

## Všeobecné cestovné podmienky (ARB 1992)

Tieto všeobecné cestovné podmienky „ARB 1992“ nájdete na našom portáli [www.gruberreisen.at](http://www.gruberreisen.at), vystupujeme tu ako sprostredkovateľ zájazdu.

Prispôsobené novele Zákona o ochrane spotrebiteľov BGBl. 247/93. Spoločne odporúčané v Rade pre spotrebiteľskú politiku Ministerstva zdravotníctva, športu a ochrany spotrebiteľov v súlade s § 73 ods. 1 Živnostenského poriadku 1994 a s § 8 Nariadenia ministra hospodárstva v znení z roku 1994 o vykonávacích predpisoch pre prevádzkovanie činnosti cestovnej kancelárie. Cestovná kancelária môže vystupovať buď ako sprostredkovateľ (odsek A) a/alebo ako organizátor (odsek B).

Sprostredkovateľ preberá povinnosť usilovať sa o obstaranie nároku na služby iných subjektov (iní organizátori, prepravné spoločnosti, hotely atď.).

Organizátor je subjekt, ktorý buď ponúka viac turistických služieb za jednu paušálnu cenu (paušálny zájazd/organizácia zájazdu) alebo prisľúbi poskytnutie jednotlivých turistických služieb ako vlastných služieb, a za týmto účelom vo všeobecnosti poskytne k dispozícii vlastné prospekty, ponuky atď.

Subjekt, ktorý vystupuje ako organizátor zájazdov, môže vykonávať aj činnosť sprostredkovateľa, ak sa sprostredkujú cudzie služby (napr. fakultatívny výlet v mieste dovolenky), pokiaľ sa poukáže na túto sprostredkovateľskú funkciu.

Nasledujúce podmienky predstavujú zmluvný text, na základe ktorého zvyčajne cestovné kancelárie ako sprostredkovatelia (odsek A) alebo ako organizátori (odsek B) uzatvárajú zmluvy s klientmi/cestujúcimi (pozn.: v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľov).

**Osobitné podmienky** sprostredkovaných organizátorov zájazdov, sprostredkovaných prepravných spoločností (napr. železničné, autobusové, letecké a lodné) a iných sprostredkovaných poskytovateľov služieb platia prednostne.

Informácie ohľadom riešenia spotrebiteľských sporov online (Platforma RSO) nájdete na stránke: <https://www.gruberreisen.at/agb/online-streitbeilegungsplattform/>

### A. CESTOVNÁ KANCELÁRIA AKO SPROSTREDKOVATEĽ

Nasledujúce podmienky sú základom zmluvy (zmluva o poskytovaní služieb), ktorú uzatvárajú klienti so sprostredkovateľom.

#### 1. Objednávka/uzatvorenie zmluvy

Objednávka sa môže realizovať písomne, ústne alebo telefonicky. Ústne alebo telefonické objednávky by mala cestovná kancelária bezodkladne písomne potvrdiť.

Cestovné kancelárie majú za povinnosť používať rezervačné/objednávkové formuláre, ktoré obsahujú všetky podstatné údaje o objednávke klienta s ohľadom na vypísanú ponuku zájazdu, ktorá je podkladom danej objednávky (katalóg, prospekt atď.).

Sprostredkovateľ má vzhľadom na svoju vlastnú službu a na službu ním sprostredkovaného organizátora, v zmysle § 6 Vykonávacích predpisov pre prevádzkovanie činnosti cestovnej kancelárie poukázať na predmetné Všeobecné cestovné podmienky, dokázateľne upozorniť na tie cestovné podmienky, ktoré sa odlišujú od predmetných všeobecných cestovných podmienok a dané podmienky v tom prípade doručiť ešte pred uzatvorením zmluvy.

V prípade, že sa sprostredkujú služby zahraničných subjektov (poskytovatelia služieb, organizátori zájazdov), sa môže uplatniť aj zahraničné právo.

Ten, kto vykoná objednávku pre seba alebo pre tretie osoby je týmto považovaný za objednávateľa, a ak nie je stanovené inak, preberá záväzky voči cestovnej kancelárii vyplývajúce z udelenia zákazky (platby, odstúpenie od zmluvy atď.).

