

Všeobecné obchodné podmienky zájazdov cestovnej kancelárie v zmysle zákona o zájazdoch

1. ROZSAH A DEFINÍCIE

Cestovná kancelária je podnikateľský subjekt, ktorý buď priamo, prostredníctvom iného podnikateľa, alebo v spolupráci s iným podnikateľom, organizuje a ponúka zájazdy. Cestovná kancelária poskytuje svoje služby v súlade so zákonnými ustanoveniami, najmä na základe zákona o zájazdoch (PRG), ako aj vyhlášky o zájazdoch (PRV) v medziach povinností starostlivého podnikateľa. Podnikateľ je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá podniká v súlade s § 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa.

Ďalej sa ako cestovná kancelária myslí spoločnosť **Christophorus reiseveranstaltungen GmbH**, Eckartau 2, A-6290 Mayrhofen.

1.1. Všeobecné obchodné podmienky sa považujú za dohodnuté, ak sa s nimi Cestujúci pred ich uzatvorením oboznámil. Tieto Všeobecné obchodné podmienky dopĺňajú Cestujúcim uzatvorenú Zmluvu o obstaraní zájazdu. Ak Cestujúci obstaráva zájazd pre tretiu stranu (Spolucestujúcich), potvrdzuje tým, že bol treťou stranou splnomocnený na vyžiadanie ponuky o zájazde, dohodnutie Všeobecných obchodných podmienok a uzatvorenie Zmluvy o zájazde. Cestujúci, ktorý uskutočňuje rezerváciu zájazdu pre seba alebo pre tretiu stranu, sa považuje za zákazníka a analogicky na seba v zmysle § 7 odsek 2 Zákona o zájazdoch, v prípade, že nie je dohodnuté inak, preberá povinnosti vyplývajúce zo zmluvy s cestovnou kanceláriou (platby, odstúpenie od zmluvy atď.).

1.2. Cestujúci je každá osoba, ktorá má v úmysle uzatvoriť jednu zo zmlúv, na ktoré sa vzťahujú ustanovenia zákona o zájazdoch (napr. Zmluva o zájazde) alebo osoba, ktorá je na základe takejto zmluvy oprávnená využívať cestovné služby.

1.3. Katalóg a webová stránka cestovnej kancelárie slúžia ako reklamné prostriedky. V nich prezentované balíky služieb zájazdov nepredstavujú záväznú ponuku (pozri 2.2.).

1.4. Pod Zmluvou o zájazde sa rozumie zmluva uzatvorená medzi cestovnou kanceláriou a Cestujúcim.

1.5. Pod cenou za zájazd sa rozumie suma, uvedená v Zmluve o obstaraní zájazdu, ktorú má Cestujúci zaplatiť.

1.6. Osoba so zníženou pohyblivosťou je analogicky k článku 2 1107/2006 (práva cestujúcich zdravotným postihnutím a cestujúcich so zníženou pohyblivosťou), osoba s telesným postihnutím (zmyslovým alebo motorickým, dočasným alebo

trvalým), ktorá si vyžaduje v jednotlivých častiach zájazdu využitie dopravného prostriedku alebo ubytovania, prispôsobeného špecifickým potrebám tejto osoby.

1.7. Neodvratiteľnými, mimoriadnymi a nepredvídateľnými okolnosťami sú nehody/udalosti/okolnosti mimo oblasti/kontroly, následkom ktorých nebolo možné predísť, aj keď boli prijaté všetky primerané opatrenia (napr. vojna, závažné ohrozenie bezpečnosti, napr. terorizmus, prepuknutie choroby, prírodné katastrofy, poveternostné podmienky, okolnosti brániace bezpečnej ceste atď.)

2. POVINNOSTI CESTOVNEJ KANCELÁRIE

2.1. Na základe požiadaviek Cestujúceho, vypracuje cestovná kancelária Cestujúcemu cestovné ponuky. Tieto ponuky nie sú záväzné a preto nepredstavujú návrh podľa § 4 Zákona o zájazdoch. Ak na základe požiadaviek Cestujúceho nie je možné vytvoriť ponuku (žiadne varianty a služby, ktoré by bolo možné ponúknuť), oznámi to cestovná kancelária Cestujúcemu.

Ponuky na zájazd vychádzajú z požiadaviek Cestujúceho, preto aj nesprávne a/alebo neúplné informácie poskytnuté Cestujúcim môžu byť podkladom na vytvorenie ponuky na zájazd. Pri zostavovaní ponuky na zájazd môžu byť (bez nároku na úplnosť) napr. výška ceny, odborné schopnosti poskytovateľa služieb a zľavy podľa zásady najlepšej ceny považované za doplnkové parametre.

