

1. Uzatvorenie Zmluvy o zájazde/povinnosť spolucestujúcich

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

- a) Základom ponuky je popis zájazdu, ako aj doplňujúce informácie touroperátora pre daný zájazd, pokiaľ má Klient takéto informácie pri rezervácii k dispozícii.
- b) Prihlášku podáva Klient aj v zastúpení všetkých ostatných účastníkov uvedených v prihláške, pričom Klient ručí za to, že on, ako aj ostatní účastníci budú dodržiavať zmluvné povinnosti, ak na základe výslovného a osobitného prehlásenia prevzal takéto povinnosti na seba.
- c) Ak sa obsah potvrdenia o zájazde odlišuje od obsahu prihlášky Klienta, je súčasťou potvrdenia o zájazde nová Zmluva o zájazde, ku ktorej sa touroperátor zaväzuje po dobu 10 dní. Zmluva o zájazde vzniká na základe tejto novej ponuky, pokiaľ touroperátor v súvislosti s touto novou ponukou na zmeny poukázal, splnil si svoje predzmluvnú informačnú povinnosť a ak jej prijatie Klient voči touroperátorovi potvrdí v rámci tejto záväznej lehoty výslovným prehlásením alebo zaplatením zálohy.
- d) Predzmluvné informácie touroperátora o podstatných vlastnostiach cestovných služieb, o cene zájazdu a všetkých dodatočných nákladov, o platobných možnostiach, o minimálnom počte účastníkov a o poplatkoch odstupného (podľa Čl.250 § 2 Č.1,3 až 5 a podľa EGBGB) sa nestanú súčasťou Zmluvy o paušálnom zájazde len vtedy, ak to bude oboma stranami výslovne dohodnuté.
- e) Ak sú cenové zľavy viazané na vek – napr. detské zľavy/oslobodenie detí do 2 rokov od platenia – je smerodajný vek dieťaťa ku dňu/termínu návratu v zmluve stanovenom. Prihlasovateľ musí vek dieťaťa nahlásiť pri rezervácii.

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

- a) Prihlásením sa na zájazd dáva Klient svoj záväzný súhlas touroperátorovi na uzatvorenie Zmluvy o paušálnom zájazde.
- b) Za vznik Zmluvy o zájazde sa považuje prijatie potvrdenia o zájazde od touroperátora. Pri alebo bezodkladne po podpise Zmluvy o zájazde odovzdá touroperátor Klientovi potvrdenie o zájazde v zmysle príslušných zákonných ustanovení, formou trvanlivého nosiča (ktorý umožní klientovi uchovať dané prehlásenie v neporušenom stave alebo ho uložiť počas primeraného časového obdobia tak, aby mu bol prístupný napr. na papieri alebo v emaily), pokiaľ klient nemá nárok na potvrdenie o zájazde podľa Čl.250 § 6 Ods.1 Str.2 EGBGB, kedy 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 touroperátor uchová text Zmluvy, bude klient o tom informovaný, ako aj o možnosti neskoršieho prevzatia/nahliadnutia do textu Zmluvy.
- e) Po kliknutí na tlačidlo „záväzne rezervovať s povinnosťou platby“ resp. na tlačidlo s podobným znením, dáva Klient záväzne svoj súhlas na uzatvorenie Zmluvy o zájazde.
- f) Klientovi bude prijatie jeho rezervácie (prihlášky) bezodkladne elektronicky potvrdené (potvrdenie o prijatí).
- g) Odoslaním rezervácie (prihlášky) kliknutím na tlačidlo „záväzne rezervovať s povinnosťou platby“ nevzniká Klientovi nárok na vznik Zmluvy o zájazde.
- h) Zmluva o zájazde vzniká až vtedy, keď Klient obdrží od touroperátora potvrdenie o zájazde na trvanlivom nosiči. Ak sa potvrdenie o zájazde zobrazí na monitore ihneď po kliknutí na tlačidlo „záväzne rezervovať s povinnosťou platby“, vzniká Zmluva o zájazde v momente zobrazenia tohto potvrdenia o zájazde bez toho, aby bolo potrebné predbežné oznámenie o prijatí rezervácie podľa f). V takomto prípade bude mať Klient možnosť zobrazenú Zmluvu uložiť alebo vytlačiť. Záväznosť Zmluvy o zájazde však nezávisí od skutočnosti, či Klient možnosť jej uloženia alebo tlače skutočne využije.