V rámci vybavovania objednávky môže cestovná kancelária požadovať poplatok za spracovanie a (minimálnu) zálohu. Zvyšná platba a rovnako aj náhrada hotovostných výdavkov (výdavky na telefón, ďalekopisné výdavky atď.) sú splatné pri vydaní cestovných dokladov (k nim nepatria osobné doklady) príslušného organizátora alebo poskytovateľa služieb v cestovnej kancelárii. Cestovné kancelárie/agentúry, ktoré prijímajú objednávky, sú povinné cestujúcemu pri alebo bezodkladne po uzatvorení zmluvy odovzdať potvrdenie o Zmluve o zájazde (potvrdenie o zájazde).

## **2. Informácie a ostatné vedľajšie služby**

### **2.1. Informácie o predpisoch týkajúcich sa pasov, víz, devíz, cla a zdravotných predpisov.**

Všeobecne sa pritom vychádza z predpokladu, že klient si je vedomý skutočnosti, že pre cestovanie do zahraničia je spravidla potrebný platný cestovný pas. Cestovná kancelária má klientov informovať o príslušných osobitných zahraničných vstupných predpisoch týkajúcich sa pasov, víz a zdravotných predpisoch, a tiež na požiadanie informovať o devízových a colných predpisoch, pokiaľ je možné dozvedieť sa o nich v Rakúsku (najmä podľa TIM). Klient je okrem toho sám zodpovedný za dodržiavanie týchto predpisov. Podľa možnosti a za poplatok vykoná cestovná kancelária obstaranie eventuálne potrebného víza.

Cestovná kancelária na požiadanie a podľa možností poskytne informácie o osobitných predpisoch pre cudzincov, osoby bez štátnej príslušnosti a rovnako aj pre osoby s dvojitým štátnym občianstvom.

### **2.2. Informácie o cestovných službách**

Cestovná kancelária je povinná podľa svojho najlepšieho vedomia opísať sprostredkované služby organizátora zájazdov alebo poskytovateľa služieb pri zohľadnení osobitostí príslušnej sprostredkovanej zmluvy a s ohľadom na danosti príslušnej cieľovej krajiny, resp. cieľového miesta.

## **3. Právny štatút a ručenie**

Ručenie cestovnej kancelárie sa vzťahuje na starostlivý výber príslušného organizátora, resp. poskytovateľa služieb, a rovnako aj na starostlivé zhodnotenie získaných skúseností; bezchybné obstaranie služieb vrátane zodpovedajúceho informovania klienta a vydania cestovných dokladov; dokázateľné odovzdanie oznámení, prejavov vôle a platieb medzi klientom a sprostredkovaným subjektom a opačne (ako napr. o zmenách dohodnutej služby a dohodnutej ceny, o vyhláseniach o odstúpení, reklamáciách).

Cestovná kancelária neručí za poskytnutie ňou sprostredkovanej, resp. obstaranej služby. Cestovná kancelária musí klientovi spolu s potvrdením o zájazde oznámiť obchodný názov (názov produktu), adresu organizátora zájazdu a eventuálne poisťovateľa, pokiaľ sa tieto údaje nenachádzajú už v prospekte, katalógu alebo iných podrobných reklamných podkladoch. Ak toto zanedbá, ručí klientovi ako organizátor, resp. poskytovateľ služieb.

#### **4. Nedostatky plnenia**

Ak cestovná kancelária poruší povinnosti, ktoré jej vyplývajú zo zmluvného vzťahu, je povinná klientovi nahradiť spôsobenú škodu, ak sa nepreukáže, že táto škoda bola spôsobená úmyselne alebo z dôvodu hrubej nebanlivosti.

Pri porušení zmluvy na základe menšieho zavinenia je cestovná kancelária povinná klientovi nahradiť vzniknutú škodu do výšky provízie zo sprostredkovaného obchodu.

#### **B. CESTOVNÁ KANCELÁRIA AKO ORGANIZÁTOR ZÁJAZDU/TOUOPERÁTOR**

Nasledujúce podmienky sú základom uzatvorenia zmluvy – ďalej len Zmluva o zájazde – medzi objednávateľom a organizátorom priamo alebo s využitím sprostredkovateľa. V prípade priameho uzatvorenia zmluvy sa povinnosti sprostredkovateľa týkajú organizátora v adekvátnej miere. Organizátor principiálne uznáva predmetné všeobecné cestovné podmienky a odchýlky od týchto podmienok sú viditeľne umiestnené vo všetkých jeho podrobných reklamných podkladoch v zmysle § 6 Vykonávacích predpisov.

