné t.j. poplatky v prípade odstúpenia od Zmluvy v zmysle bodu 5.2. Veta 2-5.5. Úhrada ceny zájazdu v plnej výške je predpokladom odovzdania cestovných pokynov/dokladov klientovi. Touroperátor nie je povinný odovzdať klientovi cestovné pokyny/doklady skôr, ako je uhradená zvyšná suma ceny zájazdu.

2.3. Pri rezervácii a platbe menej ako osem dní pred nástupom na zájazd bude možné platbu uskutočniť len na letisku v hotovosti, alebo ak bolo uvedené na faktúre, tak aj prostredníctvom platby kartou EC-Cash (so zadaním PIN kódu) alebo kreditnou kartou. Pre platby prostredníctvom karty EC-Cash alebo kreditnej karty je potrebné zohľadniť denný limit banky. Cestovné pokyny/doklady k rezerváciám „Nur-Flug“ a k leteckým paušálnym zájazdom budú vystavené a odovzdané na letisku až po uskutočnení platby celkovej sumy. Pri rezervácii paušálnych zájazdov bez udania letiska sa touroperátor usiluje o osobitné, individuálne spôsoby doručenia cestovných pokynov/dokladov.

3. Prispôsobenie ceny pred začiatkom zájazdu

3.1.

Zmeny podstatných vlastností cestovných služieb oproti dohodnutému obsahu Zmluvy o zájazde, ktoré budú nevyhnutné po uzavretí zmluvy a pred začiatkom zájazdu a nekonajú proti zásade dobrej viery, sú touroperátorom povolené len vtedy, pokiaľ nie sú značné a neovplyvňujú celkový ráz rezervovaného zájazdu. Prípadné nároky na záručné plnenie zostávajú nedotknuté, najmä, ak zmenené služby majú nedostatky.

3.2.

Touroperátor je povinný informovať zákazníka o zmenách služieb bezodkladne po zistení dôvodu zmeny formou trvanlivého nosiča, a to jasným, zrozumiteľným a zdôrazneným spôsobom.

3.3.

Pri značnej zmene podstatnej vlastnosti jednotlivých služieb, má klient právo s touto navrhovanou zmenou súhlasiť, a to v primeranej, touroperátorom stanovenej lehote alebo od Zmluvy o paušálnom zájazde bezplatne odstúpiť alebo požadovať účasť na inom náhradnom zájazde, ak touroperátor zákazníkovi takýto zájazd ponúkol. Klient má na výber, či na oznámenie o zmene od touroperátora bude reagovať alebo nie. Ak klient bude reagovať na oznámenie touroperátora, môže buď so zmenou zmluvy súhlasiť, požadovať účasť na inom náhradnom zájazde, ak mu touroperátor takýto zájazd ponúkol, alebo bezplatne od zmluvy odstúpiť. Ak klient na oznámenie touroperátora nebude v stanovenej lehote alebo vôbec reagovať, sa považuje toto za súhlas s oznámenou zmenou. Na túto skutočnosť bude klient v zmysle bodu 3.2 jasne, zrozumiteľne a so zvýrazneným spôsobom upozornený.

3.4.

Prípadné nároky na záručné plnenie zostávajú nedotknuté, najmä, ak zmenené služby majú nedostatky. Ak mal touroperátor s uskutočnením zmeneného zájazdu resp. rovnocenného

náhradného zájazdu nižšie náklady, bude rozdiel zákazníkovi vrátený podľa § 651m Ods. 2 BGB (Občianskeho zákonníka).

4. Prispôsobenie ceny po uzavretí Zmluvy o zájazde

Touroperátor si vyhradzuje právo dohodnutú cenu zájazdu v prípade

- a) zvýšenia prepravných nákladov v súvislosti so zvýšením nákladov za pohonné látky alebo energie alebo
- b) zvýšenia daní a iných odvodov za dohodnuté cestovné služby ako napr. turistické poplatky, prístavné alebo letiskové poplatky alebo
- c) zmeny devízového kurzu platného pre daný paušálny zájazd navýšiť.