1.4. Touroperátor poukazuje na to, že podľa zákonných ustanovení 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. Spôsob platby a vydanie cestovných pokynov/dokladov

2.1. Po uzatvorení Zmluvy je ihneď splatná záloha vo výške 20 % celkovej sumy zájazdu, navýšená o náklady za uzatvorené poistenia, zostatok sumy je splatný štyri týždne pred nástupom na zájazd.

2.2. Pri rezervácii a platbe do ôsmich dní pred nástupom na zájazd, je možné platbu uskutočniť v hotovosti, bankovým prevodom, platbou SEPA alebo s kreditnou kartou. Pri platbe SEPA platia osobitné podmienky podľa bodu 3. Pri platbe SEPA a platbe s kreditnou kartou bude suma z daného uvedeného účtu stiahnutá automaticky k termínu splatnosti. V prípade, že stiahnutie sumy z daného uvedeného účtu nebude k termínu splatnosti možné, je touroperátor oprávnený si vzniknuté skutočné náklady (napr. bankové poplatky resp. poplatky charge-back) vyúčtovať od Klienta ako náhradu škody.

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

2.4. Cestovné pokyny/doklady sú po úhrade celkovej sumy zasielané poštou na adresu uvedenú pri rezervácii. Ak nie je možné doručenie poštou, budú na základe dohody cestovné pokyny/doklady vystavené a odovzdané na letisku alebo zaslané elektronicky. Ak aj napriek ustanoveniu v bode 2.3. bude platba uskutočnená bankovým prevodom v rámci siedmich dní pred odchodom na zájazd, nemá táto platba oslobodzujúci účinok. Aj v tomto prípade budú cestovné pokyny/doklady pripravené na letisku a odovzdané až po zaplatení celej sumy v hotovosti. Prípadné preplatky budú po prijatí platby spätne vrátené. Pri rezervácii paušálnych zájazdov bez udania letiska sa touroperátor aj v týchto prípadoch usiluje o osobitné, individuálne spôsoby doručenia cestovných pokynov/dokladov.

2.5. Ak Klient obdrží faktúru a potvrdenie priamo od touroperátora, je potrebné, aby platby s oslobodzujúcim účinkom uhradil výlučne priamo touroperátorovi, a nie sprostredkovateľskej cestovnej kancelárii/agentúre.

2.6. Touroperátor môže požadovať platbu alebo zálohu z ceny za zájazd, najmä podľa bodov 2.1. až 2.3. len vtedy, ak existuje účinné potvrdenie o poistení proti insolventnosti, s ktorým touroperátor klienta vopred osobitne, jasne a zrozumiteľne oboznámil a potvrdenie o poistení s uvedením mena a kontaktných údajov poisťovateľa klientovi odovzdal. Touroperátor so zámerom poistiť finančné prostriedky Klienta uzatvoril poistenie proti insolventnosti so spoločnosťou Zurich Insurance plc, Niederlassung Deutschland AG.

2.7. V prípade zmlúv na len ubytovacie služby bez ďalších iných cestovných služieb (napr. pri rezervácii len samotného hotela, len prázdninového domu, len prázdninového sídla alebo len apartmánu), ktoré podľa zákona nepodliehajú Zákonom o paušálnych zájazdoch, uzavrel touroperátor na poistenie finančných prostriedkov klienta osobitné poistenie proti insolventnosti. Pri rezervácii len ubytovacích služieb bez ďalších iných cestovných služieb nie je prijatie zálohy ceny zájazdu podmienené odovzdaním potvrdenia o poistení proti insolventnosti.