##### **1. Objednávka/uzatvorenie zmluvy**

Zmluva o zájazde medzi objednávateľom a organizátorom sa realizuje vtedy, ak sa títo zhodujú na podstatných častiach zmluvy (cena, služba a termín). Týmto klientovi vznikajú práva a povinnosti.

##### **2. Zmena osoby účastníka zájazdu**

Zmena osoby cestujúceho je možná len vtedy, ak náhradník spĺňa všetky podmienky pre účasť a môže sa realizovať dvoma spôsobmi.

###### **2.1. Postúpenie nároku na služby zájazdu**

Povinnosti objednávateľa zo Zmluvy o zájazde zostávajú v platnosti, ak všetky alebo jednotlivé nároky z tejto zmluvy postúpi tretej osobe. V tomto prípade znáša objednávateľ z toho vyplývajúce dodatočné náklady.

###### **2.2. Prevod účasti na zájazde**

Ak existujú prekážky, ktoré klientov bránia zúčastniť sa zájazdu, môže previesť zmluvný vzťah na inú osobu. Prevod je potrebné organizátorovi zájazdu oznámiť buď priamo alebo prostredníctvom sprostredkovateľa v primeranej lehote pred odchodom na zájazd. Organizátor zájazdu môže túto konkrétnu lehotu stanoviť vopred. Prevodca a nadobúdateľ ručia spoločne a nerozdielne za zatiaľ nevyrovnanú úhradu, a prípadne tiež za dodatočné náklady, ktoré prevodom vznikli.

##### **3. Obsah zmluvy, informácie a ostatné vedľajšie služby**

Okrem povinností informovania, ktoré sa týkajú aj sprostredkovateľa (teda informácie o vstupných predpisoch týkajúcich sa pasov, víz, devíz, cla a zdravotných predpisov), má organizátor povinnosť dostatočne informovať o službe, ktorú ponúka. Popisy služieb v katalógu resp. v prospekte, ktoré sú platné v okamihu objednávky, a rovnako aj ostatné v nich uvedené informácie sú predmetom Zmluvy o zájazde, okrem prípadu, keď boli pri objednávke realizované inak znejúce dohody. Dohody tohto typu sa však odporúča bezpodmienečne vykonať aj v písomnej forme.

#### 4. Zájazd s osobitnými rizikami

Pri zájazdoch s osobitnými rizikami (napr. charakteru expedície) neručí organizátor za následky, ktoré vzniknú v priebehu nástupu rizík, ak sa toto deje mimo rozsahu jeho povinností.

Nedotknutá zostáva povinnosť organizátora zájazdu starostlivo pripraviť zájazd a starostlivo vybrať osoby a subjekty, ktoré sú poverené poskytnutím jednotlivých služieb v rámci zájazdu.

#### 5. Právny základ pri nedostatkoch plnenia

##### 5.1. Ručenie

Pri neposkytnutí alebo nedostatočnom poskytnutí služby má klient nárok na záruku. Tým klient vyhlasuje, že súhlasí s tým, aby mu organizátor namiesto jeho nároku na výmenu alebo zníženie ceny poskytol v primeranej lehote bezchybnú službu alebo nedostatočnú službu zlepšil.

Náprava sa môže realizovať takým spôsobom, že sa nedostatok odstráni alebo sa poskytne rovnocenná alebo hodnotnejšia náhradná služba, ktorý musí byť zo strany klienta tiež výslovne odsúhlasená.

##### 5.2. Náhrada škody

Ak organizátor alebo jeho pomocné sily úmyselne porušia povinnosti, ktoré organizátorovi vyplývajú zo zmluvného vzťahu, je organizátor povinný nahradiť klientovi z toho vyplývajúcu vzniknutú škodu.

Ak má organizátor zájazdu zodpovednosť aj za iné osoby než svojich zamestnancov, ručí - s výnimkou v prípadoch ublíženia na zdraví - len vtedy, ak nedokáže, že ide o úmysel, alebo hrubú nedbanlivosť.

