

# Cestovné podmienky

Stav: September 2023

Nasledujúce ustanovenia, pokiaľ boli platne dohodnuté, sú obsahom zmluvy o balíku cestovných služieb (ďalej len „zmluva o zájazde“) uzatvorenej medzi Vami a nami. Dopĺňajú a naplňujú právne ustanovenia §§ 651a - y Občianskeho zákonníka a článkov 250 a 252 úvodného zákona Občianskeho zákonníka.

Naša ochrana pre Vás prekračuje rámec požiadaviek zákona o balíku cestovných služieb. Pokiaľ si rezervujete iba jednotlivú cestovnú službu (napr. ubytovanie v hoteli, dovolenkový apartmán) a táto nie je alebo nebude súčasťou balíka cestovných služieb, napr. ak ich cestovná agentúra skombinuje s inými cestovnými službami ďalších poskytovateľov, poskytneme Vám dobrovoľne okrem príslušných zákonných práv aj ochranu podľa zákona o balíku cestovných služieb (§§ 651a - y Občianskeho zákonníka a článkov 250 a 252 úvodného zákona Občianskeho zákonníka).

Nasledujúce cestovné podmienky platia pre zmluvy o jednotlivých cestovných službách. Špecifiká týkajúce sa výlučne takýchto individuálnych cestovných služieb, sú výslovne upravené resp. uvedené nižšie. Vyššie uvedené ustanovenia sa nevzťahujú na jednotlivé služby leteckej dopravy. Odchýlky v príslušných ponukách zájazdov a individuálne dohody majú prednosť pre týmito cestovnými podmienkami.

## 1. Uzavretie zmluvy o zájazde / záväzok pre cestujúcich

1.1 Pre všetky spôsoby rezervácie (napr. v cestovnej kancelárii, priamo u organizátora, telefonicky, online atď.) platí:

a) Základom tejto ponuky je naša ponuka zájazdu a naše doplňujúce informácie o príslušnom zájazde, pokiaľ sú pri rezervácii k dispozícii. Cestovné agentúry a poskytovatelia služieb (napr. hotely, prepravné spoločnosti) nie sú oprávnení uzatvárať dohody, poskytovať informácie alebo záruky, ktoré menia dohodnutý obsah zmluvy o zájazde, prekračujú rámec zmluvne dohodnutých služieb alebo sú v rozpore s ponukou zájazdu. Prospekty lokalít a hotelov, ktoré sme nezverejnili, nie sú pre našu povinnosť plnenia záväzné, pokiaľ sa nestali po dohode s Vami súčasťou obsahu zmluvy o zájazde.

b) Za všetky zmluvné záväzky cestujúcich, pre ktorých robíte rezerváciu, zodpovedáte rovnako ako za svoje vlastné, pokiaľ ste túto povinnosť prijali prostredníctvom výslovného a samostatného oznámenia.

c) Ak sa obsah nášho potvrdenia zájazdu líši od obsahu rezervácie, je k dispozícii nová ponuka, ktorá je pre nás záväzná po dobu desiatich dní. Zmluva sa uzavrie na základe tejto novej ponuky, pokiaľ sme upozornili na zmenu v novej ponuke a splnili si naše predzmluvné informačné povinnosti a Vy v lehote platnosti ponuky vyjadrite jej prijatie prostredníctvom výslovného oznámenia alebo zálohovej platby.

d) Nami poskytnuté predzmluvné informácie o základnom prvku cestovných služieb, cene zájazdu a všetkých dodatočných nákladoch, spôsoboch platby, minimálnom počte účastníkov a storno poplatkoch (podľa článku 250 § 3 bod 1, 3 až 5 a 7 úvodného zákona Občianskeho zákonníka) nie sú súčasťou zmluvy o zájazde, pokiaľ sa na tom zmluvné strany výslovne nedohodli.

1.2 Pre rezerváciu vykonanú ústne, telefonicky, písomne,

prostredníctvom e-mailu, SMS alebo faxom platí:

a) Rezerváciou (potvrdením zájazdu) nám navrhujete záväzné uzavretie zmluvy o zájazde.

b) Zmluva sa uzavrie doručením potvrdenia zájazdu cestovnou kanceláriou. Pri alebo bezprostredne po uzavretí zmluvy Vám v súlade so zákonnými požiadavkami odovzdáme potvrdenie zájazdu na trvanlivom nosiči (ktorý Vám umožní oznámenie uschovať alebo uložiť v nezmenenej podobe, aby ste mali k nemu v primeranej lehote prístup, napr. na papieri alebo e-mailom), pokiaľ nemáte nárok na potvrdenie zájazdu v papierovej forme podľa čl. 250 § 6 ods. 1 veta 2 úvodného zákona Občianskeho zákonníka, pretože zmluva bola uzavretá za súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán alebo mimo prevádzkových priestorov.

1.3 Pre rezervácie v elektronickom obchodnom styku (napr. internet, aplikácia, telemédia) pre uzavretie zmluvy platí:

a) Postup pri elektronickej rezervácii Vám bude vysvetlený v príslušnej aplikácii.

b) Na opravu Vašich údajov, vymazanie alebo resetovanie celého rezervačného formulára máte k dispozícii príslušnú možnosť opravy, ktorej použitie je vysvetlené.

c) Zmluvné jazyky na vykonanie elektronickej rezervácie sú uvedené.

d) O uložení textu zmluvy Vás budeme informovať, ako aj o možnosti neskoršieho načítania textu zmluvy.

e) Kliknutím na tlačidlo (ikonu) „Rezervovať s povinnosťou platby“ alebo s porovnateľným znením nám záväzne navrhujete uzavretie zmluvy o zájazde.

f) Prijatie Vašej registrácie zájazdu Vám obratom potvrdíme elektronicke (potvrdenie o prijatí).

g) Odoslanie registrácie zájazdu kliknutím na tlačidlo neodvodňuje nárok na uzavretie zmluvy.

h) Zmluva je uzavretá, hneď ako Vám bude doručené naše potvrdenie zájazdu na trvanlivom nosiči. Ak potvrdenie zájazdu

nasleduje okamžite po kliknutí na tlačidlo „rezervovať s povinnosťou platby“ zobrazením potvrdenia zájazdu priamo na obrazovke, je zmluva o zájazde uzavretá na základe zobrazenia tohto potvrdenia zájazdu. V tomto prípade nie je potrebné predbežné oznámenie o prijatí rezervácie podľa písmena f) vyššie, pokiaľ Vám je ponúknutá možnosť uloženia na trvanlivom nosiči a tlačte potvrdenia o zájazde. Záväznosť zmluvy o zájazde však nezávisí od toho, či tieto možnosti uloženia alebo tlačte skutočne využijete.

1.4 Upozorňujeme, že podľa zákonných ustanovení § 312 a nasl. Občianskeho zákonníka neexistuje právo na odstúpenie od zmluvy na ponúknuté cestovné služby, uzatvorenej prostredníctvom predaja na diaľku (najmä listy, telefonáty, faxy, e-mailu, SMS, ako aj telemédia a online služby), ale iba zákonné práva na odstúpenie a zrušenie, najmä právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 651h Občianskeho zákonníka. Právo na odstúpenie od zmluvy však existuje, ak bola zmluva o cestovných službách uzavretá mimo prevádzkových priestorov podľa § 651a Občianskeho zákonníka, pokiaľ ústne rokovania, na základe ktorých k uzavretiu zmluvy prišlo, neboli vedené na základe predchádzajúcej objednávky spotrebiteľa; v druhom prípade neexistuje právo na odstúpenie.

## 2. Platba / cestovné dokumenty

2.1 Platby na cenu zájazdu pred skončením zájazdu môžeme my a cestovné agentúry požadovať alebo prijať len v prípade, ak existuje platná zmluva o poistení peňazí zákazníka a bol Vám odovzdaný doklad o poistení s menami a kontaktnými údajmi poisťovateľa peňazí zákazníka jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom. Po uzavretí zmluvy je po odovzdaní dokladu o poistení splatná záloha vo výške 20 % z ceny zájazdu. Zvyšná suma je splatná 28 dní pred začiatkom zájazdu za predpokladu, že bol odovzdaný doklad o poistení a naše právo na

odstúpenie od zmluvy už nie je možné uplatniť z dôvodu uvedeného v bode 7. Z ponúk zájazdu môžu vyplývať skoršie dátumy splatnosti pre určité cestovné služby (napr. pri niektorých špeciálnych letových tarifikách).

2.2 Pri platbe kreditnou kartou budú platby automaticky začítované na ľarchu Vášho účtu k daným termínom.

2.3 V prípade nezaplatenia zálohy a/alebo zvyšnej sumy podľa dohodnutých termínov splatnosti napriek tomu, že sme ochotní a schopní riadne poskytnúť zmluvné služby, splnili si našu zákonnú informačnú povinnosť a neexistuje žiadne zákonné ani zmluvné zádržné právo vo Vaš prospech, sme oprávnení po upomienke s uvedením lehoty odstúpiť od zmluvy o zájazde a účtovať Vám náklady na odstúpenie podľa bodu 4.2 veta 2 až 4.5.

2.4 Cestovné dokumenty sa v zásade vystavujú približne 21 dní pred začiatkom cesty, pri krátkodobých rezerváciách podľa potreby v priebehu 24 hodín. Cestovné dokumenty sa spravidla zasielajú e-mailom alebo v tlačenej forme Vašej cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej ste si cestovné služby rezervovali, alebo priamo Vám po príslušnej dohode.

V prípade krátkodobých rezervácií letov je možné v jednotlivých prípadoch dohodnúť vyzdvihnutie cestovných dokumentov na letisku odletu podľa rezervácie.

Tieto budú po zaplatení odovzdané na letisku. Za vzniknuté dodatočné náklady bude účtovaný poplatok za spracovanie vo výške 15 EUR za každú transakciu.

## 3. Zmeny služieb pred začiatkom zájazdu

3.1 Odchýlky základných prvkov cestovných služieb od dohodnutého obsahu zmluvy o zájazde, nevyhnutné po uzavretí zmluvy a z našej strany neúmyselné, sú pre nás povolené pred začiatkom zájazdu, ak sú odchýlky nepodstatné a nemajú vplyv na celkový program zájazdu.

3.2 Sme povinní informovať Vás o zmenách služieb hneď ako budeme mať vedomosť o dôvode zmeny na trvanlivom nosiči (napríklad aj e-mailom, SMS alebo hlasovou správou) jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom.

3.3 V prípade podstatnej zmeny z základného prvku cestovnej služby alebo odchýlky od Vašich osobitných požiadaviek, ktoré sú súčasťou zmluvy o zájazde, máte právo v primeranej lehote stanovenej v oznámení o zmene

- zmenu prijať
- alebo bezplatne odstúpiť od zmluvy o zájazde
- alebo žiadať účasť na náhradnom zájazde, ak sme takýto ponúkli.

Máte na výber, či na naše oznámenie budete reagovať alebo nie.

Ak sa nevyjadrite vôbec alebo v stanovenej lehote, považuje sa oznámená zmena za prijatú.

Upozorňujeme na to vo vyjadrení podľa bodu 3.2. V opačnom prípade môžete buď súhlasiť so zmenou zmluvy, žiadať účasť na náhradnom zájazde, ak Vám bol ponúknutý, alebo bezplatne odstúpiť od zmluvy.

3.4 Prípadné nároky na záručné plnenie zostávajú nedotknuté, ak sa pri zmenených službách vyskytli nedostatky. Ak sú pri realizácii zmeneného alebo náhradného zájazdu v rovnakej kvalite náklady nižšie, bude Vám rozdiel vrátený v súlade s § 651m ods. 2 Občianskeho zákonníka.

#### **4. Odstúpenie zákazníka pred začiatkom zájazdu / storno poplatky**

4.1 Od zmluvy o zájazde môžete kedykoľvek odstúpiť pred začiatkom zájazdu. Odstúpenie ste nám povinní oznámiť. Ak bol zájazd rezervovaný cez cestovnú agentúru, odstúpenie je možné oznámiť aj jej. Odporúčame odstúpenie oznámiť na trvanlivom nosiči.

4.2 Ak odstúpite pred začiatkom zájazdu alebo ak na zájazd nenastúpite, strácame nárok na cenu zájazdu. Namiesto toho môžeme požadovať primeranú náhradu, ak za odstúpenie nezodpovedáme alebo ak sa v cieľovej destinácii alebo v jej bezprostrednej blízkosti vyskytnú mimoriadne okolnosti, ktoré výrazne ovplyvnia realizáciu zájazdu alebo dopravu osôb do cieľa; okolnosti sú neodvratiteľné a mimoriadne, ak ich nemôžeme ovplyvniť a ktorých následky nemôžeme odvrátiť, ani keby boli prijaté všetky primerané opatrenia.

4.3 Výšku náhrady sme vypočítali ako paušálnu sumu s prihliadnutím na dobu medzi odstúpením od zájazdu a začiatkom zájazdu a s prihliadnutím na predpokladanú úsporu výdavkov a predpokladaný zisk na základe iného využitia cestovných služieb. Výšku náhrady sme povinní na Vašu žiadosť odovzdať. Informácie o paušálnych náhradách sú uvedené v bode 13 týchto cestovných podmienok.

4.4 Dôkazné bremeno, že primeraná náhrada, na ktorú máme nárok, je výrazne nižšia ako požadovaná paušálna náhrada, v každom prípade znášate Vy.

4.5 Vyhradzujeme si právo požadovať vyššiu, individuálne vypočítanú náhradu namiesto vyššie uvedenej paušálnej náhrady, ak preukážeme, že nám vznikli podstatne vyššie výdavky ako je uplatniteľná paušálna náhrada. V takom prípade sme povinní požadovanú náhradu konkrétne vyčíslit s prihliadnutím na ušetrené výdavky a zisk na základe iného využitia cestovných služieb a na Vašu žiadosť odovzdať.

4.6 Ak sme z dôvodu odstúpenia povinní vrátiť cenu zájazdu, urobíme tak okamžite, v každom prípade však do 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení.

#### **5. Zmena rezervácie / náhradný účastník**

5.1 Právo na zmeny najmä termínov zájazdu, destinácie, miesta odchodu, ubytovania alebo spôsobu dopravy (zmena rezervácie). Pri zmene rezervácie na Vašu žiadosť – pokiaľ je možná – nám spravidla vzniknú rovnaké náklady ako v prípade Vášho odstúpenia. Musíme Vám preto vyúčtovať náklady v rovnakej výške, aké by vznikli v prípade odstúpenia v čase zmeny rezervácie. Za predpokladu, že pri zmene rezervácie vzniknú len minimálne náklady na spracovanie, musíme Vám vyúčtovať aj poplatok za spracovanie, o výške ktorého Vás budeme informovať pred konkrétnou zmenou rezervácie. Dôkazné bremeno, že náhrada, na ktorú máme nárok, je výrazne nižšia ako požadovaný poplatok za spracovanie, v každom prípade znášate Vy. Vyššie uvedené úpravy nepatria, ak je zmena rezervácie nevyhnutná, nakoľko sme Vám neposkytli žiadne, alebo poskytlí nedostatočné alebo nesprávne predzmluvné informácie v súlade s článkom 250 § 3 úvodného zákona Občianskeho zákonníka; v takom prípade je zmena rezervácie možná bezplatne.

5.2 Vaše zákonné právo, v zmysle § 651e Občianskeho zákonníka žiadať od nás prostredníctvom oznámenia na trvanlivom nosiči, že práva a povinnosti zmluvy o zájazde prevezme namiesto Vás tretia osoba, nie je vyššie uvedenými podmienkami dotknuté. V každom prípade je takéto oznámenie včasné, ak nám bude doručené 7 dní pred začiatkom zájazdu.

#### **6. Nevyužitie služby**

Ak nevyužijete jednotlivé cestovné služby, ktoré sme boli ochotní a schopní poskytnúť podľa zmluvy z dôvodov, ktoré zaviniate, nemáte nárok na vrátenie pomernej časti ceny zájazdu. To neplatí, ak by Vás takéto dôvody v zmysle zákonných ustanovení oprávňovali na bezplatné

odstúpenie alebo zrušenie zmluvy o zájazde. Budeme sa usilovať o vrátenie ušetrených výdavkov od poskytovateľov služieb. Táto povinnosť neplatí, ak sú výdavky úplne zanedbateľné.

#### **7. Odstúpenie z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov**

7.1 Od zmluvy o zájazde môžeme odstúpiť do 28 dní pred začiatkom zájazdu z dôvodu nedosiahnutia oznámeného alebo úradne stanoveného minimálneho počtu účastníkov, ak je v ponuke zájazdu upozornenie na minimálny počet účastníkov a tento počet, ako aj vyššie uvedená lehota na doručenie oznámenia o odstúpení pred zmluvne dohodnutým začiatkom zájazdu sú uvedené v potvrdení zájazdu.

V každom prípade sme povinní po vzniku podmienky na neuskutočnenie zájazdu Vás o tejto skutočnosti bezodkladne informovať a čo najskôr Vám doručiť oznámenie o odstúpení. Ak by bolo už skôr zjavné, že minimálny počet účastníkov už nie je možné dosiahnuť, budeme Vás o tejto skutočnosti informovať.

7.2 Ak sa zájazd z tohto dôvodu neuskutoční, vrátíme Vám okamžite, v každom prípade však do 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení Vaše platby na cenu zájazdu.

#### **8. Zrušenie z dôvodu správania sa**

Od zmluvy o zájazde môžeme odstúpiť alebo po začatí zájazdu zrušiť zmluvu o zájazde bez dodržania výpovednej lehoty, ak napriek nášmu upozorneniu neustále narušujete priebeh zájazdu alebo sa správate v rozpore so zmlouvou o takej miery, že je opodstatnené okamžite zrušenie zmluvy. To neplatí, ak je správanie v rozpore so zmlouvou spôsobené porušením našich vlastných informačných povinností. V prípade zrušenia zmluvy si vyhradzujeme právo na cenu zájazdu; musíme však započítať hodnotu ušetrených výdavkov a výhody, ktoré získame z iného použitia nevyužitých služieb, vrátane všetkých platieb, ktoré nám prípadne vrátia poskytovatelia služieb.

#### **9. Odstúpenie od zmluvy o zájazde z dôvodu neodvratiteľných, mimoriadnych okolností**

V tejto súvislosti sa – čiastočne – odkazuje na zákonnú úpravu Občianskeho zákonníka, v znení: „§ 651h Odstúpenie pred začiatkom zájazdu

(1) Pred začiatkom zájazdu môže cestujúci kedykoľvek odstúpiť od zmluvy. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy, cestovná kancelária stráca nárok na dohodnutú cenu zájazdu. Cestovná kancelária však môže požadovať primeranú náhradu.

[...]

(3) Odchylne od odseku 1 veta 3 nemôže cestovná kancelária požadovať náhradu, ak sa v

cieľovej destinácii alebo v jej bezprostrednej blízkosti vyskytnú neodvratiteľné, mimoriadne okolnosti, ktoré výrazne ovplyvnia realizáciu zájazdu alebo dopravu osôb do cieľa.

Okolnosti sú neodvratiteľné a mimoriadne v zmysle tohto podtitulu, ak ich zmluvná strana, ktorá sa na ne odvoláva, nemôže ovplyvniť a ktorých následky nemôže odvrátiť, ani keby boli prijaté všetky primerané opatrenia.

(4) Cestovná kancelária môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy v týchto prípadoch: 1.[...]

2. Cestovnej kancelárii bránia v plnení zmluvy neodvratiteľné, mimoriadne okolnosti; v tomto prípade je povinná oznámiť odstúpenie hneď ako jej je známy dôvod odstúpenia. Ak cestovná kancelária odstúpi od zmluvy, stráca nárok na dohodnutú cenu zájazdu.

(5) Ak je cestovná kancelária povinná vrátiť cenu zájazdu z dôvodu odstúpenia, musí tak urobiť okamžite, v každom prípade však do 14 dní od odstúpenia.“

#### **10. Povinná súčinnosť cestujúceho**

10.1 Cestovné dokumenty Ak ste v uvedených lehotách nedostali potrebné cestovné dokumenty, informujte včas nás alebo cestovnú agentúru, prostredníctvom ktorej ste si cestovné služby rezervovali.

10.2 Oznámenie nedostatkov / žiadosť o nápravu V prípade, že zájazd nebude poskytnutý bez cestovných nedostatkov, môžete požiadať o nápravu. To si vyžaduje – bez toho, aby bola dotknutá naša primárna povinnosť plnenia – Vašu súčinnosť. Ste preto povinní urobiť podľa možnosti všetko, aby ste pomohli napraviť nedostatok a minimalizovať čo najviac prípadnú škodu alebo jej úplne zabrániť.

Pokiaľ sme v dôsledku neoznámenia nedostatku nemohli vykonať nápravu, nemáte nárok na zájav podľa § 651m Občianskeho zákonníka ani nárok na náhradu škody podľa § 651n Občianskeho zákonníka.

Ste povinní nášho miestneho zástupcu ihneď informovať o Vašom oznámení nedostatku.

Ak miestny zástupca nie je k dispozícii a nie je zmluvne zaviazaný, je potrebné nám oznámiť akékoľvek cestovné nedostatky prostredníctvom kontaktných údajov uvedených ďalej alebo prostredníctvom uvedeného kontaktného miesta; o dostupnosti nášho miestneho zástupcu resp. nášho kontaktného miesta informujeme v potvrdení zájazdu a/alebo v cestovných dokumentoch.

V každom prípade uveďte číslo strácie/zájazdu, cieľ cesty a termín zájazdu uvedené v cestovných dokumentoch. O oznámení nedostatku však môžete informovať aj cestovnú agentúru, prostredníctvom ktorej ste si cestovné služby rezervovali.

Náš miestny zástupca je poverený zabezpečiť nápravu, pokiaľ to je možné. Nie je však oprávnený uznávať nároky.  
10.3 Stanovenie lehoty pred zrušením

Ak chcete zmluvu o zájazde zrušiť z dôvodu cestovného nedostatku opísaného v § 651i ods. 2 Občianskeho zákonníka, ak je závažný, podľa 651i Občianskeho zákonníka, musíte nám poskytnúť primeranú lehotu na nápravu. To neplatí len v prípade, ak odmietneme nápravu alebo ak je nevyhnutná okamžitá náprava.

10.4 Poškodenie batožiny a meškanie batožiny pri leteckej doprave; osobitné pravidlá a lehoty žiadosti o nápravu

(a) Upozorňujeme, že stratu batožiny, jej poškodenie a meškanie v súvislosti s leteckou dopravou je potrebné bezodkladne nahlásiť príslušnej leteckej spoločnosti na mieste prostredníctvom oznámenia škodovej udalosti („P.I.R.“) v súlade s predpismi o leteckej doprave. Letecké spoločnosti a cestovné kancelárie môžu na základe medzinárodných dohôd odmietnuť náhradu, ak tlačivo o oznámení škodovej udalosti nebolo vyplnené. V prípade poškodenia batožiny je potrebné oznámenie škodovej udalosti predložiť do 7 dní, v prípade meškania do 21 dní po doručení.

(b) Stratu batožiny, jej poškodenie alebo zaslanie na nesprávnu adresu je okrem toho potrebné bezodkladne oznámiť nám, nášmu miestnemu zástupcovi alebo nášmu kontaktnému miestu alebo cestovnej agentúre.

#### 11. Obmedzenie zodpovednosti

11.1 Naša zmluvná zodpovednosť za škody, ktoré nie sú škodami na zdraví a neboli spôsobené vlastným zavinením, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu.

11.2 Naša trestná zodpovednosť za škody, ktoré nie sú škodami na zdraví alebo sú spôsobené sexuálnym sebaurčením a neboli spôsobené vlastným zavinením, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu.

11.3 Nároky vyplývajúce z medzinárodných dohôd alebo právnych predpisov na nich založených, ktoré môžu presahovať rámec bodov 11.1 a 11.2, zostávajú obmedzeniami nedotknuté.

11.4 Nezodpovedáme za nedostatky služieb, škody na zdraví a na majetku v súvislosti s cestovnými službami, ktoré sú len sprostredkované ako externé služby (napr. sprostredkované výlety, športové podujatia, návštevy divadla, výstavy), ak sú tieto služby výslovne uvedené v ponuke zájazdu a potvrdení zájazdu a označené ako externé služby s uvedením totožnosti a adresy sprostredkujúceho zmluvného partnera tak jednoznačne, aby Vám bolo jasné, že nie sú súčasťou našich cestovných služieb a boli vybraté samostatne. §§ 651b, 651c, 651w a 651y Občianskeho zákonníka zostávajú týmto nedotknuté.

Zodpovedáme však, ak a v rozsahu, v akom Vám bola škoda spôsobená porušením informačných, organizačných povinností alebo povinností podať vysvetlenie z našej strany.

#### 12. Uplatnenie nárokov: adresát, informácie o riešení spotrebiteľských sporov

12.1 Nároky podľa § 651i ods. 3 bod 2 - 7 Občianskeho zákonníka musíte uplatniť voči nám.

Uplatnenie je možné aj prostredníctvom cestovnej agentúry, u ktorej boli cestovné služby rezervované. Odporúčame uplatnenie na trvanlivom nosiči.

12.2 Upozorňujeme, že sa nezúčastňujeme na dobrovoľnom riešení spotrebiteľských sporov. Pre všetky zmluvy o zájazde uzavreté v rámci elektronických právnych transakcií odkazujeme na európsku platformu riešenia sporov online [http://ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/).

#### 13. Informácia o zodpovednosti dopravcov v preprave cestujúcich po mori v prípade nehôd

Zodpovednosť dopravcu v preprave cestujúcich po mori podlieha v prípade úmrtia alebo úrazu cestujúcich, straty alebo poškodenia batožiny, straty alebo poškodenia cenností a pri cestujúcich so zníženou pohyblivosťou v prípade straty alebo poškodenia ich mobilnej výbavy alebo iného špeciálneho vybavenia nariadeniu Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 392/2009 z 23.04.2009 o zodpovednosti osobných dopravcov v preprave po mori v prípade nehôd. Bližšie informácie o platných ustanoveniach a právach cestujúceho na základe tohto nariadenia získate vyžiadáním e-mailu na adrese [kreuzfahrten.info@dertouristik.com](mailto:kreuzfahrten.info@dertouristik.com) / Betreff: Unfallhaftung.

#### 14. Informačná povinnosť o totožnosti prevádzkujúcej leteckej spoločnosti

Podľa nariadenia EÚ o informovaní cestujúcich v leteckej doprave sme povinní Vás pri rezervácii informovať o totožnosti prevádzkujúcej leteckej spoločnosti a o všetkých službách leteckej dopravy poskytovaných v rámci rezervovaného zájazdu. Ak pri rezervácii ešte nie je známa prevádzkujúca letecká spoločnosť, sme povinní uviesť leteckú spoločnosť príp. letecké spoločnosti, ktoré budú let pravdepodobne prevádzkovať. Hneď ako nám bude známe meno leteckej spoločnosti, ktorá bude let prevádzkovať, budeme Vás informovať. Ak sa zmení predbežne menovaná prevádzkujúca letecká spoločnosť, budeme Vás o zmene bezodkladne informovať. Zoznam leteckých spoločností so zákazom vykonávania leteckej dopravy v EÚ (spoločný zoznam, predtým „čierna listina“) je uvedený na internetovej stránke: [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm).

#### 15. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

15.1 O všeobecných pasových a vízových, ako aj sanitárnych náležitostiach cieľovej krajiny, vrátane približných lehôt na získanie prípadne potrebných víz Vás budeme informovať pred uzavretím zmluvy a o ich prípadných zmenách pred začiatkom zájazdu.

15.2 Za získanie a povinnosť mať so sebou potrebné cestovné doklady, prípadne potrebné očkovaní a za dodržiavanie colných a devízových predpisov ste zodpovedný výlučne Vy. Nevýhody vyplývajúce z nedodržania týchto predpisov, ako napr. úhrada storno poplatkov, idú na Vašu ľarchu. To neplatí, ak sme Vás vlastným zavinením neinformovali, informovali nedostatočne alebo nesprávne.

15.3 Nezodpovedáme za včasné udelenie a doručenie potrebných víz príslušným diplomatickým zastúpením, aj keď ste nás poverili ich obstaraním, pokiaľ sme vlastným zavinením neporušili naše povinnosti.

#### 16. Ochrana cestujúcich (poistenie pre prípad storna zájazdu a i.)

Upozorňujeme, že ceny zájazdov uvedené v tomto katalógu nezahŕňajú poistenie pre prípad odstúpenia od zmluvy (poistenie pre prípad storna zájazdu a poistenie pre prípad prerušenia zájazdu). V prípade odstúpenia pred začiatkom zájazdu, vzniknú storno poplatky. V prípade prerušenia zájazdu môžu vzniknúť dodatočné náklady na spätnú dopravu a ďalšie dodatočné náklady. Odporúča sa preto uzavretie špeciálneho RundumSorglos-poistenia u ERGO Reiseversicherung AG, Thomas-Dehler-Strasse 2, 81737 Mníchov.

Okrem poistenia pre prípad odstúpenia od zmluvy zahŕňa aj nepretržitou telefonickou pomocou v núdzi.

#### 17. Ochrana údajov

Pri Vašej rezervácii zhromažďujeme osobné údaje potrebné na plnenie a realizáciu zmluvy o zájazde. Tieto údaje uschováваме elektronicky, spracováваме a – pokiaľ je to potrebné na účely zmluvy – postupujeme tretím stranám, napr. poskytovateľom služieb, ako sú hotely a letecké spoločnosti. Ak pri rezervácii zájazdu uvediete svoju e-mailovú adresu, využijeme ju na to, aby sme Vás informovali o porovnateľných ponukách zájazdov našej spoločnosti. Ak si zasielanie informácií neželáte, môžete takéto využitie kedykoľvek odmietnuť bez toho, aby Vám vznikli iné ako náklady na prenos podľa základných taríf. Pri každom použití Vašej e-mailovej adresy na tento účel Vás na to znova upozorníme. Prípadne môžete zasielanie e-mailov odmietnuť už pri rezervácii.

#### 18. Paušálne náhrady (pozri bod 4.2 a 4.3)

Výška paušálnej náhrady závisí od zvolenej cestovnej služby a dátumu doručenia Vášho oznámenia o odstúpení. Ak ste zostavili viacero cestovných služieb s individuálnymi cenami (napr. let a okružný zájazd), určí sa náhrada na základe nižšie uvedených paušálnych sadzieb jednotlivých služieb, ktoré sa prednostne uplatňujú.

Paušálne náhrady za jednotlivé cestovné služby sú odstupňované takto:

18.1 Pri rezerváciách letov a len hotela:	
– do 42. dňa pred začiatkom zájazdu	30%
– od 41. dňa pred začiatkom zájazdu	35%
– od 29. dňa pred začiatkom zájazdu	40%
– od 21. dňa pred začiatkom zájazdu	50%
– od 14. dňa pred začiatkom zájazdu	70%
– od 6. dňa pred začiatkom zájazdu	80%
18.2 Pri rezerváciách ciest autom a loďou, prenájom áut:	
– do 30. dňa pred začiatkom zájazdu	30%
– od 22. dňa pred začiatkom zájazdu	35%
– do 15. dňa pred začiatkom zájazdu	45%
– do 7. dňa pred začiatkom zájazdu	65%
– od 6. dňa pred začiatkom zájazdu	80%
– v deň odchodu alebo nenastúpení	95%
18.3 Náklady na zrušenie/zmenu rezervovaných vstupeniek sú zvyčajne vo výške 100 %, keďže ide o sprostredkovanú cestovnú službu.	
18.4 Rekreačné hotely [príp. ďalšie služby] s flexibilnou úpravou [alt. k flexibilnej tarife] do 5. dňa pred nástupom bezplatne od 4. dňa pred nástupom 85 % z ceny zájazdu.	
Stav: september 2023	

ITS - značka  
DER Touristik Deutschland-GmbH  
Humboldtstraße 140-144  
51149 Köln  
Okresný súd: Köln  
Obchodný register 53152  
Konatelia:  
Dr. Ingo Burmester (hovorca),  
Mark Tantz, Stephanie Wulf

**Preklad má iba informatívny charakter.** Závazne platí nemecký text VOP v katalógu.