3. Platby SEPA

Platby Klienta v rámci jednotného európskeho platobného styku EURO v krajinách v ňom združených sú možné len prostredníctvom tzv. platby SEPA, a to za nasledovných podmienok:

3.1. Klient musí pri uskutočnení platby SEPA udeliť mandát v prospech touroperátora.

3.2. Touroperátor informuje Klienta zaslaním faktúry o nadchádzajúcom zúčtovaní sumy („Pre-Notifikation“), najneskôr však jeden deň pred termínom splatnosti. V predstihu môžu nasledovať aj viaceré informácie pre zúčtovania iných súm (napr. zálohy a zostatku celkovej sumy).

3.3. Suma zúčtovaná touroperátorom sa môže líšiť od predbežne zaslanej informácie, ak medzi momentom jej zaslania a termínom splatnosti bola Klientom niektorá zo služieb celkovo alebo čiastočne stornovaná alebo Klient doobjednal inú službu.

4. Prispôsobenie ceny

4.1. Touroperátor si vyhradzuje právo dohodnutú cenu zájazdu v prípade

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

4.2. Za predpokladu, že sa existujúce prepravné náklady, najmä za pohonné hmoty, stanovené pri uzatvorení Zmluvy o zájazde zvýšia, má touroperátor právo zvýšiť cenu zájazdu, a to s použitím nasledovných prepočtov:

- V prípade, že sa zvýšenie prepravných nákladov vzťahuje na miesto na sedenie, môže touroperátor požadovať od Klienta sumu, o ktorú bola cena navýšená;
- Ak prepravná spoločnosť bude požadovať zvýšenie ceny za prepravný prostriedok, budú dodatočné prepravné náklady vydelené počtom miest na sedenie dohodnutého prepravného prostriedku. Od Klienta môže byť požadovaná úhrada sumy rovnajúca sa zvýšeniu, ktoré z toho vyplynie so zreteľom na jedno miesto na sedenie.

4.3. Pri zvýšení odvodov za dohodnuté cestovné služby, ako napr. turistické poplatky, prístavné alebo letiskové poplatky, alebo z dôvodu zmeny devízového kurzu, stanovených pri uzatvorení Zmluvy o zájazde, môže touroperátor navýšiť cenu zájazdu o zodpovedajúcu sumu na jednotlivého Klienta.

4.4. V zásade platí, že požadovať navýšenie od Klienta po uzavretí Zmluvy je možné len do 20. dňa pred dohodnutým začiatkom zájazdu. Touroperátor informuje klienta o výpočte navýšenia ceny formou trvanlivého nosiča. Pri poskytnutí ubytovacej služby bez inej ďalšej cestovnej služby (napr. pri rezervácii len samotného hotela, len prázdninového domu, len

prázdninového apartmánu) je zvýšenie ceny zájazdu po uzatvorení Zmluvy o zájazde prípustné len za predpokladu, že medzi uzatvorením Zmluvy o zájazde a stanoveným termínom zájazdu uplynú viac ako štyri mesiace, a že okolnosti, ktoré vedú k zvýšeniu nenastali pred uzatvorením Zmluvy a pri uzatvorení Zmluvy ich touroperátor nemohol predvídať.

4.5. Klient môže od touroperátora za dodržania bodu 4.4. Veta 1 požadovať zníženie ceny zájazdu, pokiaľ sa v bode 4.1. vymenované náklady, dane, odvody alebo devízové kurzy po uzavretí Zmluvy a pred začiatkom zájazdu zmenili a to viedlo k zníženiu nákladov touroperátora.