2.2. Ak má Cestujúci záujem o konkrétnu z ponúk predložených cestovnou kanceláriou, cestovná kancelária mu na základe jeho požiadaviek vytvorí Návrh na zájazd v súlade s požiadavkami § 4 Zákona o zájazdoch, pokiaľ sú relevantné pre jeho cestu. Návrh na zájazd je pre cestovnú kanceláriu záväzný. Zmeny v predmetnom návrhu v zmysle ceny a služieb sú možné, ak si ich cestovná kancelária v návrhu na zájazd vyhradí a Cestujúceho o nich pred uzatvorením Zmluvy o obstaraní zájazdu jasne a zrozumiteľne informuje.

Zmeny sa uskutočňujú na základe dohody medzi Cestujúcim a cestovnou kanceláriou. Zmluva medzi Cestujúcim a cestovnou kanceláriou je uzatvorená, keď Cestujúci akceptuje Návrh na zájazd (zmluvné vyhlásenie Cestujúceho).

2.3. Cestovná kancelária Cestujúcemu poskytuje poradenstvo a informuje ho na základe jeho požiadaviek. Cestovná kancelária poskytuje zájazd na základe požiadavky Cestujúceho, podľa svojich najlepších schopností, berúc do úvahy vnútroštátne podmienky a zvláštnosti destinácie. Cestovná kancelária nie je povinná poskytovať informácie o všeobecne známych okolnostiach (napr. topografia, klíma, flóra a fauna v cieľovej destinácii), ak v závislosti od typu zájazdu a pre naplnenie podmienok zájazdu, neexistujú žiadne okolnosti, ktoré si vyžadujú osobitné objasnenie. Vo všeobecnosti platí, že si Cestujúci volí prostredie vedome a štandard, vybavenie, strava a hygiena odrážajú regionálne normy a kritériá. Cestujúci má právo

byť bližšie informovaný o destinácii vo vzťahu k polohe, miestu a štandardu služieb prostredníctvom katalógu alebo webovej stránky cestovnej kancelárie.

2.4. Cestovná kancelária informuje cestujúceho v súlade s § 4 Zákona o zájazdoch predtým, ako sa Cestujúci zmluvou zaviazajú:

2.4.1. prostredníctvom štandardného informačného listu v súlade s §4 ods.1 Zákona o zájazdoch, ktorý môže byť uverejnený na webovej stránke cestovnej kancelárie.

2.4.2. O informáciách uvedených v §4 Zákona o zájazdoch, ak sú relevantné pre dohodnutý zájazd a služby s ním súvisiace. Tieto informácie môžu byť uvedené v katalógu a na webovej stránke cestovnej kancelárie.

2.4.3. Či je dojednávaný zájazd vo všeobecnosti vhodný pre osoby so zníženou pohyblivosťou, za predpokladu, že sú tieto informácie relevantné pre príslušný zájazd.

2.4.4. O všeobecných pasových a vízových požiadavkách cieľovej krajiny, vrátane približných lehôt pre získanie víz a na spracovanie sanitárnych formalít, za predpokladu, že sú tieto informácie pre príslušný balík cestovných služieb relevantné. Na požiadanie informuje cestovná kancelária o devízových a colných predpisoch. Všeobecné informácie o pasoch a vízových požiadavkách, sanitárnych formalitách, devízových a colných predpisoch pre cestujúcich s rakúskym občianstvom sú uvedené na stránke [https:// www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/laender/](https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/laender/). Na cestu do zahraničia sa môže vyžadovať platný cestovný pas a za platnosť svojich cestovných dokladov je zodpovedný Cestujúci. Odporúčame mať so sebou cestovný doklad platný ešte 6 mesiacov po návrate z cesty. Cestujúci je sám zodpovedný za dodržanie požadovaných hygienických predpisov. Ak sa Cestujúci a cestovná kancelária nedohodli inak, za získanie víz je zodpovedný Cestujúci.

2.5. Špeciálne požiadavky Cestujúceho ako napr. výhľad na more, sú v zásade nezáväzná a nezakladajú žiaden právny nárok, pokiaľ tieto neboli cestovnou kanceláriou v súlade s § 6 ods. Zákona o zájazdoch, potvrdené. V prípade, že potvrdené boli, vzniká záväzný nárok plnenia. Prijatie požiadavky zákazníka zo strany cestovnej kancelárie, zakladá len záväzok na odovzdanie požiadavky poskytovateľovi služby, nepredstavuje však právny záväzok v prípade, že ho cestovná kancelária nepotvrdila.