Touroperátor informuje klienta o navýšení ceny a dôvode tohto navýšenia a oboznámi ho s výpočtom navýšenia ceny, a to formou trvanlivého nosiča. Dané navýšenie ceny je účinné len za splnenia týchto predpokladov a možné len do 20. dňa pred dohodnutým začiatkom zájazdu. Pri poskytnutí ubytovacej služby bez inej ďalšej cestovnej služby (napr. pri rezervácii len samotného hotela, len prázdninového domu, len prázdninového apartmánu) je zvýšenie ceny zájazdu po uzatvorení Zmluvy o zájazde prípustné len za predpokladu, že medzi uzatvorením Zmluvy o zájazde a stanoveným termínom zájazdu uplynú viac ako štyri mesiace, a že okolnosti, ktoré vedú k zvýšeniu nenastali pred uzatvorením Zmluvy a pri uzatvorení Zmluvy ich touroperátor nemohol predvídať. Ak zmluva predvída možnosť navýšenia ceny zájazdu, môže cestujúci požadovať zníženie ceny zájazdu, ak a pokiaľ sa ceny, odvody alebo devízové kurzy uvedené v Ods.1 Veta 1 Č.2 po uzavretí Zmluvy a pred začiatkom zájazdu zmenili, a toto viedlo k zníženiu nákladov pre touroperátora. Ak cestujúci uhradil vyššiu ako požadovanú sumu, je touroperátor povinný rozdiel v sume vrátiť. Touroperátor môže z tohto vzniknutého rozdielu odpočítať skutočne vzniknuté spracovateľské poplatky. Na požiadanie cestujúceho musí touroperátor dokladovať výšku spracovateľských poplatkov. V prípade zmluvne vyhradeného navýšenia ceny v zmysle § 651f Ods.1 o viac ako 8 % celkovej ceny je zo strany touroperátora ponúknutá príslušná zmena Zmluvy. V tomto prípade môže touroperátor požadovať od klienta, aby tento v primeranej lehote buď

1. danú ponuku na zmenu Zmluvy prijal alebo
2. od Zmluvy odstúpil.

Klient má na výber, či na oznámenie o zmene od touroperátora bude reagovať alebo nie. Ak klient bude reagovať na oznámenie touroperátora, môže buď so zmenou zmluvy súhlasiť, požadovať účasť na inom náhradnom zájazde, ak mu touroperátor takýto zájazd ponúkol, alebo bezplatne od zmluvy odstúpiť. Ak klient na oznámenie touroperátora nebude v stanovenej lehote alebo vôbec reagovať, sa považuje toto za súhlas s oznámenou zmenou. Na túto skutočnosť bude klient v zmysle bodu 3.2 jasne, zrozumiteľne a so zvýrazneným spôsobom upozornený. Ak mal touroperátor s realizáciou náhradného rovnocenného zájazdu menšie náklady, musí rozdiel v cene klientovi vrátiť v zmysle § 651 Ods.2 BGB.

5. Odstúpenie Klienta od Zmluvy pred začiatkom zájazdu / Poplatky pri odstúpení od Zmluvy o zájazde

5.1.

Klient môže kedykoľvek pred začiatkom pobytu/zájazdu od Zmluvy o zájazde odstúpiť. Odporúča sa, aby odstúpenie oznámil písomne formou trvanlivého nosiča. Rozhodujúce je

prijatie oznámenia o odstúpení od Zmluvy u touroperátora alebo sprostredkujúcej cestovnej kancelárie/agentúry.

5.2.

Ak klient pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpi, alebo na zájazd nenastúpi, stráca touroperátor nárok na cenu zájazdu. Namiesto toho môže touroperátor požadovať primerané odškodné, pokiaľ odstúpenie nie je ním zapríčinené alebo v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nevznikli žiadne mimoriadne okolnosti, ktoré uskutočnenie paušálneho zájazdu alebo prepravy osôb na miesto určenia značne ovplyvňujú. Okolnosti sa považujú za neodvratné a mimoriadne vtedy, ak nepodliehajú kontrole touroperátora, a ak by sa ich dôsledkom, aj uskutočnením všetkých možných opatrení, nedalo zabrániť.

5.3.

