

## Úprava v zmysle novely zákona o ochrane spotrebiteľov BGBI. 247/93 a zákona o úprave záručného práva, BGBI. I č. 48/2001

Spoločne prerokované v poradnom orgáne pre spotrebiteľskú politiku spolkového ministra pre zdravie, šport a ochranu spotrebiteľov v súlade s § 73 ods. 1 živnostenského poriadku 1994 a § 8 nariadenia spolkového ministra pre hospodárske záležitosti v znení 1994 o vykonávacích predpisoch pre cestovné kancelárie (teraz § 6 podľa BGBI. 1. II č. 401/98).

Cestová kancelária môže vystupovať ako sprostredkovateľ (časť A) a/alebo ako usporiadateľ (časť B).

**Sprostredkovateľ** sa zaväzuje uspokojovať nároky na výkony iných osôb (organizátorov, dopravných spoločností, hotelierov atď.).

**Usporiadateľom** je spoločnosť, ktorá ponúka viaceré turistické služby za jednu paušálnu cenu (zájazd za paušálnu cenu/služby cestovného ruchu) alebo sľubuje poskytnúť jednotlivé turistické služby ako vlastné služby a k tomu dáva vo všeobecnosti k dispozícii vlastné prospekty, ponuky, atď.

Spoločnosť, ktorá vystupuje ako **usporiadateľ zájazdov**, môže byť aj sprostredkovateľom, ak sprostredkováva cudzie služby (napr. fakultatívny výlet v mieste dovolenky), pokiaľ upozorní na túto sprostredkovateľskú funkciu.

Nižšie uvedené podmienky predstavujú ale zmluvný text, v zmysle ktorého obvykle cestovné kancelárie ako sprostredkovatelia (časť A) alebo usporiadatelia (časť B) uzatvárajú so svojimi zákazníkmi/cestujúcimi (pozn.: v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľov) zmluvy.

### Osobitné podmienky

- sprostredkovaných usporiadateľov zájazdov
- sprostredkovaných dopravných podnikov (napr. železnica, autobusy, lietadlá a lode) a
- iných sprostredkovaných poskytovateľov služieb

**majú prednosť.**

### A. Cestovná kancelária ako sprostredkovateľ

Nižšie uvedené podmienky sú základom zmluvy (zmluva o obstaraní obchodu), ktorú uzatvárajú zákazníci so sprostredkovateľom.

#### 1. Rezervácia/uzavretie zmluvy

Rezervácia sa môže uskutočniť písomne alebo ústne (na diaľku). Ústne rezervácie (na diaľku) musia byť cestovnou kanceláriou obratom písomne potvrdené.

Cestovné kancelárie by mali používať rezervačné kupóny, ktoré vykazujú všetky podstatné údaje o objednávke zákazníka s poukazom na ponuku zájazdu, z ktorej rezervácia vychádza (katalóg, prospekt atď.).

Sprostredkovateľ musí s ohľadom na svoju vlastnú službu a ním sprostredkovanú službu usporiadateľa v súlade s § 6 vykonávacích predpisov pre cestovné kancelárie preukázateľne odkázať na VŠEOBECNÉ CESTOVNÉ PODMIENKY, upozorniť na od nich odchylné cestovné podmienky a v tomto prípade ich poskytnúť pred uzavretím zmluvy.

Ak sa sprostredkovávajú služby zahraničných spoločností (poskytovateľov služieb, usporiadateľov zájazdov), môže sa uplatniť aj zahraničné právo.

Ten, kto vykoná rezerváciu pre seba alebo tretie osoby, sa považuje za objednávateľa a preberá, ak neboli vykonané žiadne iné vyhlásenia, záväzky z udelenia objednávky voči cestovnej kancelárii (platby, odstúpenie od zmluvy, atď.).

Pri rezervácii môže cestovná kancelária požadovať spracovateľský poplatok a (minimálnu) zálohovú platbu. Zvyšná platba, ako aj náhrada platieb v hotovosti (telefónne poplatky, náklady na d'alekopis atď.) sú splatné v cestovnej kancelárii pri vydaní cestovných dokumentov (k ním nepatria osobné dokumenty)

príslušného usporiadateľa alebo poskytovateľa služieb.