2.6. Ak si Cestujúci nezarezervuje zájazd priamo na pobočke cestovnej kancelárie, cez telefón alebo e-mail, ale prostredníctvom sprostredkovateľa, vzťahujú sa na neho ustanovenia bodu 2 týchto Všeobecných obchodných podmienok.

3. PRÁVOMOCI CESTOVNEJ AGENTÚRY A SLUŽBY OBJEDNANÉ NA POBOČKE

3.1. Cestovné agentúry nie sú oprávnené vykonávať také zmeny, ktoré by menili obsah podmienok dohodnutých v Zmluve o obstaraní zájazdu, boli nad rámec tejto zmluvy alebo v rozpore s ňou. Katalógy a internetové ponuky, ktoré nie sú vydané cestovnou kanceláriou, nie sú pre cestovnú kanceláriu záväzné, pokiaľ nejde o výslovnú dohodu medzi cestovnou kanceláriou a Cestujúcim a nie sú predmetom ponuky s povinnosťou plnenia.

3.2. Rezervácie služieb vykonané na pobočkách tretími, od touroperátora odlišnými stranami, nie sú pre touroperátora záväzné a neprihliada sa na ne, pokiaľ tieto služby nie sú výslovne potvrdené/schválené cestovnou kanceláriou.

4. POVINNOSTI A SÚČINNOSŤ CESTUJÚCEHO

4.1. Cestujúci je povinný cestovnej kancelárii poskytnúť všetky potrebné osobné údaje, (napr. dátum narodenia, štátna príslušnosť atď.) a relevantné informácie (napr. potrebné lieky, protéza, zvieratá atď.) včas, v plnom rozsahu a pravdivo. Cestujúci je povinný cestovnú kanceláriu informovať o všetkých okolnostiach týkajúcich sa jeho osoby a spolucestujúcich, najmä o obmedzenej mobilite, resp. zdravotnom stave a podobných obmedzeniach, ktoré môžu byť pre spracovanie návrhu na zájazd relevantné. V prípade potreby Cestujúci doloží potrebné lekárske potvrdenie.

4.2. Pri obmedzenej mobilite, iných obmedzeniach alebo potrebách v zmysle bodu 4.1., sa Cestujúcemu odporúča konzultácia s lekárom ohľadom spôsobilosti nástupu na zájazd.

4.3. Ak obmedzeniam v pohyblivosti dôjde až v období medzi rezerváciou zájazdu a nástupom na zájazd

4.4. Cestujúci, ktorý uskutočňuje rezerváciu zájazdu pre seba alebo tretie strany (spolucestujúcich), je považovaný za Objednávateľa zájazdu a preberá v zmysle § 7 ods. 2 Zákona o zájazdoch na seba povinnosti vyplývajúce zo zmluvy (napr. zaplatenie poplatku); a iba Objednávateľ zájazdu je oprávnený odstúpiť od zmluvy.

4.5. Cestujúci je povinný prečítať si všetky zmluvné dokumenty poskytnuté prevádzkovateľom zájazdu (napr. Zmluva o zájazde, potvrdenie rezervácie, poukážky), zodpovedá za vecnú správnosť ním poskytnutých údajov, nepresnosti, neúplnosti a chyby v údajoch. O prípadných nezrovnalostiach v ním poskytnutých údajoch, je povinný cestovnú kanceláriu v písomnej forme neodkladne informovať. Cestujúci znáša akékoľvek dodatočné výdavky vyplývajúce z opráv ním poskytnutých nesprávnych údajov do výšky 50 €.

4.6. V prípade, že je zmluvne dohodnutá spätočná preprava Cestujúceho, ktorú nie je možné vzhľadom na neodvratné a výnimočné okolnosti uskutočniť, znáša cestovná kancelária náklady spojené s ubytovaním maximálne na tri noci. Toto neplatí pre cestujúcich s obmedzenou pohyblivosťou, ich spolucestujúcich a tehotné ženy, maloletých cestujúcich bez doprovodu a cestujúcich s potrebnou zdravotnou starostlivosťou, za predpokladu, že tieto menované osoby nemali v čase rezervácie zájazdov tieto osobitné potreby, alebo im v tom čase neboli známe a cestovnej kancelárii ich do 48 hodín pred začiatkom zájazdu oznámili (pozri 4.3.).