S výnimkou úmyslu alebo hrubej nedbanlivosti sa organizátora netýka ručenie za predmety, ktoré si klienti zvyčajne neberú so sebou, okrem prípadu, ak o týchto predmetoch vedel a vzal ich do úschovy.

Týmto sa teda klientovi odporúča, aby si so sebou nebral mimoriadne cenné predmety. Ďalej sa odporúča riadna úschova prinesených predmetov.

##### 5.3. Oznamovanie nedostatkov

Klient má povinnosť bezodkladne ohlásiť zástupcovi organizátora každý nedostatok v plnení zmluvy, ktorý počas zájazdu zistí. Predpokladom toho je, že mu je tento zástupca známy, a že je dostupný na mieste aj bez vynaloženia veľkej námahy. Zanedbanie tohto oznámenia nemení nič na nárokoch klienta na ručenie, ktoré sú opísané v bode 5.1. Zanedbanie však môže byť považované za jeho spoluvinu, a tým znížiť jeho možné nároky na náhradu škody. Organizátor však musí klienta o tejto oznamovacej povinnosti písomne upovedomiť, a to buď priamo alebo prostredníctvom sprostredkovateľa. Rovnako musí byť klient súčasne upovedomený aj o tom, že zanedbanie oznámenia sa nedotkne jeho nárokov na ručenie, ale môže byť samozrejme považované za spoluvinu. V prípade, že neexistuje miestny zástupca, odporúča sa o nedostatkoch informovať príslušného poskytovateľa služby (napr. hotel, leteckú spoločnosť) alebo priamo organizátora zájazdu a požadovať od nich nápravu.

##### 5.4. Osobitné zákony týkajúce sa záručných práv

Organizátor pri leteckých zájazdoch ručí okrem iného podľa Varšavskej zmluvy a jej dodatočnej zmluvy, pri vlakových a autobusových zájazdoch ručí podľa Zákona o zodpovednosti pri železničnej a cestnej preprave.

## **6. Uplatnenie možných nárokov**

Za účelom zjednodušenia uplatňovania nárokov sa klientovi odporúča, aby si o neposkytnutí alebo nedostatočnom poskytnutí služieb nechal vyhotoviť písomné potvrdenia, resp. aby si zabezpečil doklady, dôkazy a svedkov. Nároky zo záruky je možné uplatňovať len v priebehu 2 rokov. Nároky na náhradu škody sú premlčané po 3 rokoch. V záujme cestujúceho sa odporúča uplatňovať si nároky bezodkladne po návrate zo zájazdu priamo u organizátora zájazdu alebo prostredníctvom sprostredkovateľskej cestovnej kancelárie, pretože pri rastúcom oneskorení treba počítať s ťažkosťami pri dokazovaní.

## **7. Odstúpenie od zmluvy**

### **7.1. Odstúpenie klienta pred nástupom na zájazd**

#### *a) Odstúpenie bez storno poplatku*

Odhliadnuc od zákonom prípustných práv na odstúpenie môže klient bez toho, aby mal voči nemu organizátor nároky, odstúpiť od zmluvy v nasledujúcich prípadoch, ktoré nastanú pred začiatkom plynutia služby:

Ak boli značne zmenené podstatné súčasti zmluvy, ku ktorým patrí aj cena zájazdu.

Takouto zmenou zmluvy je v každom prípade zmarenie dohodnutého účelu, resp. charakteru organizácie zájazdu, ako aj podľa časti 8.1. vykonané zvýšenie dohodnutej ceny zájazdu o viac ako 10%.

Organizátor zájazdu je povinný bezodkladne oznámiť klientovi zmenu zmluvy buď priamo alebo prostredníctvom sprostredkovateľskej cestovnej kancelárie a poučiť ho pritom o existujúcej možnosti voľby, a to buď o možnosti akceptovať zmenu zmluvy alebo o možnosti odstúpiť od zmluvy; klient musí svoje právo výberu realizovať bezodkladne. Pokiaľ je organizátor zájazdu zodpovedný za zavinenie pri nástupe udalosti, ktorá klienta oprávňuje na odstúpenie, je organizátor zájazdu povinný klientovi škodu nahradiť.

#### *b) Nárok na náhradnú službu*

Ak si klient neuplatní možnosti odstúpenia podľa písmena a) a pri stornovaní organizátorom zájazdu bez zavinenia klienta, môže klient namiesto spätného vyrovnania zmluvy požadovať splnenie zmluvy, a to účasťou na inom, rovnocennom zájazde, pokiaľ organizátor má možnosť takúto službu/zájazd poskytnúť.

Okrem nároku na právo voľby má zákazník tiež nárok na náhradu škody z dôvodu nesplnenia zmluvy, pokiaľ nenastanú okolnosti z bodu 7.2.

#### *c) Odstúpenie so storno poplatkom*

Storno poplatok je v percentuálnom pomere k cene zájazdu, a čo sa týka jeho výšky je určený podľa termínu vyhlásenia o odstúpení, a tiež podľa príslušného typu zájazdu. Pod pojmom cena zájazdu resp. paušálna cena treba rozumieť celkovú cenu zmluvne dohodnutej služby.

Klient je vo všetkých prípadoch, ktoré nie sú uvedené pod písmenom a), oprávnený odstúpiť od zmluvy s úhradou storno poplatku. V prípade neprímeraného storno poplatku môže byť tento poplatok znížený súdom.

Podľa typu zájazdu sa na osobu realizujú nasledujúce storno sadzby:

1. Špeciálne lety (charterové lety), skupinové zájazdy IT (skupinové paušálne zájazdy s pravidelnou linkovou dopravou), zájazdy autobusových spoločností (viacdenné cesty)

do 30. dňa pred nástupom na zájazd	10 %
od 29. do 20. dňa pred nástupom na zájazd	25 %
od 19. do 10. dňa pred nástupom na zájazd	50 %
od 9. do 4. dňa pred nástupom na zájazd	65 %
od 3. dňa (72 hodín) pred nástupom na zájazd	85 % z ceny zájazdu.

2. Individuálne zájazdy IT (individuálne paušálne zájazdy s pravidelnou linkovou dopravou), zájazdy železničných spoločností (s výnimkou mimoriadnych vlakov)

do 30. dňa pred nástupom na zájazd	10 %
od 29. do 20. dňa pred nástupom na zájazd	15 %
od 19. do 10. dňa pred nástupom na zájazd	20 %
od 9. do 4. dňa pred nástupom na zájazd	30 %
od 3. dňa (72 hodín) pred nástupom na zájazd	45 % z ceny zájazdu.

Pre hotelové ubytovania, lodné zájazdy, jednodňové autobusové zájazdy, mimoriadne vypravené vlaky a linkové letecké zájazdy za osobitné tarify platia osobitné podmienky. Tieto je potrebné uviesť v podrobnom programe/popise.

#### *d) Vyhlásenie o odstúpení*

Pri odstúpení od zmluvy potrebné prihliadať na:

Klient (objednávateľ) môže cestovnej kancelárii, v ktorej bol zájazd objednaný, kedykoľvek oznámiť, že odstupuje od zmluvy. Stornovanie sa odporúča vykonať prostredníctvom doporučeného listu alebo osobne a súčasne s písomným vyhlásením.

#### *e) Nedostavenie sa na zájazd (No-show)*

Nedostavenie sa (tzv. No-show) vzniká vtedy, ak sa klient nezúčastní odchodu na zájazd, pretože mu chýba vôľa odcestovať alebo ak zmešká odchod kvôli ním zapríčinennej nedbalosti alebo kvôli náhode, ktorá sa mu prihodila. Ak sa ďalej zistí, že si klient viac nemôže alebo nechce nárokovať na dohodnutú službu/zájazd, musí pri typoch zájazdov podľa písmena c) 1. (špeciálne lety atď.) zaplatiť 85 percent a pri typoch zájazdov podľa písmena c) 2. (individuálne zájazdy atď.) 45 percent z ceny zájazdu. V prípade neprimeranosti uvedených sadzieb môžu byť tieto sadzby vo výnimočných prípadoch znížené súdom.

### **7.2. Odstúpenie organizátora pred nástupom na zájazd**

a) Organizátor zájazdu je oslobodený od plnenia zmluvy, ak nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov predtým stanovený v ponuke a klientovi bolo písomne oznámené stornovanie v priebehu lehoty uvedenej v rámci popisu organizácie zájazdu alebo v nasledujúcich lehotách:

do 20. dňa pred nástupom na zájazd pri zájazdoch dlhších ako 6 dní,

do 7. dňa pred nástupom na zájazd pri zájazdoch od 2 do 6 dní,

do 48 hodín pred nástupom na zájazd pri jednodňových zájazdoch.

Ak je organizátor zájazdu zodpovedný za nedosiahnutie minimálneho počtu účastníkov z dôvodu zavinenia, ktoré presahuje rámec drobnej neobanlivosti, môže klient žiadať náhradu škody; táto je paušalizovaná podľa výšky storno poplatku. Nie je vylúčené uplatnenie škody, ktorá túto čiastku presahuje.

b) Stornovanie sa realizuje z dôvodu zásahu vyššej moci, t.j. na základe nezvyčajných a nepredvídateľných okolností, na ktoré ten, ktorý sa na vyššiu moc odvoláva, nemá žiadny vplyv, a ktorých následkom sa aj napriek uplatneniu ponúknutej starostlivosti nemohol vyhnúť. Sem však nepatrí zmena objednávky (tzv. overbooking), patria sem ale štátne nariadenia, štrajky, vojna alebo vojnové stavy, epidémie, prírodné katastrofy atď.

c) V prípadoch a) a b) dostane klient späť sumu, ktorú zaplatil. Prináleží mu tiež právo výberu podľa odseku 7.1. písmeno b) bod 1.

### **7.3. Odstúpenie organizátora zájazdu po nástupe na zájazd**

Organizátor zájazdu je oslobodený od plnenia zmluvy v tom prípade, ak klient v rámci skupinového zájazdu trvale, a aj napriek upozorneniam organizátora narúša realizáciu zájazdu hrubým a neslušným správaním.

V tomto prípade je klient, ak nesie zodpovednosť a vinu, povinný nahradiť organizátorovi zájazdu vzniknutú škodu.

## **8. Zmena zmluvy**

### **8.1. Zmena ceny**

Touroperátor si vyhradzuje právo zmeniť už potvrdenú cenu zájazdu z dôvodov, ktoré nie sú závislé od jeho vôle, iba ak termín zájazdu začína viac ako 2 mesiace po uzavretí Zmluvy. Za takéto dôvody sa považuje výlučne zmena prepravných nákladov – nákladov na pohonné látky – ako aj poplatkov za určité služby, ako turistických poplatkov, prístavných poplatkov, nalodenia/vylodenia a príslušných letiskových poplatkov alebo príslušných, na zájazd sa vzťahujúcich zmien devízových kurzov.

Zníženie ceny zájazdu z týchto dôvodov je potrebné oznámiť cestujúcemu.

V rámci dvojmesačnej lehoty môže byť navýšenie ceny zájazdu vykonané len vtedy, ak podmienky navýšenia boli jednotlivo zmluvne dohodnuté a uvedené v potvrdení zájazdu.

Od 20.dňa pred odchodom nie je zmena ceny prípustná.

Zmena ceny je prípustná len vtedy, ak sa za splnenia dohodnutých predpokladov presne špecifikuje výpočet novej ceny. Klientovi je potrebné bezodkladne oznámiť zmeny ceny a okolnosti k tomu vedúce.

Pri zmene ceny zájazdu o viac ako 10% môže klient od Zmluvy odstúpiť bez storno poplatku (viď časť 7.1. a).

### **8.2. Zmena služby po nástupe na zájazd**

Pri zmenách, za ktoré je zodpovedný organizátor zájazdu, platia tie pravidlá, ktoré sú opísané v odseku 5 (právny základ pri nedostatkoch plnenia). Ak sa po odcestovaní klienta zistí, že podstatná časť zmluvne dohodnutých služieb nebude alebo nemôže byť poskytnutá, musí organizátor zájazdu bez dodatočnej úhrady vykonať primerané opatrenia, aby mohla byť organizácia zájazdu ďalej realizovaná. Ak takéto opatrenia nemôžu byť vykonané alebo ich klient z oprávnených dôvodov neakceptuje, organizátor zájazdu sa musí bez dodatočnej úhrady, ak je to potrebné,

postarať o rovnocennú možnosť, na základe ktorej bude klient prepravený na miesto odchodu alebo na iné dohodnuté miesto. Okrem toho je organizátor zájazdu pri nesplnení alebo nedostatočnom plnení zmluvy povinný poskytnúť klientovi, podľa svojich možností, pomoc za účelom prekonania ťažkostí.