Cestovné spoločnosti, ktoré preberajú rezervácie, sú povinné, cestujúcim pri alebo neodkladne po uzavretí zmluvy vydať potvrdenie o zmluve o zájazde (potvrdenie zájazdu).

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

### **2.1 Informácie o pasových, vízových, devízových, colných a zdravotno-policajných predpisoch**

Predpokladá sa, že je známe, že na cesty do zahraničia je spravidla potrebný platný cestovný pas. Cestovná kancelária je povinná oboznámiť zákazníka s príslušnými ďalšími zahraničnými pasovými, vízovými a zdravotno-policajnými predpismi o vstupe na územie cudzej krajiny, ako aj na žiadosť s devízovými a colnými predpismi, pokiaľ je možné vedomosti o nich nadobudnúť v Rakúsku. Inak za ich dodržanie zodpovedá sám zákazník. Podľa možnosti prevezme cestovná kancelária za poplatok obstaranie prípadne potrebného víza.

Na požiadanie poskytne cestovná kancelária podľa možnosti informácie o osobitných predpisoch pre cudzincov, osoby bez štátnej príslušnosti a držiteľov dvojitého štátneho občianstva.

### **2.2 Informácie o zájazde**

Cestovná kancelária je povinná sprostredkovanú službu usporiadateľa zájazdu alebo poskytovateľa služby popísať podľa najlepšieho vedomia s prihliadnutím na osobitosti sprostredkovanej zmluvy a na danosti príslušnej cieľovej krajiny resp. cieľového miesta.

## **3. Právne postavenie a ručenie**

Ručenie cestovnej kancelárie sa vzťahuje na

- dôkladný výber príslušného usporiadateľa resp. poskytovateľa služby ako aj dôkladné vyhodnotenie získaných skúsenosti;
- bezchybné obstaranie výkonov vrátane zodpovedajúceho informovania zákazníka a vydania cestovných dokumentov;
- preukázateľné postúpenie oznamov, vyhlásení vôle a platieb medzi zákazníkom a sprostredkovanou spoločnosťou a opačne (ako napríklad o zmenách dohodnutej služby a dohodnutej ceny, vyhlásenia o odstúpení, reklamácií).

Cestovná kancelária neručí za poskytnutie ňou sprostredkovaného resp. obstaraného výkonu.

Cestovná spoločnosť je povinná zákazníkovi s potvrdením zájazdu oznámiť názov firmy (názov produktu), adresu usporiadateľa zájazdu a prípadne poisťovateľa, pokiaľ sa tieto údaje už nevyskytli v prospekte, katalógu alebo v inom podrobnom reklamnom dokumente. Ak to zanedbá, ručí zákazníkovi ako usporiadateľ resp. poskytovateľ služby.

## **4. Porušenie povinností**

Ak cestovná kancelária poruší svoje povinnosti, ktoré jej vyplývajú zo zmluvného vzťahu, potom je povinná uhradiť zákazníkovi škodu, ktorá mu týmto vznikla, ak nepreukáže, že porušenie nespôsobila úmyselne ani v dôsledku hrubej nedbalosti. V prípade porušenia zmluvy na základe menšieho zavinenia je cestovná kancelária povinná poskytnúť zákazníkovi náhradu za škodu, ktorá mu týmto vznikla, až do výšky provízie za sprostredkovaný obchod.

## **B. Cestovná kancelária ako usporiadateľ**

Nižšie uvedené podmienky sú základom zmluvy - ďalej ako zmluva o zájazde - ktorú uzatvára rezervujúca osoba s usporiadateľom buď priamo alebo cez sprostredkovateľa. V prípade priameho uzavretia týkajú sa usporiadateľa zodpovedajúce povinnosti sprostredkovateľa podľa zmyslu.

Usporiadateľ uznáva zásadne predmetné VŠEOBECNÉ CESTOVNÉ PODMIENKY, odchýlky sa musia viditeľne uviesť vo všetkých podrobných reklamných materiáloch podľa § 6 vykonávacích predpisov.

## **1. Rezervácie/uzavretie zmluvy**

Zmluva o zájazde medzi rezervujúcim a usporiadateľom vznikne vtedy, ak existuje zhoda o podstatných súčiastiach zmluvy (cena, služba a termín). Z tohto vyplývajú práva a povinnosti pre zákazníka.

**Pozri namiesto toho doplňujúce ustanovenia a Zabezpečenie peňazí zákazníka podľa nariadenia o poistení cestovných kancelárií – RSV.**

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

Zmena v osobe cestujúceho je možná vtedy, ak náhradník spĺňa všetky podmienky účasti, a môže sa uskutočniť dvomi spôsobmi.

### **2.1 Odstúpenie nároku na službu cestovného ruchu**

Závazky rezervujúcej osoby zo zmluvy o zájazde zostávajú v platnosti, ak postúpi na tretiu osobu všetky alebo jednotlivé nároky z tejto zmluvy. V takomto prípade nesie rezervujúca osoba zvýšené náklady, ktoré z toho vyplynú.

### **2.2 Prenos podujatia cestovného ruchu**

Ak sa nemôže zákazník kvôli prekážke zúčastniť podujatia cestovného ruchu, potom môže zmluvný vzťah preniesť na inú osobu. Prenos musí usporiadateľovi oznámiť buď priamo alebo cez sprostredkovateľa v primeranej lehote pred termínom odjazdu. Usporiadateľ zájazdu môže vopred oznámiť konkrétnu lehotu. Prevodca a nadobúdateľ ručia solidárne a spoločne za zatiaľ nesplatený poplatok ako aj za prípadne prevodom vzniknuté dodatočné náklady.

## **3. Obsah zmluvy, informácie a iné vedľajšie výkony**

Nad rámec informácií, ktoré je povinný poskytnúť sprostredkovateľ (a to informácie o pasových, vízových, devízových, colných a zdravotne-polícijných predpisoch), je usporiadateľ povinný dostatočným spôsobom informovať o ponúkanej službe. Popisy výkonov v čase rezervácie v platnom katalógu resp. prospekte ako aj ďalšie v ňom obsiahnuté informácie sú predmetom zmluvy o zájazde, ibaže by sa pri rezervácii prijali inak znejúce dohody. Odporúča sa takéto dohody uzavrieť bezpodmienečne písomnou formou.

## **4. Zájazdy s osobitnými rizikami**

Pri zájazdoch s osobitnými rizikami (napr. expedičného charakteru) neručí usporiadateľ za následky, ktoré vyplynú z výskytu rizík, pokiaľ sa tak udeje mimo rozsahu jeho povinností.

Nedotknutá zostáva povinnosť usporiadateľa zájazdu zájazd dôkladne pripraviť a dôkladne vybrať osoby a firmy poverené poskytnutím jednotlivých služieb cestovného ruchu.

## **5. Právne základy v prípade nedostatkov pri poskytovaní služieb**

### **5.1 Záruka**

Zákazník má v prípade neposkytnutej alebo chybne poskytnutej služby nárok na uplatnenie záruky. Zákazník vyhlasuje, že súhlasí s tým, aby mu usporiadateľ namiesto nároku na premenu alebo zníženie ceny poskytol v primeranej lehote bezchybnú službu alebo nápravu chybnéj služby.

Náprava sa môže uskutočniť takým spôsobom, že sa nedostatok odstráni alebo sa poskytne rovnako hodnotná alebo hodnotnejšia náhradná služba, s ktorou zákazník vysloví súhlas.

### **5.2 Náhrada škody**

Ak poruší usporiadateľ alebo jeho pomocníci zavinene povinnosť usporiadateľa vyplývajúcu zo zmluvného vzťahu, potom je povinný zákazníkovi nahradiť z toho vzniknutú škodu.

Pokiaľ usporiadateľ zájazdu ručí za iné osoby ako za svojich zamestnancov, ručí - s výnimkou prípadov poškodenia zdravia - len vtedy, ak nepreukáže, že nekonali úmyselne ani s hrubou nebalosťou.