4.7. V súlade s § 11 ods. 2 je Cestujúci povinný cestovnej kancelárii ihneď oznámiť akýkoľvek nesúlad s dohodnutými cestovnými službami, vrátane presného opisu nezrovnalosti/vady, aby cestovná kancelária mohla

4.8. Cestujúci je povinný zaplatiť cenu dohodnutú v Zmluve o zájazde v súlade s ustanoveniami o platbe včas a v plnom rozsahu. V prípade, že platba nebola uskutočnená lehote splatnosti alebo v úplnosti, cestovná kancelária si vyhradzuje právo na vystavenie upomienky s odkladom platnosti zmluvy a právo na odstúpenie od zmluvy a náhradu škody.

4.9. Cestujúci je povinný plne a pravdivo cestovnú kanceláriu informovať o skutočnostiach súvisiacich s uplatnením a prijatím platieb z nárokov na náhradu škody alebo znížením ceny v zmysle § 12 ods. 5 (napr. náhrada v súlade s článkom 7 o právach cestujúcich v leteckej doprave) alebo prijatím iných platieb a služieb od poskytovateľov služieb alebo tretích strán, ktoré sú založené na kompenzácii alebo nároku na zníženie ceny na strane Cestujúceho.

4.10. Cestujúci je v prípade porušenia zmluvy povinný nahradiť škodu vyplývajúcu z nedodržania zmluvy.

5. Poistenie

5.1. V zásade platí, že na dovolenku sa neodporúča so sebou brať žiadne cenné predmety a dôležité dokumenty. Pri dôležitých dokumentoch sa odporúča zhotovenie kópií, pokiaľ je ich použitie povolené. Krádež cenných predmetov nie je možné vylúčiť a Cestujúci v súvislosti s nimi znáša plné riziko.

5.2. Odporúča sa uzatvoriť poistenie (cestovné storno poistenie, poistenie prerušenia cesty, poistenie batožiny, cestovné poistenie, medzinárodné cestovné zdravotné poistenie, poistenie omeškania, osobná ochrana, atď), ktoré od dátumu uzatvorenia zmluvy o balíku cestovných služieb až do ukončenia zájazdu poskytuje dostatočné krytie. Bližšie informácie o poistení nájde Cestujúci v katalógu a na webových stránkach cestovnej kancelárie.

6. REZERVÁCIA/UZATVORENIE ZMLUVY/PLATBY/ZÁLOHOVÉ PLATBY

6.1. Zmluva o zájazde medzi Cestujúcim a cestovnou kanceláriou sa uzatvára, ak dôjde k dohode o podstatných častiach zmluvy (cena, služba a termín) a Cestujúci prijíma ponuku cestovnej kancelárie, čím vznikajú práva a nároky na strane Cestujúceho a cestovnej kancelárie.

6.2. Cestujúci je povinný – ak nie je dohodnuté inak – do 1 dňa od uzatvorenia Zmluvy o zájazde, najskôr však 11 mesiacov pred ukončením zájazdu, previesť na účet uvedený v zmluve (alebo iný účet uvedený cestovnou kanceláriou) 20% ceny zájazdu. Zostávajúcu platbu je povinný uhradiť najskôr 20 dní pred nástupom na zájazd.

6.3. Ak je zmluva uzatvorená do 20 dní pred odchodom, celková cena za zájazd musí byť prevedená na účet uvedený v zmluve (alebo iný účet uvedený cestovnou kanceláriou) ihneď.

6.4. Ak si cestujúci nesplní svoje platobné povinnosti v súlade s článkom 6.2. alebo 6.3. vyhradzuje si cestovná kancelária právo, odstúpiť od zmluvy a žiadať odškodnenie v súlade s podmienkami na paušálnu náhradu.

7. OSOBY SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU

7.1. Či je zájazd vhodný pre osoby so zníženou pohyblivosťou, závisí od typu a rozsahu zníženej pohyblivosti, povahy zájazdu, cieľovej krajiny, dopravného prostriedku a ubytovacieho zariadenia. Osoby so zníženou pohyblivosťou sa musia u touroperátora informovať, či je daný zájazd pre nich vhodný. Vhodnosť zájazdu pre osoby s obmedzenou pohyblivosťou neznamena, že všetky služby obsiahnuté v balíku cestovných služieb bude môcť osoba s obmedzenou pohyblivosťou v plnej miere využívať. Napr. hotel disponuje izbami vybavenými pre pobyt osôb s obmedzenou pohyblivosťou, čo však neznamena, že všetky zariadenia napr. bazén v hoteli sú prispôsobené pre tieto osoby. V prípade takej rezervácie, vyplní cestovná kancelária tvz. handicap protokol. Ten tvorí podklad k uzatvoreniu Zmluvy o zájazde.