Poplatky za odstúpenie sú závislé od ceny zájazdu po odpočítaní hodnoty nákladov ušetrených touroperátorom, ako aj odpočítaní zisku pri inom možnom využití daných cestovných služieb, ktoré touroperátor musí na požiadanie klienta odôvodniť. Touroperátor určuj nasledovné paušály odstupného, ktoré zohľadňujú časový rámec medzi vyhlásením o odstúpení a začiatkom zájazdu, ako aj po zohľadnení nákladov ušetrených touroperátorom, ako aj odpočítaní zisku pri inom možnom využití daných cestovných služieb. Výpočet týchto paušálnych poplatkov sa riadi časovým okamihom prijatia vyhlásenia o odstúpení:

a) Paušálne zájazdy

do 30. dňa pred začiatkom zájazdu	25% ceny zájazdu
od 29. do 22. dňa pred začiatkom zájazdu	30% ceny zájazdu
od 21. do 15. dňa pred začiatkom zájazdu	40% ceny zájazdu
od 14. do 8. dňa pred začiatkom zájazdu	60% ceny zájazdu
od 7. dňa pred začiatkom zájazdu	75% ceny zájazdu
v deň začiatku zájazdu alebo pri nedostavení sa na zájazd	90% ceny zájazdu

b) Rezervácie Nur-Flug (len let), Nur-Mietwagen (len prenájom auta)/Nur-Hotel (len hotel)

do 30. dňa pred začiatkom čerpania služby	25% ceny zájazdu
od 29. do 22. dňa pred začiatkom čerpania služby	30% ceny zájazdu
od 21. do 15. dňa pred začiatkom čerpania služby	40% ceny zájazdu
od 14. do 6. dňa pred začiatkom čerpania služby	60% ceny zájazdu
od 5. do 3. dňa pred začiatkom čerpania služby	80% ceny zájazdu
2 dni pred začiatkom čerpania služby	100% ceny zájazdu

Dodatočne upozorňujeme: pri rezerváciách len hotela v destináciách Baleárske ostrovy, Kanárske ostrovy, Grécko, exotika (Fernweh), Turecko, Španielsko a Portugalsko (Sonnenträume Spanien & Portugal) s dodatočným servisným poplatkom vo výške 36,- EUR/osobu

c) Prázdninové apartmány (cena za jednu ubytovaciu jednotku)

do 45 dní pred začiatkom prenájmu	25% ceny zájazdu
do 35.dňa pred začiatkom prenájmu	50% ceny zájazdu

od 34.dňa pred začiatkom prenájmu
pri nedostavení sa

80% ceny zájazdu
90% ceny zájazdu

d) Pri vlakových zájazdoch sa poplatky pri odstúpení vypočítajú na základe typu ubytovania.

5.4.

Klientovi zostáva slobodné právo na dokázanie toho, či touroperátorovi vznikla podstatne nižšia škoda, ako požadované vyčíslené paušálne poplatky odstúpeného.

5.5.

Touroperátor si vyhradzuje právo namiesto paušálnych poplatkov vyžadovať vyššie, konkrétne odškodnenie ako paušálnu sumu v prípade, že dokáže vzniknutie výdavkov značne vyšších ako uplatniteľná paušálna suma. V takomto prípade je touroperátor povinný po zohľadnení obvykle ušetrených výdavkov a obvyklého možného zisku pri inom využití jednotlivých služieb toto požadované odškodnenie vyčísliť a podložiť.

5.6.

Ak je touroperátor na základe odstúpenia od Zmluvy povinný vrátiť klientovi sumu zájazdu, musí tak učiniť bezodkladne, najneskôr však do 14 dní od doručenia vyhlásenia klienta o odstúpení od Zmluvy.

5.7.

Zákonné právo klienta podľa ustanovenia v § 651e BGB (Občianskeho zákonníka), že včasným oznámením prostredníctvom trvanlivého nosiča môže od touroperátora požadovať, aby namiesto neho prevzala jeho práva a povinnosti, ktoré zo Zmluvy o zájazde vyplývajú, tretia osoba, ostáva nedotknutá. Toto oznámenie je nutné vykonať včas odovzdaním/doručením u touroperátora najneskôr do 7 dní pred začiatkom zájazdu. Touroperátor nemusí súhlasiť s nástupom tretej osoby namiesto cestujúceho, ak tretia osoba nespĺňa zmluvne stanovené požiadavky na zájazd. Za cenu zájazdu a zvýšené náklady vyplývajúce zo zmeny osoby účastníka zájazdu ručia tak pôvodný, ako aj nový účastník zájazdu spoločne a nerozdielne podľa § 651 e BGB (Občianskeho zákonníka). Ak nastúpi tretia osoba na miesto prihláseného účastníka, je touroperátor oprávnený požadovať len vzniknuté skutočné zvýšené náklady. Touroperátor musí cestujúcemu predložiť dôkaz o tom, v akej výške sú vzniknuté náklady v súvislosti s nástupom náhradnej osoby.

6. Zmeny rezervácie

6.1. Na zmenu rezervácie po uzatvorení Zmluvy o zájazde, t.j. zmenu termínu/dňa zájazdu, cieľa zájazdu, miesta nástupu na zájazd, ubytovania alebo typu prepravy klient nemá nárok. Neplatí to v prípade, ak zmena rezervácie je potrebná, pretože touroperátor poskytol cestujúcemu nedostačujúcu alebo chybnú alebo neposkytol žiadnu predzmluvnú informáciu podľa Čl. 250 § 3 EGBGB, v tomto prípade je zmena rezervácie bezplatná. Ak v ostatnom bude na želanie klienta uskutočnená zmena rezervácie, pokiaľ je zmena možná, bude klientovi popri zmenenej cene zájazdu a všetkých zo zmeny vyplývajúcich dokázateľných dodatočných nákladov účtovaný spracovateľský poplatok za zmenu vo výške 40,-EUR/osobu. Za zmenu alebo korektúru mena, pokiaľ je takáto zmena možná, bude taktiež účtovaný poplatok vo výške 40,-EUR/osobu. Ak v rámci zmeny odpadne prepravná služba (rezervácia len hotela) alebo hotelová služba (rezervácia len letu) bude vyčíslený poplatok odstúpeného podľa bodu 5.3.

Zmena rezervácie bude uskutočnená na základe aktuálnej dennej ceny v deň zmeny. Pri zmene v rámci rezervovaného ubytovania (napr. zmena kategórie izby, počtu obsadenia rezervovanej izby, typu stravy alebo termínu zájazdu) bude cena za zmenenú službu vypočítaná na základe aktuálnej katalógovej ceny v deň vykonania zmeny.

6.2.

Zmeny rezervácie na želanie klienta neskôr ako 30 dní pred nástupom na zájazd môžu byť vykonané len ako odstúpenie od Zmluvy podľa podmienok v bode 5 a zároveň súčasným vytvorením novej rezervácie. Toto neplatí v prípade zmien rezervácie na želanie klienta, ktoré by spôsobili len zanedbateľné náklady.

6.3.

Zmeny zájazdu po nastúpení na zájazd sú možné len vo výnimočných prípadoch, uskutočniť ich môže len delegát. Predpokladom pre zmenu dĺžky trvania zájazdu je voľné miesto na sedenie v lietadle v rámci spätočného letu a voľná izba. Náklady za zmenu rezervácie idú na ťarchu klienta. Poplatok za takúto zmenu v zahraničí činí 40,-EUR/osobu.

7. Nevyužité cestovné služby

Ak klient nevyužije jednotlivé cestovné služby, na ktorých zmluvné plnenie bol touroperátor pripravený a schopný ich realizácie, z dôvodov, ktoré zapríčinil cestujúci, nemá nárok na pomernú náhradu z ceny zájazdu, pokiaľ by nemal také dôvody, ktoré by ho podľa zákonných ustanovení oprávňovali na bezplatné odstúpenie alebo vypovedanie Zmluvy o paušálnom zájazde. Na požiadanie klienta sa touroperátor bude snažiť o náhradu ušetrovaných výdavkov u poskytovateľa služby, pokiaľ nejde o úplne zanedbateľné výdavky.

8. Poistenie

Poistenie nákladov v prípade odstúpenia od pobytu/zájazdu, ako aj zdravotné poistenie nie sú zahrnuté v cene pobytu/zájazdu. Preto Vám uzatvorenie tohto druhu poistenia jednoznačne odporúčame, a to ihneď po uzatvorení rezervácie pobytu/zájazdu. Pre Vašu celkovú bezpečnosť odporúčame uzatvorenie poistenia špeciálneho cestovného balíka. Bližšie informácie nájdete v našich katalógoch, na našej webovej stránke alebo v cestovnej kancelárii. Vybavovanie poistnej udalosti nie je v našej kompetencii.

9. Odstúpenie od Zmluvy kvôli nedosiahnutiu minimálneho počtu účastníkov zájazdu

9.1.

Ak minimálny počet účastníkov, ktorý je výslovne vypísaný a uvedený aj na potvrdení/Zmluve o zájazde nie je dosiahnutý, je touroperátor oprávnený od Zmluvy odstúpiť, ak

a. v príslušných predzmluvných informáciách vyčíslil minimálny počet účastníkov, ako aj určil časovú lehotu, v rámci ktorej bude klient pred zmluvne stanoveným nástupom na zájazd o tejto skutočnosti informovaný a

b. v potvrdení zájazdu minimálny počet účastníkov zájazdu, ako aj túto časovú lehotu odstúpenia od Zmluvy uviedol. Odstúpenie jej potrebné oznámiť klientovi najneskôr v deň, ktorý bol stanovený v predzmluvných informáciách a v potvrdení zájazdu. Ak je touroperátor o nedosiahnutí minimálneho počtu účastníkov zájazdu oboznámený skôr, je povinný bezodkladne od Zmluvy odstúpiť.

9.2.

Ak z tohto dôvodu nebude zájazd realizovaný, musí touroperátor bezodkladne, najneskôr však 14 dní po vyhlásení odstúpenia vrátiť klientovi platby za cenu zájazdu.

10. Výpoveď zmluvy z dôvodov podmienených správaním klienta

Touroperátor môže vypovedať Zmluvu bez stanovenia výpovednej lehoty, ak cestujúci aj po napomenutí touroperátora zájazd neustále narúša a ak jeho správanie je v takom rozsahu v rozpore so Zmluvou, že okamžité zrušenie Zmluvy je opodstatnené. Toto neplatí v prípade, pokiaľ jeho správanie v rozpore so Zmluvou je zapríčinené porušením informačných povinností touroperátora. Pri vypovedaní Zmluvy so strany touroperátora má tento právo na ponechanie sumy za cenu zájazdu, po odpočítaní hodnoty ušetrených nákladov ako aj tých výhod, ktoré mu vzniknú využitím nevyužitých služieb iným spôsobom, vrátane dobropisovaných platieb od poskytovateľov služieb.

11. Povinná súčinnosť cestujúcich

11.1. Cestovné pokyny/doklady

Klient je povinný informovať touroperátora alebo sprostredkujúcu CK/CA u ktorej zájazd rezervoval o tom, ak v stanovenej lehote touroperátora neobdrží cestovné pokyny/doklady.

11.2. Nahlásenie nedostatkov/Požadovanie nápravy

Ak nie sú cestovné služby plnené v súlade so Zmluvou, môže Klient požadovať nápravu. Pokiaľ touroperátor z dôvodu zanedbania nahlásenia nedostatku klientom nemohol nápravu poskytnúť aj napriek tomu, že by z jeho strany náprava bola možná resp. by bol nápravu ochotný poskytnúť, si cestujúci v súvislosti s pretrvávajúcim nedostatkom nemôže uplatniť žiadny nárok na zníženie ceny podľa § 651m BGB (Občianskeho zákonníka), ani nárok na náhradu škody podľa § 651n BGB (Občianskeho zákonníka). Cestujúci je povinný akékoľvek nedostatky týkajúce sa zájazdu oznámiť bezodkladne zástupcovi touroperátora na mieste. Ak zástupca nie je k dispozícii, oznámi cestujúci nedostatky priamo touroperátorovi – kontaktné údaje sú uvedené v cestovných dokladoch/pokynoch – alebo jeho zástupcovi na mieste, prípadne sprostredkujúcej CK/CA, u ktorej si zájazd objednal. Zástupca touroperátora je poverený zabezpečiť poskytnutie nápravy, nie je však oprávnený uznávať žiadne nároky.

11.3. Stanovenie lehoty na vypovedanie Zmluvy

Klient/cestujúci má právo na vypovedanie Zmluvy podľa § 651i Ods.2 BGB (Občianskeho zákonníka) z dôvodu nedostatku stanovenom podľa § 651i Ods.2 BGB (Občianskeho zákonníka) len vtedy, ak je nedostatok závažný, a ak dal touroperátorovi primeranú lehotu na poskytnutie nápravy. Neplatí to v prípade, ak touroperátor poskytnutie nápravy odmieta alebo ak je potrebná okamžitá náprava.

12. Preprava/poškodenie/strata/omeškanie batožiny pri leteckých zájazdoch

12.1.

Vo všeobecnosti platia letové poriadky vydané spolu s cestovnými pokynmi/dokladmi. Zmeny letových časov alebo letovej trasy, aj krátkodobo, sú prípustné, pokiaľ sú v zmysle bodu 3.1 týchto podmienok pre Klienta akceptovateľné. To isté platí aj pri zmene predpokladaného lietadla alebo nasadení ďalšieho leteckého prepravcu. Organizátor zájazdu bude po obdržaní takejto informácie o takýchto okolnostiach v zmysle bodu 11. Klienta bezodkladne informovať. V cieľovej destinácii bude Klient o takýchto okolnostiach

informovaný prostredníctvom vyvesenia takejto informácie na informačnej tabuli alebo zverejnením v informačných knihách, ktoré sa nachádzajú v jednotlivých dovolenkových rezortoch alebo priamo informáciou od turistického sprievodcu/delegáta alebo online na internetovej stránke uvedenej na cestovných pokynoch/dokladoch. Nezávisle od tejto skutočnosti, prináleží Klientovi povinnosť informovať sa 48 resp. 24 hodín pred predpokladaným termínom odletu o čase spiatočného letu resp. transferu, a to buď telefonicky u zástupcu miestnej agentúry alebo prostredníctvom informačnej tabule alebo informačnej knihy alebo online na internetovej stránke uvedenej na cestovných pokynoch/dokladoch.

12.2.

V prípade, že Klient nevyužije v cieľovej destinácii služby delegáta, ak si napríklad u touroperátora rezervoval len letenku bez ďalších iných služieb, je Klient povinný najneskôr 24 hodín pred spiatočným letom, nechať si od leteckej spoločnosti potvrdiť presný čas odletu. Využije pritom telefónne číslo uvedené buď na zadnej strane letenky alebo v brožúre s letenkami a cestovnými pokynmi/dokladmi. Výdavky, ktoré vzniknú nedodržaním tohto opatrenia, touroperátor nehradí.

12.3.

Preprava batožiny sa uskutočňuje na základe podmienok príslušného leteckého prepravcu, ktoré je možné nájsť na internetovej stránke www.alltours.de/Service-Hilfe/Beförderungsbedingungen. V rámci leteckej prepravy sa prepravuje spravidla jedna batožina na jedného cestujúceho. Toto neplatí zásadne pre malé deti do dovŕšenia 2 rokov, ktoré nemajú nárok na miesto na sedenie. Preprava väčšieho množstva batožiny a príplatky za jej nadváhu sa riadia podmienkami jednotlivých leteckých spoločností. O podrobnostiach sa Klient môže informovať u konkrétneho zmluvného leteckého prepravcu. Lieky pre vlastnú potrebu, ako aj cenné predmety nie je vhodné prepravovať (v rámci aktuálnych platných bezpečnostných nariadení) v odovzdanej batožine, ale v príručnej batožine. Preprava ostrých predmetov (napríklad nožníc, pilníkov na nechty) príručnej batožine je zakázaná. Surfové dosky, bicykle, golfová batožina a iná veľkorozmerná batožina ako napr. invalidný vozík sa neradia medzi normálnu batožinu. Ich prepravu musí klient nahlásiť sám v príslušnej leteckej spoločnosti, prípadné náklady na ich prepravu, aj v cieľovej destinácii znáša klient. Poškodenie batožiny, jej stratu alebo omeškanie musí Klient bezodkladne po ich zistení oznámiť prevádzkujúcemu leteckému prepravcovi (leteckej spoločnosti), pri poškodení a strate batožiny najneskôr do 7 dní od zistenia poškodenia, pri omeškaní batožiny najneskôr do 21 dní po jej doručení. Oznámenie je predpokladom ručenia prevádzkujúceho leteckého prepravcu (leteckej spoločnosti). Ak klient bez výhrady prevezme svoju batožinu, odôvodňuje tým vyvrátiteľnú domnienku, že batožina bola dodaná bez poškodenia. Preto sa odporúča oznámenie o poškodení alebo strate batožiny podať priamo na cieľovom letisku príslušnému personálu danej leteckej spoločnosti prostredníctvom formuláru PIR (property irregularity report), v opačnom prípade letecké spoločnosti odmietajú akceptovať náhradu za poškodenie. Pri poškodení alebo strate batožiny je potrebné k oznámeniu o vzniknutej škode priložiť ústrižok z letenky (palubného lístka), ako aj z potvrdenia o registrovaní batožiny.

12.4.

Čas posledného termínu hlásenia sa na check-in je vždy 120 resp. 90 minút pred stanoveným časom odletu. Výnimky sa riadia podľa letových poriadkov. Ak sa Klient do stanoveného času nedostaví, je letecký prepravca poskytujúci službu oprávnený s miestom disponovať inak.

12.5.

Priame lety neznameniajú vždy „nepretržité lety“ a môžu zahŕňať medzipristátie.

12.6.

S nárokmi vyplývajúcimi zo situácie, keď Klient nebol prepravený a/alebo v prípade zrušenia alebo meškania letu je potrebné obrátiť sa podľa Nariadenia EÚ č. 261/2004 na leteckého prepravcu (leteckú spoločnosť), a nie na touroperátora.

13. Obmedzenie ručenia

13.1.

Zmluvné ručenie touroperátora za škody, ktoré sa nevzťahujú na ohrozenie života, ublíženie na tele alebo na zdraví, a ktoré neboli spôsobené vlastným zavinením, je obmedzené na trojnásobok ceny zájazdu. Obmedzenie sa netýka prípadných nárokov presahujúcich túto sumu podľa medzinárodných dohovorov alebo ich ustanovení, ktoré ostávajú od tohto obmedzenia nedotknuté.

13.2.

Touroperátor neručí za nedostatky v poskytovaní služieb, za škody na osobách alebo za vecné škody v súvislosti so službami, ktoré boli sprostredkované výlučne ako služby iných poskytovateľov alebo za služby, ktoré si Klient rezervoval v destinácii u delegáta alebo u poskytovateľa služby (napríklad výlety, prenajaté autá, výstavy a pod.) a za realizáciou ktorých jednoznačne stojí daný poskytovateľ služby alebo tretia osoba alebo iná uvedená firma ako zodpovedný vykonávateľ služby. Ustanovenia v §§ 651b, 651c, 651w a 651y BGB (Občianskeho zákonníka) zostávajú týmto nedotknuté. Toto neplatí, ak príčinou vzniku škody Klienta bolo porušenie oznamovacej, objasňovacej a organizačnej povinnosti zo strany touroperátora.

14. Uplatnenie nárokov: adresát; riešenie spotrebiteľských sporov

14.1.

Nároky v zmysle §§ 651i Ods.3 Č.2, 4-7 týkajúce sa uskutočnenia zájazdu v rozpore so Zmluvou o zájazde si musí cestujúci uplatniť voči touroperátorovi. Uplatnenie nárokov je možné aj u sprostredkujúcej CK/CA, u ktorej bol zájazd zakúpený. Uplatnenie nárokov sa odporúča formou trvanlivého nosiča.

14.2.

Touroperátor v súvislosti so Zákomom o riešení spotrebiteľských sporov poukazuje na to, že sa toho času nezúčastňuje na dobrovoľnom postupe alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o riešení spotrebiteľských sporov. Pre všetky zmluvy o zájazde uzavreté v elektronickom obchodnom styku odporúča platformu Komisie EÚ uverejnenú na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> na riešenie spotrebiteľských sporov online (Platforma RSO).

15. Informačné povinnosti o identite vykonávajúcej leteckej spoločnosti

Vyhláška EU o povinnosti informovania leteckých pasažierov o identite vykonávajúcej leteckej spoločnosti zaväzuje touroperátora informovať Klienta pri rezervácii o identite vykonávajúcej(ich) leteckej(ých) spoločnosti(i) všetkých, v rámci rezervácie poskytovaných služieb leteckej prepravy. Ak nie je ešte pri rezervácii vykonávajúca letecká spoločnosť určená, je touroperátor povinný Klienta informovať o tom, ktorá letecká spoločnosť bude let pravdepodobne vykonávať. Ihneď ako sa touroperátor dozvie, ktorá letecká spoločnosť bude let vykonávať, musí Klienta o tom informovať. V prípade zmeny vykonávajúcej leteckej spoločnosti ako tej, ktorá bola Klientovi už oznámená, musí touroperátor o tejto zmene Klienta informovať. Touroperátor musí bezodkladne vykonať všetky primerané kroky na zabezpečenie toho, aby bol Klient o zmene čo najrýchlejšie informovaný. Odkazujeme na číslo 9. týchto VCaOP. Tzv. „Black List“ je k dispozícii na internetovej stránke <http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index.de.htm>.

16. Ustanovenia týkajúce sa pasových, vízových a zdravotných predpisov

16.1.

Touroperátor oboznámi klienta/cestujúceho o všeobecných pasových a vízových predpisoch, ako aj o zdravotno-policajných formalitách krajiny určenia, vrátane približnej lehoty získania potrebných víz ešte pred uzavretím Zmluvy, ako aj o prípadných možných zmenách uskutočnených ešte pred nástupom na zájazd.

16.2.

Klient je taktiež zodpovedný za obstaranie a nadobudnutie úradne potrebných cestovných dokladov a ich nosenie so sebou, prípadne aj za potrebné očkovanie, ako aj dodržanie colných a devízových predpisov. Náklady, ktoré vyplynú z nedodržania týchto predpisov, napríklad poplatky pri odstúpení, znáša Klient. To neplatí vtedy, ak touroperátor aj napriek príslušnej povinnosti klienta neinformoval alebo ho informoval nedostatočne alebo chybné.

16.3.

Touroperátor neručí za včasné udelenie a doručenie potrebných víz zo strany príslušného diplomatického zastúpenia, ak ste nás poverili obstaraním víz, okrem prípadu, ak za omeškanie zodpovedá touroperátor.

17. Výber práva a právomoc sudov

17.1.

Na zmluvný vzťah uzavretý medzi cestujúcim a spoločnosťou Alltours Flugreisen GmbH / BYE.bye GmbH sa vzťahuje výlučne nemecké právo. To isté platí aj pre celý právny vzťah. Ak pri žalobách klienta voči spoločnosti Alltours Flugreisen GmbH / BYE.bye GmbH v zahraničí nemôže byť za ručenie/zodpovednosť spoločnosti Alltours Flugreisen GmbH / BYE.bye GmbH v zásade uplatniteľné nemecké právo, uplatní sa na právne dôsledky, najmä ohľadom spôsobu, rozsahu a výšky nárokov klienta výlučne nemecké právo.

17.2.

Cestujúci môže spoločnosť Alltours Flugreisen GmbH / BYE.bye GmbH žalovať len v mieste jej sídla. Pre žaloby spoločnosti Alltours Flugreisen GmbH / BYE.bye GmbH voči cestujúcemu je určujúce bydlisko cestujúceho s výnimkou prípadov, kedy je žaloba podaná voči

obchodníkom alebo osobám, ktoré nemajú v tuzemsku všeobecné sídlo súdu alebo voči osobám, ktoré po uzatvorení zmluvy svoje bydlisko alebo obvyklé miesto pobytu v okamihu podania žaloby zmenili alebo ktorých bydlisko alebo obvyklé miesto pobytu nie je známe. V takýchto prípadoch je smerodajné sídlo spoločnosti Alltours Flugreisen GmbH / Bye.by GmbH.

17.3.

Vyššie uvedené ustanovenia výberu práva a právomoci súdov neplatia, -ak a pokiaľ zo zmluvne nepozmeniteľných ustanovení medzinárodných dohôd, uplatniteľných na Zmluvu o zájazde medzi klientom a spoločnosťou Alltours Flugreisen GmbH / Bye.by GmVH vyplynie niečo iné v prospech klienta **alebo** -ak a pokiaľ sú nepozmeniteľné ustanovenia v členskom štáte EÚ, ktorého je klient občanom, a ktoré sú uplatniteľné na Zmluvu o zájazde, pre klienta výhodnejšie ako vyššie uvedené ustanovenia alebo príslušné nemecké predpisy.

18. Ochrana údajov

Informácie o ochrane osobných údajov nájdete na internetovej stránke www.alltours.de/Datenschutz resp. www.byebye.de/Datenschutz.

19. Všeobecné ustanovenia

19.1.

V rámci cenových zliav viazaných na vek osoby je smerodajný vek osoby v čase nástupu na zájazd, a nie v čase uskutočnenia rezervácie. Pri zadaní chybného veku pri rezervácii je touroperátor oprávnený vyúčtovať si rozdiel v cene tým vzniknutý.

19.2.

Ak dovŕši dieťa v čase medzi nástupom na zájazd a spätným letom 2.roky, je potrebné rezervovať pre dieťa miesto na sedenie v lietadle. Nárok dieťaťa (do 2 rokov) na miesto na sedenie počas letu do destinácie je možné len v prípade vlastnej detskej sedačky.

19.3.

Zverejnením nových prospektov strácajú platnosť všetky naše predchádzajúce publikácie, týkajúce sa rovnakých destinácií a termínov zájazdu. Všetky údaje o službách, programoch, termínoch a cenách zodpovedajú stavu pri zadaní do tlače v septembri 2018.

Stav: november 2018

Touroperátori: Alltours Flugreisen GmbH / BYE.by GmbH
Dreischeibenhause 1
40211 Düsseldorf
Telefón +49 (0211) 5427-0