S výnimkou úmyslu alebo hrubej nedbalosti neručí usporiadateľ zájazdu za predmety, ktoré sa obvykle so sebou neberú, iba ak by so znalosťou okolností ich zobral do úschovy. Preto sa zákazníkom odporúča, nebrať so sebou žiadne predmety mimoriadnej hodnoty. Ďalej sa odporúča, predmety, ktoré si zákazník berie so sebou, riadne uschovať.

### **5.3 Oznámenie nedostatkov**

Zákazník má nedostatky v plnení zmluvy, ktoré zistí počas zájazdu, bezprostredne oznámiť reprezentantovi usporiadateľa. To predpokladá, že mu je tento reprezentant známy a že je bez podstatnej námahy na mieste dostupný. Zanedbanie tohto oznámenia nemení nič na nárokoch zo záruky opísaných v bode 5.1. Môže mu však byť započítané ako spoluzavinenie a v tomto zmysle znížiť jeho prípadné nároky na náhradu škody. Usporiadateľ však musí zákazníka písomne buď priamo alebo cestou sprostredkovateľa upozorniť na túto oznamovaciu povinnosť. Taktiež musí byť zákazník súčasne oboznámený s tým, že jeho zanedbanie oznámenia sa nedotkne jeho nárokov zo záruky, môžu mu byť ale započítané ako spoluzavinenie.

Prípadne sa odporúča, v prípade, že chýba miestny reprezentant, informovať o nedostatkoch buď príslušného poskytovateľa služby (napr. hotel, leteckú spoločnosť) alebo priamo usporiadateľa a žiadať nápravu.

### **5.4 Osobitné zákony o právnom ručení**

Usporiadateľ ručí pri leteckých zájazdoch podľa Varšavského dohovoru, pri železničných a autobusových zájazdoch podľa zákona o povinnom ručení za škodu v železničnej doprave a škodu spôsobenú motorovým vozidlom.

## **6. Uplatnenie prípadných nárokov**

Aby sa uľahčilo uplatnenie nárokov, odporúča sa zákazníkovi nechať si písomne potvrdiť neposkytnutie služby alebo chybné poskytnutie služby resp. zabezpečiť si doklady, dôkazy, svedkov. Nároky zo záruky si možno uplatniť len počas 2 rokov. Nároky na náhradu škody sú premlčané po 3 rokoch. Odporúča sa v záujme cestujúceho uplatniť si nároky bezodkladne po návrate zo zájazdu priamo u usporiadateľa alebo cestou sprostredkujúcej cestovnej kancelárie, pretože s pribúdajúcim omeškaním treba počítať s ťažkosťami pri dokazovaní.

## **7. Odstúpenie od zmluvy**

### **7.1 Odstúpenie zákazníka pred nástupom na zájazd**

#### **a) Odstúpenie bez stornovacieho poplatku**

Odhliadnuc od zákonom priznaných práv na odstúpenie môže zákazník odstúpiť od zmluvy bez toho, aby usporiadateľ mal voči nemu nároky, v nasledujúcich prípadoch, vzniknutými pred začatím plnenia:

Ak sa podstatne zmenia časti zmluvy, ku ktorým patrí aj cena zájazdu.

V každom prípade je takouto zmenou zmluvy zmarenie vyhradeného účelu resp. charakteru podujatia cestovného ruchu ako aj zvýšenie dohodnutej ceny zájazdu podľa odseku 8.1 o viac ako 10 percent.

Usporiadateľ je povinný bezodkladne oznámiť zákazníkovi zmenu zmluvy buď priamo alebo cestou sprostredkujúcej cestovnej kancelárie a pritom ho poučiť o existujúcich možnostiach voľby, buď zmenu zmluvy akceptovať alebo od zmluvy odstúpiť; zákazník musí svoje právo voľby uplatniť ihneď.

Ak dôjde k udalosti, ktorá oprávňuje zákazníka k odstúpeniu od zmluvy z viny usporiadateľa, je usporiadateľ povinný zákazníkovi nahradiť škodu.

#### **b) Nárok na náhradné plnenie**

Zákazník môže, ak neuplatní možnosť na odstúpenie podľa písm. a) a pri stornovaní podujatia cestovného ruchu bez zavinenia zákazníka, namiesto odstúpenia od zmluvy požadovať jej splnenie

účasťou na rovnocennom podujatí cestovného ruchu, ak je usporiadateľ schopný poskytnúť takéto plnenie. Okrem nároku na právo voľby má zákazník aj právo na náhradu škody kvôli nesplneniu zmluvy, ak nenastanú prípady podľa bodu 7.2.

### **c) Odstúpenie so stornovacím poplatkom**

Stornovavací poplatok je vyjadrený percentuálnym pomerom k cene zájazdu a jeho výška sa určuje podľa momentu odstúpenia a druhu zájazdu. Ako cena zájazdu resp. paušálna cena sa rozumie celková cena zmluvne dohodnutej služby. Zákazník je vo všetkých prípadoch, ktoré nie sú uvedené pod písm. a), oprávnený od zmluvy odstúpiť voči uhradeniu stornovacieho poplatku. V prípade neprimeranosti stornovacieho poplatku ho môže znížiť súd.

Podľa druhu zájazdu pripadajú na osobu nasledovné stornovacie sadzby:

1. Špeciálne lety (charter), skupinové IT (paušálne zájazdy skupín linkovou dopravou), spoločenské autobusové zájazdy (viacdenné zájazdy)

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

ceny zájazdu.

2. Jednotlivé IT (individuálny paušálny zájazd linkovou dopravou), spoločenské zájazdy železnicou (s výnimkou špeciálnych vlakov)

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

ceny zájazdu,

Pre hotelové pobyty, rekreačné byty, zájazdy loďou, jednodňové zájazdy autobusom, špeciálne vlaky, linkové letecké zájazdy za osobitné tarify platia osobitné podmienky. Musia sa uviesť v podrobnom programe.

### **Vyhlásenie o odstúpení**

Pri odstúpení od zmluvy treba zohľadniť:

Zákazník (objednávateľ) môže kedykoľvek cestovnej kancelárii, v ktorej si zájazd rezervoval, oznámiť, že odstupuje od zmluvy. Pri stornovaní sa odporúča, urobiť to doporučeným listom alebo osobne pri súčasnom písomnom vyhlásení.

### **d) No-show**

Ako no-show sa označuje prípad, keď sa zákazník nedostaví k odjazdu, pretože mu chýba vôľa cestovať alebo keď odjazd zmešká z nedbalosti alebo kvôli náhode, ktorá sa mu prihodí. Ak sa ďalej vyjasní, že zákazník nemôže zostávajúce služby súvisiace so zájazdom uplatniť, musí pri druhoch zájazdu podľa písm. c) 1. (špeciálne lety atď.) zaplatiť 85 %, u druhoch zájazdu podľa písm. c) 2. (individuálne IT atď.) 45 % ceny zájazdu.

V prípade neprimeranosti vyššie uvedených sadziieb môžu byť v jednotlivom prípade znížené súdom.

## **7.2 Odstúpenie usporiadateľa pred nástupom na cestu**

**a)** Usporiadateľ bude oslobodený od plnenia zmluvy, ak sa nedosiahne minimálny počet účastníkov vopred určený v ponuke a ak stornovanie písomne oznámi zákazníkovi v lehote uvedenej v ponuke podujatia cestovného ruchu alebo v nasledujúcich lehotách:

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

do 7. dňa pred nástupom na cestu pri zájazdoch v trvaní od 2 do 6 dní,

do 48 hodín pred nástupom na cestu pri jednodenných zájazdoch.

Ak nesie usporiadateľ za nedosiahnutie minimálneho počtu účastníkov vinu presahujúcu ľahkú nebalosť, môže zákazník požadovať náhradu škody; paušálna výška náhrady škody zodpovedá výške stornovacieho poplatku. Uplatnenie škody, ktorá presahuje túto škodu, nie je vylúčené.

**b)** K stornovaniu dochádza v dôsledku vyššej moci, t.j. na základe nezvyčajných a nepredvídateľných udalostí, na ktoré ten, kto sa odvoláva na vyššiu moc, nemá žiadny vplyv a ktorých dôsledky nebolo možné odvrátiť napriek uplatneniu náležitej starostlivosti. K nej ale nepatrí nadmerná rezervácia, zato ale štátne nariadenia, štrajky, vojny alebo vojnové stavy, epidémie, prírodné katastrofy atď.

**c)** V prípadoch a) a b) bude zákazníkovi vrátená zaplatená suma. Právo voľby podľa bodu 7.1, 1.odsek zákazníkovi neprislúcha.

### **7.3 Odstúpenie usporiadateľa počas zájazdu**

Usporiadateľ je od plnenia zmluvy oslobodený v prípade, že zákazník v rámci skupinového zájazdu ruší napriek upozorneniu priebeh zájazdu hrubým nepatričným správaním.

V takomto prípade je zákazník povinný, pokiaľ za to nesie vinu, nahradiť usporiadateľovi škodu.

## **8. Zmena zmluvy**

### **8.1 Zmena ceny**

Usporiadateľ si vyhradzuje právo zvýšiť pri rezervácii potvrdenú cenu zájazdu z dôvodov, ktoré nie sú závislé na jeho vôli, pokiaľ termín zájazdu nasleduje za viac ako 2 mesiace po uzavretí zmluvy. Takýmito dôvodmi sú výlučne zmena nákladov na dopravu – napríklad nákladov na pohonné hmoty – poplatkov za určité výkony, ako sú poplatky za pristávanie, poplatky za nalodenie alebo vyloďenie v prístavoch a zodpovedajúce poplatky na letiskách, alebo zmena výmenných kurzov uplatnených na príslušné podujatie cestovného ruchu.

V prípade poklesu cien z týchto dôvodov je treba tento pokles postúpiť na cestujúcich.

V rámci dvojmesačnej lehoty možno takto zmeniť ceny len vtedy, ak boli dôvody dohodnuté jednotlivo pri rezervácii a zaznamenané na rezervačnom kupóne.

Od 20. dňa pred termínom odchodu nie je možná žiadna zmena cien.

Zmena cien je prípustná len vtedy, ak pri splnení dohodnutých predpokladov sa pamätá aj na uvedenie výpočtu novej ceny. Zákazníkovi sa musia oznámiť zmeny cien a ich okolnosti bezodkladne.

Pri zmene ceny o viac ako 10 % môže zákazník od zmluvy odstúpiť bez stornovacieho poplatku (pozri odsek 7.1 a).

### **8.2 Zmena plnení po nástupe na cestu**

- Pri zmenách, za ktoré zodpovedá usporiadateľ, platia ustanovenia tak, ako sú uvedené v časti 5 (právne základy v prípade nedostatkov pri poskytovaní služieb).
- Ak sa po odjazde zistí, že nebude poskytnutá alebo nemôže byť poskytnutá podstatná časť zmluvne dohodnutých služieb, potom musí usporiadateľ bez dodatočných platieb prijať primerané opatrenia, aby mohlo podujatie cestovného ruchu pokračovať. Ak nie je možné prijať takéto opatrenia alebo ak nebudú zákazníkom akceptované z opodstatnených dôvodov, potom musí usporiadateľ bez dodatočnej platby prípadne zabezpečiť rovnocennú možnosť prepravy zákazníka na miesto odjazdu alebo na iné s ním dohodnuté miesto. Inak je usporiadateľ povinný v prípade neplnenia alebo nedostatočného plnenia zmluvy poskytnúť podľa svojich možností zákazníkovi pomoc pri prekonávaní ťažkosti.

## **9. Poskytovanie informácií tretím osobám**

Informácie o menách účastníkov zájazdu a miestach pobytu cestujúcich sa tretím osobám neposkytujú ani v naliehavých prípadoch, ibaže by si poskytnutie informácií výslovne želal cestujúci.

Náklady na zasielanie súrnych správ idú na ľarchu zákazníka. Preto sa účastníkom zájazdu odporúča svojim príbuzným poskytnúť presnú adresu svojho dovolenkového pobytu.

## **10. Všeobecne**

V časti B uvedené odseky 7.1 písm. c) predtým písm. b) (odstúpenie)

7.1 písm. d) predtým písm. c) (no-show) ako aj 8.1 (zmena ceny) sú zapísané ako nezáväzné odporúčania združenia pod 1 Kt 718/91-3 a teraz ako také pod 25 Kt 793/96-3 v kartelovom registri.

## **Doplňujúce ustanovenia k Všeobecným cestovným podmienkam (VCP) 1992 pre REWE Austria Touristik GmbH:**

### **1. Rezervácia/uzavretie zmluvy**

#### **1. a) Priama rezervácia u REWE Austria Touristik GmbH**

Zákazník dostane od nás v súlade so svojou rezerváciou potvrdenie/faktúru vrátane čísla rezervácie. Zmluva sa stane právne záväznou, až keď zákazník do 10 dní od prevzatia potvrdenia/faktúry zaplatí zálohu vo výške 20 % ceny balíčka plus poistné za prípadné cestovné poistenie. Ak je medzi dátumom rezervácie a nástupom na cestu menej ako 20 dní - čo definujeme ako krátkodobú rezerváciu - je okamžite splatná celá cena. Číslo rezervácie sa musí bezpodmienečne uvádzať pri každej platbe a akomkoľvek písomnom styku, pretože platby bez čísla rezervácie nie je možné priradiť a musia sa vrátiť.

#### **1. b) Rezervácia cez cestovnú kanceláriu**

Zákazník dostane od sprostredkovateľa/cestovnej kancelárie za svoju rezerváciu potvrdenie/faktúru. Pri rezervácii musí uhradiť v cestovnej kancelárii zálohu len vo výške 20 % z ceny balíčka plus poistné za prípadné cestovné poistenie. Zálohu možno uhradiť najskôr jedenásť mesiacov pred dohodnutým koncom zájazdu. Zvyšná suma sa uhradí najskôr 20 dní pred nástupom na cestu - oproti vydaniu cestovných podkladov cestujúcemu - v cestovnej kancelárii.

#### **1. c) Predzmluvné informácie / zákon o balíku cestovných služieb**

Zmluva sa uzatvára na základe príslušnej ponuky, pokiaľ sme splnili naše predzmluvné informačné povinnosti podľa zákona o balíku cestovných služieb a vy voči nám počas lehoty viazanosti výslovným vyhlásením alebo uhradením zálohy prehlásite, že ju prijímate.

### **2. Doplnky k bodu 7.1c / Odstúpenie so stornovacím poplatkom**

Pre všetky druhy zájazdov platia výlučne stornovacie podmienky uvedené v bode 7.1.c.1 (charter). Vo výnimočných prípadoch, ak je to uvedené na potvrdení rezervácie / faktúre, môže stornovací poplatok odchylné od tohto činiť až 100 % ceny zájazdu.

### **3. Zmena rezervácie**

Zmena rezervácie na požiadanie zákazníka - pokiaľ je vykonateľná - je možná až do 31. dňa pred nástupom na cestu. Účtuje sa za ňu spracovateľský poplatok vo výške najmenej 30,- EUR za osobu. Za zmenu rezervácie sa považujú zmeny týkajúce sa času zájazdu (pri rovnakej dĺžke trvania), ubytovania, cieľa cesty, spôsobu dopravy resp. miesta nástupu cesty. Zvýšené náklady zo strany subjektu plnenia budú vyúčtované osobitne.

Ak sa pri zmene rezervácie vyškrtnú alebo zredukujú podstatné cestovné služby (napr. let, hotel, trvanie pobytu atď.) je potrebné uhradiť platné stornovacie poplatky v alikvotnej výške.

### **4. Doplnky k bodu B.2.2 /prenos podujatia cestovného ruchu**

Dodatočne k bodu B.2.2 konštatujeme, že právo prenosu u paušálnych ciest, ktoré obsahujú líniové lety, je závislé od platných pravidiel príslušnej leteckej linky. To isté platí pre rezervácie hotelov cez databanky postelí. Za zvýšené náklady vzniknuté prenosom podujatia cestovného ruchu sa účtuje

spracovateľský poplatok vo výške 30,- EUR za osobu.

Zvýšené náklady, ktoré vzniknú voči poskytovateľom služieb (ako sú letecké linky, databanky postelí atď.), sa vyúčtujú osobitne.

## 5. Ochrana osobných údajov

REWE Austria Touristik GmbH berie ochranu vašich osobných údajov vážne a používa ich v súlade so zákonnými ustanoveniami, najmä so zákonom o ochrane údajov (DSG) a všeobecným nariadením o ochrane údajov (DSGVO). Naše podrobné vyhlásenie o ochrane údajov nájdete na internete pod: [www.billareisen.at/datenschutz](http://www.billareisen.at/datenschutz).

**JAHN Reisen Austria**, značka spoločnosti REWE Austria Touristik GmbH

IZ-NÖ-Süd, Straße 3, Objekt 16, A-2355 Wr. Neudorf

Poštová adresa:

Zieglergasse 6, A-1070 Wien

Telefón: 01 58099-580 · Fax: 01 58099-82499

Sídlo súdu: Viedeň

Krajinský súd Wiener Neustadt FN 171549d,

GISA-Zahl: 13590093, DVR: 0974536, DPH č.: ATU45171709

## Naše bankové spojenia

Raiffeisenverband Salzburg Číslo účtu: 46805, BLZ: 35000

IBAN AT63 3500 0000 0004 6805

BIC RVSAAT2S (Swift Code)

a

Commerzbank AG Číslo účtu 0589 0306 00

IBAN DE33 5004 0000 0589 0306 00 BIC COBADEFFXXX

Všetky údaje v katalógu zodpovedajú stavu v novembri 2018.

Zmeny/tlačové chyby sú vyhradené.

### Zabezpečenie peňazí zákazníka podľa nariadenia o poistení cestovných kancelárií - RSV

My, REWE Austria Touristik GmbH, sme poistili všetky peňažné sumy zákazníkov za nami usporiadané zájazdy značky JAHN REISEN u

Deutscher  
Reisepreis-  
Sicherungs-  
verein VVaG



v zmysle rakúskeho nariadenia o poistení cestovných kancelárií. Nároky jednotlivých cestujúcich si možno uplatniť u Deutschen Reisepreis-Sicherungsverein VVaG (DRS), D-81669 München, Rosenheimer Straße 116, pod číslom poisťky 1.050.587. Nezúčastňujeme sa na žiadnom poisťnom združení a uzavreli sme preto poisťku na zvýšenú poisťnú sumu podľa § 8 RSV. Ručenie DRS sa obmedzuje voči zákazníkom na ním zaplatenú cenu zájazdu resp. na dodatočné náklady spôsobené platobnou neschopnosťou na cestu späť a v prípade škody je ohraničené celkovou poisťnou sumou. Ak by poisťná suma nestačila na uspokojenie všetkých nárokov, budú sa pohľadávky zákazníkov plniť v alikvotnom pomere.

Záloha sa uhradí najskôr jedenásť mesiacov pred dohodnutým koncom zájazdu a činí 20 % ceny zájazdu. Zvyšná platba sa uhradí najskôr 20 dní pred nástupom na cestu - proti vydaniu cestovných podkladov cestujúcemu.

Všetky nároky sa musia preukázateľne prihlásiť do 8 týždňov od vzniku škody u likvidátora, **EUROPÄISCHE Reiseversicherung AG**, 1220 Wien, Kratochwjlestraße 4, Tel.: 01/3172500, Fax: 01/3199367.

REWE AustriaTouristik GmbH GISA-Zahl: 13590093; ďalšie informácie nájdete ba [www.gisa.gv.at](http://www.gisa.gv.at)