4.6. V prípade zvýšenia ceny po uzatvorení Zmluvy o viac ako 8 % celkovej ceny je zo strany touroperátora ponúknutá príslušná zmena Zmluvy. V tomto prípade môže touroperátor požadovať od klienta, aby tento v primeranej lehote buď danú ponuku na zmenu Zmluvy prijal, alebo od Zmluvy odstúpil. Po uplynutí tejto lehoty sa ponuka na zmenu Zmluvy považuje za prijatú. Alternatívne môže touroperátor klientovi namiesto navýšenia ceny ponúknuť účasť na inom náhradnom zájazde.

5. Zmena služby

5.1. Zmeny alebo odchýlky pri jednotlivých službách zájazdu, odlišujúce sa od dohodnutého obsahu Zmluvy o zájazde, ktoré budú potrebné po uzatvorení Zmluvy o zájazde, a ktoré touroperátor neuskutočňuje proti zásadám dobrej viery, sú povolené iba vtedy, pokiaľ tieto zmeny alebo odchýlky nie sú značné, nemajú negatívny vplyv na celkový ráz rezervovaného pobytu/zájazdu a nie sú pre Klienta neakceptovateľné.

5.2. Touroperátor sa zaväzuje po zistení dôvodu zmeny Klienta o zmenách plnenia alebo odlišnostiach v plnení bezodkladne informovať formou trvanlivého nosiča (napr. prostredníctvom emailu, cez SMS alebo zanechaním hlasového odkazu), a to jasným, zrozumiteľným a zdôrazneným spôsobom.

5.3. Pri zásadných zmenách alebo odlišnostiach so zreteľom na jednotlivé služby zájazdu stanovené v obsahu Zmluvy o zájazde, má Klient nárok v primeranej lehote stanovenej touroperátorom danú zmenu prijať a súhlasiť s ňou alebo od Zmluvy bezplatne odstúpiť alebo požadovať účasť na náhradnom zájazde, pokiaľ touroperátor takýto zájazd ponúkol. Klient má na výber, či na oznámenie od touroperátora bude reagovať alebo nie. Ak klient bude reagovať, môže buď zmenu prijať, požadovať účasť na jemu ponúknutom náhradnom zájazde alebo bezplatne od Zmluvy odstúpiť. Ak klient nebude reagovať v stanovenej lehote alebo vôbec, sa daná oznámená zmena považuje za prijatú. Na toto je potrebné klienta upozorniť v zmysle bodu 5.2. jasným, zrozumiteľným a zdôrazneným spôsobom.

5.4. Ak zmeny alebo náhradný zájazd predstavujú v porovnaní s pôvodným zájazdom zníženie kvality alebo zníženie nákladov touroperátora, vzniká nárok na primerané zníženie ceny.

6. Odstúpenie Klienta od Zmluvy / Poplatky pri odstúpení od Zmluvy o zájazde

6.1. Klient môže kedykoľvek pred začiatkom pobytu/zájazdu od Zmluvy o zájazde odstúpiť. Odporúča sa, aby odstúpenie oznámil písomne formou trvanlivého nosiča. Rozhodujúce je prijatie oznámenia o odstúpení od Zmluvy u touroperátora alebo sprostredkujúcej cestovnej kancelárie/agentúry.

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

6.3. Poplatky za odstúpenie sú paušalizované v bode 17. týchto podmienok. Sú závislé od ceny zájazdu, po odpočítaní hodnoty nákladov ušetrených touroperátorom, ako aj odpočítaní zisku pri inom možnom využití daných cestovných služieb. Tieto paušály odstupného zohľadňujú časový rámec medzi vyhlásením o odstúpení a začiatkom zájazdu.

6.4. Ak si touroperátor uplatní odškodnenie formou paušalizovaných poplatkov podľa bodu 6.3., má Klient tiež právo dokázať touroperátorovi vzniknutie len zanedbateľnej alebo žiadnej škody.

6.5. Touroperátor si vyhradzuje právo namiesto paušálnych poplatkov podľa bodu 6.3. vyžadovať vyššie, konkrétne odškodnenie ako paušálnu sumu v prípade, že dokáže vzniknutie výdavkov značne vyšších ako uplatniteľná paušálna suma. V takomto prípade je touroperátor povinný po zohľadnení obvykle ušetrených výdavkov a obvyklého možného zisku pri inom využití jednotlivých služieb toto požadované odškodnenie vyčíslíť a podložiť.

7. Zmeny na žiadosť Klienta/zmeny rezervácie/právo na náhradu

7.1. Ak Klient po uzatvorení Zmluvy o zájazde požaduje zmenu rezervácie, je možné túto uskutočniť jednorázovo, s výnimkou úpravy v bode 7.2., do 22 dní pred termínom odchodu, a to v prípade, že touroperátor má požadovanú, zmenenú službu v ponuke. Pod zmenami rezervácie sa rozumie zmena termínu/dňa zájazdu, letu, cieľa zájazdu, ubytovania alebo typu stravovania.

7.2. Zmena rezervácie nie je možná v nasledovných prípadoch:

- a) Zmena rezervácie letu pri zájazdoch vrátane linkových letov a pri **tzv. dynamicky vytvorených zájazdoch (SLRD – Schauinsland-Reisen Dynamisch)**.
- b) Zmena rezervácie osobitne označených ponúk. Konkrétne podmienky sú zobrazené pred odovzdaním oznámenia o rezervácii.
- c) Zmena zájazdu, ktorého súčasťou tvorí letenka na zájazd bez letenky.

d) Pri posunutí termínu zájazdu o viac ako 4 týždne, ktoré sa počítajú od pôvodného termínu odchodu.

7.3. Pre zmeny rezervácie v zmysle bodu 7.1. je okrem zmenenej ceny zájazdu, ako aj možných dodatočných nákladov, ktoré touroperátorovi dokázateľne zmenou vznikli, splatný jednorazový spracovateľský poplatok vo výške 30,00 € na osobu, s výnimkou ak zmena bola zapríčinená chýbajúcimi, nedostatočnými alebo chybnými predzmluvnými informáciami v zmysle Čl. 250 § 3 EGBGB voči cestujúcemu.

7.4. Klient môže podľa pravidla stanoveného v § 651 e BGB (Občianskeho zákonníka) včasným oznámením prostredníctvom trvanlivého nosiča od touroperátora požadovať, aby namiesto neho prevzala jeho práva a povinnosti, ktoré zo Zmluvy o zájazde vyplývajú, tretia osoba. Toto oznámenie je nutné vykonať včas, odovzdaním/doručením u touroperátora najneskôr do 7 dní pred začiatkom zájazdu. Bod 7.3. tu platí obdobne. 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).

8. Nevyužité cestovné služby

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

9. Odstúpenie a vypovedanie Zmluvy zo strany touroperátora

9.1. Touroperátor môže zo závažných dôvodov Zmluvu okamžite vypovedať. Za závažný dôvod sa považuje predovšetkým situácia, keď aj napriek napomenutiu Klient výrazne bráni v ďalšom postupe tak, že jeho účasť pre touroperátora alebo pre účastníkov zájazdu už nie je ďalej akceptovateľná. Platí to aj vtedy, keď sa Klient nepridržiava vecne podložených upozornení. Napomenutie v zmysle vety 2 nie je zo strany touroperátora potrebné, ak Klient bráni v uskutočnení zájazdu obzvlášť hrubým spôsobom. Zahŕňa to predovšetkým spáchanie trestných činov Klientom so zreteľom na zdravie a život, sexuálne sebaurčenie, ako aj majetok spolupracovníkov touroperátora, poskytovateľov služieb alebo ich spolupracovníkov, ako aj ostatných účastníkov zájazdu. V takomto prípade prislúcha touroperátorovi naďalej cena zájazdu za predpokladu, že pri inom využití jednotlivých služieb nevyplynie ušetrenie výdavkov a výhody. Nároky na náhradu škody ostávajú okrem toho nedotknuté.

9.2. V prípade, že Klient celú cenu zájazdu alebo jej časť neuhradí aj napriek stanoveniu primeranej dodatočnej lehoty, môže touroperátor od Zmluvy o zájazde odstúpiť, a okrem toho požadovať odškodnenie uplatnením bodu 6.3. až 6.5. týchto podmienok.

10. Letecké zájazdy

10.1. Vo všeobecnosti platia letové poriadky vydané spolu s cestovnými pokynmi. Zmeny letových časov alebo letovej trasy, aj krátkodobo, sú prípustné, pokiaľ sú v zmysle bodu 5. Týchto podmienok pre Klienta akceptovateľné. To isté platí aj pri zmene predpokladaného lietadla alebo nasadení ďalšieho leteckého prepravcu. Organizátor zájazdu bude po obdržaní takejto informácie o takýchto okolnostiach v zmysle bodu 11. Klienta bezodkladne informovať. V cieľovej destinácii bude Klient o takýchto okolnostiach informovaný prostredníctvom vyvesenia takejto informácie na informačnej tabuli alebo zverejnením v informačných knihách, ktoré sa nachádzajú v jednotlivých dovolenkových rezortoch alebo priamo informáciou od turistického sprievodcu/delegáta alebo online na internetovej stránke uvedenej na cestovných pokynoch/dokladoch. Nezávisle od tejto skutočnosti, prináleží Klientovi povinnosť informovať sa 24 hodín pred predpokladaným termínom odletu o čase spiatočného letu resp. transferu, a to buď telefonicky u zástupcu miestnej agentúry alebo prostredníctvom informačnej tabule alebo informačnej knihy alebo online na internetovej stránke uvedenej na cestovných pokynoch/dokladoch.

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

10.3. V rámci leteckej prepravy sa prepravuje batožina s maximálnou hmotnosťou 15 kg na jedného cestujúceho. Toto neplatí zásadne pre malé deti do dovŕšenia 2 rokov, ktoré nemajú nárok na miesto na sedenie. Preprava väčšieho množstva batožiny a príplatky za jej nadváhu sa riadia podmienkami jednotlivých leteckých spoločností. O podrobnostiach sa Klient môže informovať u konkrétneho zmluvného leteckého prepravcu. Lieky pre vlastnú potrebu, ako aj cenné predmety nie je vhodné prepravovať (v rámci aktuálnych platných bezpečnostných nariadení) v odovzdanej batožine, ale v príručnej batožine. Preprava ostrých predmetov (napríklad nožníc, pilníkov na nechty) v príručnej batožine je zakázaná.

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

10.5. Prevádzkujúca letecká spoločnosť môže na základe aktuálnych bezpečnostných opatrení odmietnuť prepravu tehotných žien a chorých osôb. V prípade, že tehotenstvo alebo ochorenie je známe práve v momente leteckej prepravy, je potrebné o tejto skutočnosti bezodkladne informovať touroperátora, aby mohol prípadné vzniknuté prepravné obmedzenia s prevádzkujúcou leteckou spoločnosťou vyriešiť.

10.6. Priame lety neznamenajú vždy „nepretržité lety“ a môžu zahŕňať medzipristátie.

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

11. Informačné povinnosti o identite vykonávajúcej leteckej spoločnosti

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

12. Súčinnosť cestujúcich

12.1. Klient je povinný informovať touroperátora alebo sprostredkujúcu CK/CA u ktorej zájazd rezervoval o tom, ak v stanovenej lehote touroperátora neobdrží cestovné pokyny/doklady (napr. letenku, hotelový voucher, prípadne vlakový lístok). Ak klient informovanie zanedbá, môže to byť považované za nedbanlivosť, hlavne ak touroperátor včas cestovné pokyny/doklady odoslal a vychádzal z toho, že klient tieto obdržal.

12.2. Nahlásenie nedostatkov/Požadovanie nápravy

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

12.3. Stanovenie lehoty / Vypovedanie Zmluvy

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

12.4. Osobitné pravidlá a lehoty v prípade poškodenia, omeškania alebo straty batožiny v rámci leteckých zájazdov

Poškodenie batožiny, jej stratu alebo omeškanie musí Klient bezodkladne po ich zistení oznámiť prevádzkujúcemu leteckému prepravcovi (leteckej spoločnosti), pri poškodení a strate batožiny najneskôr do 7 dní od zistenia poškodenia, pri omeškaní batožiny najneskôr do 21 dní po jej doručení. Oznámenie je predpokladom ručenia prevádzkujúceho leteckého prepravcu (leteckej spoločnosti). Ak klient bez výhrady prevezme svoju batožinu, odôvodňuje tým vyvrátiteľnú domnienku, že batožina bola dodaná bez poškodenia. Preto sa odporúča oznámenie o poškodení alebo strate batožiny podať priamo na cieľovom letisku príslušnému personálu danej leteckej spoločnosti prostredníctvom formuláru PIR (property irregularity report), v opačnom prípade letecké spoločnosti odmietajú akceptovať náhradu za poškodenie. Pri poškodení alebo strate batožiny je potrebné k oznámeniu o vzniknutej škode priložiť ústrižok z letenky (palubného lístka), ako aj z potvrdenia o registrovaní batožiny.

13. Obmedzenie ručenia

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

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

14. Uplatnenie nárokov: adresát; riešenie spotrebiteľských sporov

14.1. Nároky týkajúce sa uskutočnenia zájazdu v rozpore so Zmluvou o zájazde si musí Klient uplatniť voči touroperátorovi Schauinsland-Reisen GmbH, Stresemannstraße 80, 47051 Duisburg. Mimosúdne uplatnenie nárokov je možné aj u sprostredkujúcej CK/CA, u ktorej bol zájazd zakúpený. Uplatnenie nárokov sa odporúča formou trvanlivého nosiča.

14.2. Spolupracovníci poskytovateľov služieb alebo miestny zástupca/delegát, ako aj posádka a pozemný personál leteckej spoločnosti, či sprostredkovateľ zájazdu nie sú splnomocnení na prijímanie hlásenia o uplatňovaní nároku. Rovnako nie sú oprávnení uznávať nároky v mene touroperátora.

14.3. Touroperátor 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. 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. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

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

15.2. Po povinnom splnení informačnej povinnosti zo strany touroperátora je potrebné, aby Klient splnil predpoklady pre uskutočnenie zájazdu, pokiaľ sa touroperátor výslovne nezaviazal k obstaraniu víz alebo osvedčení atď.

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

15.4. Touroperátor neručí za včasné udelenie a doručenie víz príslušným diplomatickým zastúpením, ak ste ho poverili ich obstaraním, okrem prípadu, ak za omeškanie zodpovedá touroperátor.

16. Ochrana údajov

Údaje Klienta budú so zreteľom na Zákon o ochrane osobných údajov elektronicky zaznamenané, uložené a spracované. Postúpenie údajov o Klientovi je možné len vtedy, ak je to nevyhnutné na uskutočnenie zájazdu alebo na základe zákonných predpisov alebo úradných opatrení.

17. Poplatky pri odstúpení od Zmluvy

Nasledovné tabuľky uvádzajú paušalizované poplatky pri odstúpení od Zmluvy s uvedením percentuálnej miery voči cene zájazdu:

17.1. Paušalizované poplatky pri odstúpení od Zmluvy podľa bodu 6.3. v percentuálnej miere voči cene zájazdu pre paušálne zájazdy s chartrovými a linkovými letmi a pre „Nur-Flug“ (len lety, charter):

Destinácia	Zač. zájazdu	Pri odstúpení (vždy pred dohodnutým začiatkom zájazdu)						
		do 90 dní	od 89. do 30.dňa	od 29. do 22.dňa	od 21. do 15.dňa	od 14. do 7.dňa	od 6. do 4.dňa	od 3.dňa
Egypt/Kanárske ostrovy/Kapverdy/Portugalsko (inkl. Madeira)	1.11.-31.10.	20%	25%	30%	40%	60%	75%	80%
Baleárske ostrovy	1.11.-10.4.	15%	20%	25%	40%	60%	75%	80%
	11.4.-31.10.	20%	25%	35%	45%	65%	80%	85%
Grécko/Cyprus	1.11.-31.10.	20%	25%	35%	40%	65%	75%	85%
Turecko/Tunis/Malta/Maroko	1.11.-10.4.	15%	15%	25%	35%	45%	65%	80%
	11.4.-31.10.	20%	25%	30%	40%	60%	75%	80%
Maledivy/Spojené Arabské Emiráty	1.11.-31.10.	35%	40%	45%	55%	65%	80%	80%
Ázia/Karibik/Maurícius/USA								
Paušálny zájazd s chartrovým letom	1.11.-31.10.	25%	30%	40%	50%	60%	75%	85%
Paušálny zájazd s linkovým letom	1.11.-31.10.	35%	40%	45%	55%	65%	80%	90%
Ostatná európska pevnina	1.11.-10.4.	15%	15%	25%	35%	45%	65%	80%
	11.4.-31.10.	20%	25%	30%	40%	60%	75%	80%
Ostatné paušálne zájazdy s podielom lodných služieb	1.11.-31.10.	25%	30%	40%	50%	60%	80%	90%

17.2. Paušalizované poplatky pri odstúpení od Zmluvy podľa bodu 6.3. v percentuálnej miere voči cene zájazdu pri Zmluvách o poskytnutí len ubytovacích služieb bez ďalších iných cestovných služieb (napr. len hotel, len prázdninový apartmán, len prázdninový dom):

Destinácia	Zač. zájazdu	Pri odstúpení (vždy pred dohodnutým začiatkom zájazdu)			
		do 45 dní	od 44. do 25.dňa	od 24. do 1.dňa	v deň nástupu na zájazd / pri nenastúpení na zájazd
Egypt/Kanárske ostrovy/Kapverdy/Portugalsko (inkl. Madeira) Turecko/Tunis/Cyprus	1.11.-31.10.	15%	25%	40%	80%
Baleárske ostrovy	1.11.-10.4.	15%	25%	40%	80%
	11.4.-31.10.	15%	25%	60%	90%
Cityhotels Barcelona a Madrid	1.11.-31.10.	25%	50%	80%	90%
Maledivy/Spojené Arabské Emiráty	1.11.-31.10.	25%	40%	60%	90%
Ázia/Karibik/Maurícius/USA	1.11.-31.10.	15%	25%	40%	80%
Nemecko / Rakúsko / krajiny Beneluxu / Francúzsko / Poľsko prázdninový dom, prázdninový byt, prázdninový apartmán: hotel:	1.11.-31.10.	25%	50%	80%	90%
	1.11.-31.10.	15%	25%	40%	80%
	1.11.-31.10.	15%	25%	40%	80%

Ostatná európska pevnina	1.11.-31.10.	15%	25%	40%	80%
--------------------------	--------------	-----	-----	-----	-----

17.3. Paušalizované poplatky pri odstúpení od Zmluvy podľa bodu 6.3. v percentuálnej miere voči cene zájazdu pre **rezervácie „Nur-Flug“(len lety) s linkovými letmi:**

Destinácia	Zač. zájazdu	Pri odstúpení (vždy pred dohodnutým začiatkom zájazdu)	
		do 90 dní	od 89.dňa
Všetky destinácie	1.11.-31.10.	75%	90%

Touroperátor:
Schauinsland-Reisen GmbH
Sresemannstraße 80
47051 Duisburg
Nemecko
Telefón: + 49 (0)203 / 99 40 50
Fax: +49 (0)203 40 0168

Stav: 01.09.2018