7.2. Cestovná kancelária môže odmietnuť rezerváciu dovolenky pre osobu so zníženou pohyblivosťou, ak po dôkladnom posúdení jej špecifických požiadaviek a potrieb usúdi, že účasť takej osoby by nebola v súlade s bezpečnostnými predpismi alebo, že daný zájazd nie je pre osobu s obmedzenou pohyblivosťou vhodný.

7.3. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo odmietnuť prepravu/ubytovanie takého cestujúceho, ktorý cestovnej kancelárii v súlade s § 4.1. a/alebo 4.3. neoznámil skutočnosti potrebné pre posúdenie jeho osobitných potrieb na zabezpečenie prepravy a ubytovania.

7.4. Cestovná kancelária si vyhradzuje z bezpečnostných dôvodov právo odmietnuť cestujúcich, ktorí nie sú podľa jej názoru alebo názoru spolupracujúcich subjektov (napr. letecká spoločnosť, hotel, atď.) spôsobilí na cestovanie, nie sú podľa povahy zájazdu a destinácie na zájazd spôsobilí alebo by mohli pre seba a iné osoby počas trvania zájazdu predstavovať nebezpečenstvo.

8. ZMLUVA O ZÁJAZDE

8.1. Pri uzatváraní zmluvy o zájazde alebo bezprostredne potom, obdrží Cestujúci kópiu zmluvnej dokumentácie alebo potvrdenie o zmluve na trvalom dátovom nosiči (napr. papier, e-mail). Ak je zmluva o zájazde uzatvorená za prítomnosti zmluvných strán, cestujúci má nárok na jej papierovú verziu. V prípade zmlúv uzatvorených mimo prevádzky cestovnej kancelárie, v zmysle § 3, Cestujúci súhlasí s tým, že vyhotovenie zmluvy mu bude poskytnuté na dátovom nosiči (napr. e-mailom).

8.2. Cestujúcemu budú včas pred začiatkom zájazdu na ním uvedenú kontaktnú adresu, ak nebolo dohodnuté inak, zaslané podklady ako potvrdenie o rezervácii, cestovné lístky, poukážky, vstupenky a informácie o plánovaných a očakávaných časoch prepravy, prípadnom medzipristáti a časoch odletu. V prípade nezrovnalostí v uvedených dokumentoch/podkladoch, kontaktuje Cestujúci cestovnú kanceláriu alebo cestovnú agentúru.

9. Náhradník

9.1. V súlade s § 7 Zmluvy o zájazde má Cestujúci právo previesť zmluvu o zájazde na osobu, ktorá spĺňa zmluvné podmienky a môže sa zájazdu zúčastniť (kritériami môžu byť napr. pohlavie, vylúčenie tehotenstva, zdravotný stav, potrebné očkovanie, osobitné zručnosti, víza, platné cestovné doklady, vylúčenie zákazu vstupu atď). Ak iná osoba nespĺňa všetky zmluvné podmienky, alebo ak na predmetný zájazd nie je spôsobilá, cestovná kancelária môže prevod zmluvy odmietnuť. Cestovná kancelária je povinná o prevode zmluvy informovať v primeranej lehote 20 dní, ale najneskôr sedem dní pred nástupom na zájazd prostredníctvom trvalého dátového nosiča (napr. papier, e-mail).

Za prevod zmluvy si cestovná kancelária účtuje manipulačný poplatok vo výške 50 €, za predpokladu, že s prevodom zmluvy nie sú spojené iné dodatočné náklady. Cestujúci, ktorý zmluvu prevádza a osoba, ktorá ku zmluve pristupuje, zodpovedajú za úhradu ceny zájazdu, manipulačného poplatku, prípadne iných nákladov spojených s prevodom zmluvy spoločne a nerozdielne.

9.2. Mnohé letecké spoločnosti, dopravcovia alebo poskytovatelia služieb spracúvajú zmeny v dátume cesty alebo mena Cestujúceho ako storno. Prípadné poplatky s tým spojené je Cestujúci povinný uhradiť.

10. ZMENA CENY PRED NