

## Všeobecné obchodné podmienky alltours classic (Zima 2021/22 a Leto 2022)

Nasledovné cestovné podmienky sa stávajú súčasťou Zmluvy o paušálnom zájazde uzavretou medzi Vami (ďalej len ako klient) a nami (ďalej len ako organizátor). S výnimkou ustanovenia v bode 2.1 a) sa tieto podmienky uplatňujú aj na zmluvu o poskytnutí ubytovacej služby bez ďalších iných cestovných služieb (napr. iba-hotel, len-prázdninový-apartmán, 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 (len-let).

### 1. Uzatvorenie Zmluvy o zájazde/povinnosť spolucestujúcich

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

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

b) Zmluvu podáva Klient aj v zastúpení všetkých ostatných účastníkov uvedených v Zmluve, 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 Zmluvy Klienta, je súčasťou potvrdenia o zájazde nová Zmluva o zájazde, ku ktorej sa organizátor zaväzuje po dobu 10 dní. Zmluva o zájazde vzniká na základe tejto novej ponuky, pokiaľ organizátor v súvislosti s touto novou ponukou na zmeny poukázal, splnil si svoje predzmluvnú informačnú povinnosť a ak jej prijatie Klient voči organizátorovi 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 organizátora. 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 definitívneho potvrdeným so strany organizátora.

e) Predzmluvné informácie organizátora 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 organizátorovi na uzatvorenie Zmluvy o paušálnom zájazde.

b) Za vznik Zmluvy o zájazde sa považuje prijatie potvrdenia o zájazde od organizátora. Pri alebo bezodkladne po podpise Zmluvy o zájazde odovzdá organizátor Klientovi potvrdenie o zájazde v zmysle príslušných zákonných ustanovení, na trvanlivom nosiči, pokiaľ klient nemá nárok na potvrdenie v listinnej podobe o zájazde podľa Čl.250 §6 Ods.1 Str.2 EGBGB, kedy uzavretie 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 uzavretie Zmluvy elektronickou formou, budú vyznačené.
- d) Pokiaľ organizátor 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 organizátora 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. Záväznosť Zmluvy o zájazde však nezávisí od skutočnosti, či Klient možnosť jej uloženia alebo tlače skutočne využije.

### **1.4.**

Organizátor 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) Organizátor a 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 organizátor 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 minimálne 20 % celkovej sumy zájazdu. Náklady na cestovné poistenie uzatvorené prostredníctvom organizátora sú splatné v plnej výške spolu so zálohou, pri dodatočnom uzavretí poistenia je suma za poistenie v plnej výške splatná ihneď. Doplatková platba musí byť uhradená najneskôr 28 dní pred termínom zájazdu (smerodajný je dátum prijatia platby), za predpokladu, že právo organizátora na odstúpenie z dôvodu uvedeného v bode 9. už nemôže byť uplatnené.

c) Ak sa cestovná kancelária/agentúra klienta rozhodla pre priame inkaso prostredníctvom organizátora, potom je možné zálohu ako aj platbu zostatkovej sumy ceny zájazdu s oslobodzujúcim účinkom realizovať len priamo organizátora. 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 uskutočnených 7 dní a menej dní pred odchodom je platba možná len okamžitým bankovým prevodom. Pri platbách prostredníctvom SEPA inkasa potrebuje organizátor udelenie tzv. mandátu, aby účet klienta mohol byť zaťažený príslušnými platbami zálohy resp. zvyšnej sumy. Organizátor 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 organizátor je pripravený a schopný riadne plniť poskytnutie služieb, splnil si svoju zákonnú informačnú povinnosť a neexistuje žiadne zákonné alebo zmluvné zádržné právo klienta, je organizátor 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. Organizátor nie je povinný odovzdať klientovi cestovné pokyny/doklady skôr, ako je uhradená plná suma ceny zájazdu.

## **3. Zmeny služieb 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 organizátorom povolené len vtedy, pokiaľ nie sú značné a neovplyvňujú celkový ráz rezervovaného zájazdu.

### **3.2.**

Organizátor 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 zásadnej zmene podstatnej vlastnosti jednotlivých služieb, má klient právo s touto navrhovanou zmenou súhlasiť, a to v primeranej, organizátorom stanovenej lehote alebo od Zmluvy o paušálnom zájazde bezplatne odstúpiť, alebo požadovať účasť na inom náhradnom zájazde, ak organizátor zákazníkovi takýto zájazd ponúkol.

Klient má na výber, či na oznámenie o zmene od organizátora bude reagovať alebo nie. Ak klient bude reagovať na oznámenie organizátora, môže buď so zmenou zmluvy súhlasiť, požadovať účasť na inom náhradnom zájazde, ak mu organizátor takýto zájazd ponúkol, alebo bezplatne od zmluvy odstúpiť. Ak klient na oznámenie organizátora 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 organizátor 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**

Organizátor si vyhradzuje právo dohodnutú cenu zájazdu zvýšiť, ak zvýšenie ceny cesty vyplýva zo zvýšenia nákladov, ku ktorému došlo po uzavretí zmluvy:

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

O zvýšení ceny a dôvodoch zvýšenia ceny musí cestovná kancelária cestujúceho informovať jasne a zrozumiteľne na trvanlivom nosiči dát a tiež musí cestujúceho informovať o výpočte zvýšenia ceny. Dané navýšenie ceny je účinné len za splnenia týchto predpokladov a cestujúci je o tom informovaný najneskôr 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 pobytu po uzatvorení Zmluvy o službe cestovného ruchu prípustné len za predpokladu, že medzi uzatvorením Zmluvy a stanoveným termínom pobytu uplynú viac ako štyri mesiace, a že okolnosti, ktoré vedú k zvýšeniu nenastali pred uzatvorením Zmluvy a v čase uzatvorenia Zmluvy ich organizátor 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 organizátora. Ak cestujúci uhradil vyššiu ako požadovanú sumu, je organizátor povinný rozdiel v sume vrátiť. Organizátor môže z tohto vzniknutého rozdielu odpočítať skutočne vzniknuté spracovateľské poplatky. Na požiadanie cestujúceho musí organizátor dokladovať výšku spracovateľských poplatkov.

V prípade zmluvne vyhradeného navýšenia ceny v zmysle § 651f Ods.1 o viac ako 8 % celkovej ceny je zo strany organizátora ponúknutá príslušná zmena Zmluvy. V tomto prípade môže organizátor 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 organizátora bude reagovať alebo nie. Ak klient bude reagovať na oznámenie organizátora, môže buď so zmenou zmluvy súhlasiť, požadovať účasť na inom náhradnom zájazde, ak mu organizátor takýto zájazd ponúkol, alebo bezplatne od zmluvy odstúpiť. Ak klient na oznámenie organizátora 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 organizátor 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.**

Zákazník môže odstúpiť od zmluvy o zájazde / službách cestovného ruchu kedykoľvek pred začatím zájazdu/služby. Zrušenie musí byť oznámené organizátorovi. Ak bol zájazd rezervovaný cez cestovnú agentúru, zrušenie možno oznámiť aj jej. Zákazníkovi sa odporúča vyhlásenie o odstúpení od zmluvy na trvanlivom nosiči.

## 5.2.

Ak klient pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpi, alebo na zájazd/služby nenastúpi, stráca organizátor nárok na cenu zájazdu. Namiesto toho môže organizátor 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 organizátora, a ak by sa ich dôsledkom, aj uskutočnením všetkých možných opatrení, nedalo zabrániť.

## 5.3.

Poplatky za odstúpenie sú závislé od ceny po odpočítaní hodnoty nákladov ušetrených organizátorom, ako aj odpočítaní zisku pri inom možnom využití daných cestovných služieb, ktoré organizátor musí na požiadanie klienta odôvodniť. Organizátor určuje nasledovné paušály odstúpeného, ktoré zohľadňujú časový rámec medzi vyhlásením o odstúpení a začiatkom zájazdu/služby, ako aj po zohľadnení nákladov ušetrených organizátorom, 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 / len-hotel / len-prenájom-auta

do 30. dňa pred začiatkom zájazdu	25% ceny
od 29. do 22. dňa pred začiatkom zájazdu	35% ceny
od 21. do 14. dňa pred začiatkom zájazdu	50% ceny
od 13. do 7. dňa pred začiatkom zájazdu	65% ceny
od 6. do 4. dňa pred začiatkom zájazdu	75% ceny
od 3 dní pred začiatkom čerpania služby	80% ceny služieb.

### b) Prázdninové apartmány (cena za jednu ubytovaciu jednotku)

do 45 dní pred začiatkom prenájmu	25% ceny
do 35.dňa pred začiatkom prenájmu	50% ceny
od 34.dňa pred začiatkom prenájmu	80% ceny
pri nedostavení sa	90% ceny služieb.

### c) Rezervácie len-let

do 30. dňa pred začiatkom čerpania služby	50% ceny
od 29. do 3. dňa pred začiatkom čerpania služby	75% ceny
od 2. dňa pred začiatkom čerpania služby	80% ceny služieb.

## 5.4.

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

## 5.5.

Organizátor 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 organizátor povinný po zohľadnení obvykle ušetrených výdavkov a obvyklého možného zisku pri inom využití jednotlivých služieb toto požadované odškodnenie vyčíslieť a podložiť.

## **5.6.**

Ak je organizátor na základe odstúpenia od Zmluvy povinný vrátiť klientovi sumu zájazdu, musí tak urobiť 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 organizátora 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 organizátora najneskôr do 7 dní pred začiatkom zájazdu. 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).

## **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 organizátor 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. V prípade zájazdov s pravidelnými (linkovými) letmi je možné zmenu rezervácie alebo zmenu mena vykonať až po odstúpení od pôvodnej cestovnej zmluvy za podmienok podľa bodu 5.3. a súčasnej novej rezervácií. Ak v rámci zmeny odpadne prepravná služba (rezervácia len hotela) alebo hotelová služba (rezervácia len letu) bude vyčíslený pomerný poplatok odstupného 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 na výnimku. Musia byť spracované u zodpovedného zástupcu organizátora. Predpokladom pre zmenu dĺžky trvania zájazdu je voľné miesto na sedenie v lietadle v rámci spiatočného letu a voľné ubytovanie. Dodatočné náklady vyplývajúce zo zmeny zájazdu znáša zákazník. Poplatok za takúto zmenu v zahraničí činí 40,-EUR/osobu.

## **7. Nevyužitie cestovné služby**

Ak klient nevyužije jednotlivé cestovné služby, na ktorých zmluvné plnenie bol organizátor 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 organizátor bude snažiť o náhradu ušetrených výdavkov u poskytovateľa služby, pokiaľ nejde o úplne zanedbateľné výdavky.

## **8. Poistenie**

Odporúča sa uzatvorenie komplexného balíka cestovného poistenia, najmä vrátane poistenia storna zájazdu (možno dojednať aj samostatne). Poistné je splatné zálohou na cenu zájazdu, v prípade následného uzatvorenia - v rámci poistných podmienok - je splatnosť ihneď. Každá poistná zmluva nadobúda účinnosť až po zaplatení poistného. V prípade poistenia storna zájazdu poistné krytie začína uzatvorením poistnej zmluvy na rezervovaný zájazd. Kompletné poistenie zahŕňa poistenie storna zájazdu, poistenie batožiny, cestovné zdravotné poistenie a havarijné poistenie. Bližšie informácie nájdete v katalógoch, na webovej stránke alebo v cestovnej kancelárii/agentúre. Vybavovanie poistných udalostí nie je v našej kompetencii.

## **9. Odstúpenie od Zmluvy kvôli nedosiahnutiu minimálneho počtu účastníkov zájazdu**

### **9.1.**

Ak minimálny počet účastníkov nie je dosiahnutý, je organizátor 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 organizátor o nedosiahnutí minimálneho počtu účastníkov zájazdu oboznámený skôr, je povinný bezodkladne od Zmluvy odstúpiť.

### **9.2.**

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

## **10. Výpoveď zmluvy z dôvodov podmienených správaním klienta**

Organizátor môže vypovedať Zmluvu bez stanovenia výpovednej lehoty, ak cestujúci aj po napomenutí organizátora 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 organizátora. Pri vypovedaní Zmluvy so strany organizátora 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 organizátora alebo sprostredkujúcu CK/CA u ktorej zájazd rezervoval o tom, ak v stanovenej lehote organizátora 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 organizátor 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 organizátora na mieste. Ak zástupca nie je k dispozícii, oznámi cestujúci nedostatky priamo organizátorovi – kontaktné údaje sú uvedené v cestovných dokladoch/pokynoch – alebo jeho zástupcovi na mieste, prípadne sprostredkujúcej CK/CA, u ktorej si zájazd objednal. Zástupca organizátora je poverený zabezpečiť poskytnutie nápravy, nie je však oprávnený uznávať reklamácie.

## **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 organizátorovi primeranú lehotu na poskytnutie nápravy. Neplatí to v prípade, ak organizátor poskytnutie nápravy odmieta alebo ak je potrebná okamžitá náprava.

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

### **12.1.**

Zmeny letových časov alebo letovej trasy, aj krátkodobé, sú prípustné, v rámci podmienok podľa bodu 3.1. Ak sa klient v čase zmeny nachádza v cieľovej destinácii, o zmene bude 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 24 hodín pred predpokladaným termínom odletu o čase spiatocného 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 v cieľovej destinácii nevyužíva služby delegáta, ak si napríklad u organizátora rezervoval len letenku bez ďalších iných služieb, je Klient povinný najneskôr 24 hodín pred spiatocným letom, nechať si od leteckej spoločnosti potvrdiť presný čas odletu.

### **12.3.**

Preprava batožiny sa uskutočňuje na základe podmienok príslušného leteckého prepravcu. Prehľad podmienok pre prepravu a batožinu pre jednotlivé letecké spoločnosti je možné nájsť na internetovej stránke [www.alltours.de/Service-Hilfe/Beförderungsbedingungen](http://www.alltours.de/Service-Hilfe/Beförderungsbedingungen), alebo kontaktovaním príslušnej leteckej spoločnosti.

V rámci leteckej prepravy sa prepravuje spravidla jedna batožina na jedného cestujúceho. Toto neplatí v zásade pre malé deti do dovŕšenia 2 rokov, ktoré nemajú nárok na miesto na sedenie ani batožinu. Akýkoľvek vyšší limit batožiny a príplatky za nadváhu sa riadia podmienkami jednotlivých leteckých spoločností. 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. Zvieratá, surfové dosky, bicykle, golfová batožina a iná veľkorozmerná batožina ako napr.



invalidný vozík nie sú súčasťou bežnej batožiny. Ich prepravu musí klient nahlásiť sám v príslušnej leteckej spoločnosti, prípadné náklady na ich prepravu, aj v cieľovej destinácii znáša klient.

Pri rezervácií viacerých hotelov nie je transfer medzi hotelmi zahrnutý v cene zájazdu.

Cestujúci je informovaný, že stratenú, poškodenú a meškajúcu batožinu v súvislosti s leteckou dopravou musí cestujúci nahlásiť zodpovednej leteckej spoločnosti ihneď na mieste prostredníctvom protokolu o škode („P.I.R.“) v súlade s predpismi o leteckej doprave. Letecké spoločnosti a cestovné kancelárie môžu odmietnuť vrátenie peňazí na základe medzinárodných dohovorov, ak formulár žiadosti nie je vyplnený. V prípade poškodenej batožiny je potrebné podať protokol o škode do 7 dní, v prípade omeškania do 21 dní po doručení. Okrem toho je potrebné stratu, poškodenie alebo nesprávne doručenie batožiny bezodkladne nahlásiť organizátorovi zájazdu, jeho zástupcovi alebo jeho kontaktnému miestu alebo cestovnej kancelárii. To nezavahuje cestujúceho povinnosti nahlásiť leteckej spoločnosti škodu podľa a) vo vyššie uvedenej lehote.

#### **12.4.**

Uzavierka registrácie pri odbavovacej priehradke (check-in) je 120 minút pred daným časom odletu.

#### **12.5.**

Priame lety neznamenajú 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 organizátora.

### **13. Obmedzenie ručenia**

#### **13.1.**

Zmluvná zodpovednosť organizátora zájazdu za škodu, ktorá nie je ublížením na zdraví a nebola spôsobená vlastným zavinením, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu. Nároky, ktoré môžu ísť nad rámec medzinárodných dohôd alebo zákonných ustanovení na nich založených, zostávajú týmto obmedzením nedotknuté.

#### **13.2.**

Organizátor neručí za výpadky služieb, ujmy na zdraví alebo za vecné škody v súvislosti so službami, ktoré boli sprostredkované výlučne ako služby iných tretích strán (napríklad sprostredkované výlety, prenajaté autá, športové podujatia, výstavy a pod.) ak sú tieto služby výslovne a zreteľne uvedené s popisom a potvrdením zájazdu ako sprostredkované služby vrátane uvedenia totožnosti a adresy zmluvného partnera, aby klienti videli, že nie sú súčasťou zájazdu organizátora a boli vybrané samostatne. Ustanovenia v §§ 651b, 651c, 651w a 651y BGB (Občianskeho zákonníka) zostávajú týmto nedotknuté. Organizátor zájazdu však zodpovedá, ak a v rozsahu, v akom bola cestujúcemu spôsobená škoda porušením informačných, informačných alebo organizačných povinností zo strany organizátora zájazdu.

### **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 organizátorovi. Uplatnenie nárokov je možné aj u sprostredkujúcej CK/CA, u ktorej bol zájazd zakúpený. Uplatnenie nárokov sa odporúča formou trvanlivého nosiča.

## **14.2.**

Organizátor v súvislosti so Zákonom o riešení spotrebiteľských sporov poukazuje na to, že sa toho času nezúčastňuje na dobrovoľnom postupe alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o riešení spotrebiteľských sporov. Ak sa riešenie spotrebiteľského sporu stane pre organizátora povinným po vytlačení týchto cestovných podmienok, bude o tom klient vhodnou formou informovaný. 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 EÚ 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 organizátor povinný Klienta informovať o tom, ktorá letecká spoločnosť bude let pravdepodobne vykonávať. Ihneď ako sa organizátor 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 organizátor o tejto zmene Klienta informovať. Organizátor musí bezodkladne vykonať všetky primerané kroky na zabezpečenie toho, aby bol Klient o zmene čo najrýchlejšie informovaný.

Zoznam leteckých spoločností so zákazom vykonávania leteckej dopravy v EÚ, predtým („čierna listina“), je dostupný na tejto webovej stránke: <http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index de.htm>.

## **16. Pasové, vízové a zdravotné predpisy**

### **16.1.**

Organizátor oboznámi klienta/cestujúceho o všeobecných pasových a vízových predpisoch, ako aj o zdravotných formalitách cieľovej krajiny, 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 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 organizátor aj napriek príslušnej povinnosti klienta neinformoval alebo ho informoval nedostatočne alebo chybné.

### **16.3.**

Organizátor 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 organizátor.

## **17. Výber práva a miesta konania**

### **17.1.**

Na zmluvný vzťah uzavretý medzi cestujúcim a spoločnosťou Alltours Flugreisen GmbH sa vzťahuje výlučne nemecké právo. To isté platí aj pre celý právny vzťah. Ak pri žalobách klienta voči spoločnosti Alltours Flugreisen GmbH v zahraničí nemôže byť za ručenie/zodpovednosť spoločnosti Alltours

Flugreisen 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 žalovať len v mieste jej sídla. Pre žaloby spoločnosti Alltours Flugreisen 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.

#### **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 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](http://www.alltours.de/Datenschutz).

### **19. Všeobecné ustanovenia**

Zverejnením nových katalógov 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 2021.

Organizátor:           alltours flugreisen gmbh  
Dreischeibenhause 1  
40211 Düsseldorf  
Telefón +49 (0211) 5427-0