## 9. Poskytovanie informácií tretím osobám

Informácie o menách účastníkov zájazdov a o miestach pobytu cestujúcich sa tretím osobám neposkytujú ani v naliehavých prípadoch, okrem prípadu, ak si cestujúci výslovne vyžiadal poskytovanie informácií. Náklady spojené so sprostredkovaním naliehavých správ znáša klient. Preto sa účastníkom zájazdu odporúča oznámiť svojim príbuzným presnú adresu miesta dovolenky.

## 10. Všeobecné informácie

V časti B uvedené časti 7.1. písmeno c), predtým písmeno b) (odstúpenie), 7.1. písmeno d), predtým písmeno c) (No-show) a rovnako aj 8. (zmeny ceny) sú registrované ako nezáväzné odporúčania Združenia v registri kartelových dohôd pod číslom 1 Kt 718/91-3.

**Doplňujúce ustanovenia resp. ustanovenia odlišujúce sa od podmienok ARB 1992, platné pre všetky zájazdy GRUBER Reisen GmbH ako touroperátora („Osobitné cestovné podmienky“)**

**1. Pre rezervácie od 1.7.2018 platia ustanovenia Zákona o paušálnych zájazdoch (Pauschalreisegesetz, PRG), ktoré tým nahrádzajú doterajšie ustanovenia uvedené v §§ 31b až 31f Zákona o ochrane spotrebiteľov (Konsumentenschutzgesetz, KSchG).**

**2. Odchýlky v podmienkach v prípade odstúpeného, nedostatočného poskytnutia služby a platobné podmienky**

2.1. Pri produkte pozemná turistika („hotel only“) a tzv. kúpeľných autobusoch (Bäderbusse) platia nasledovné poplatky odstúpeného:

do 30. dňa pred nástupom na zájazd	10 %
od 29. do 20. dňa pred nástupom na zájazd	25 %
od 19. do 10. dňa pred nástupom na zájazd	50 %
od 9. do 4. dňa pred nástupom na zájazd	65 %
od 3. dňa (72 hodín) pred nástupom na zájazd	85 % z ceny zájazdu.

2.2. Dodatočne platia pre ponuku produktu Taliansko, ako sú apartmány, mobilné domy, bungalovy, villaggios a pod. nasledovné poplatky odstúpeného, pokiaľ v popise nebolo stanovené inak:

do 46. dňa pred nástupom na zájazd	20 %
od 45. do 30. dňa pred nástupom na zájazd	30 %
od 29. do 21. dňa pred nástupom na zájazd	50 %
od 20. do 15. dňa pred nástupom na zájazd	75 %
od 14. dňa pred nástupom na zájazd	100 % z ceny zájazdu.

Pri niektorých typoch ubytovania resp. špeciálnych ponukách, akciových ponukách a zájazdoch platia osobitné platobné podmienky a poplatky odstúpeného, ktoré sa odlišujú od podmienok ARB 1992, aj od osobitných cestovných podmienok (uvedených vyššie). Tieto sú uvedené v príslušných popisoch ponúk a hotelov.



### **3. Prerušenie zájazdu**

Pokiaľ účastník zájazdu nastúpi na zájazd a využije čo i len jednu službu (napr. check-in alebo konzumáciu atď.) a následne využitie služby odmietne, vzniká prerušenie zájazdu, pri ktorom bude započítaná služba v plnej výške. Nedotknuté zostávajú práva a povinnosti uvedené v bode 5. až 5.4. podmienok ARB 1992.

### **4. Poplatky za zmeny**

Pri zmene rezervácie a/alebo zmene mena si okrem prípadných nákladov poskytovateľov služieb účtujeme poplatok vo výške 25,-EUR.

### **5. Zmena mena/storno-nová rezervácia**

Ak po potvrdení služby chcete zmeniť mená všetkých účastníkov, ide o stornovanie podľa poplatkov odstupného a následne novú rezerváciu.

Vyhradzujeme si právo na zmeny cien na základe zmenených rámcových podmienok pred uzavretím Zmluvy, a ak to bude aktuálne, platná cena zájazdu bude oznámená ešte pred uskutočnením rezervácie.

Stav: október 2018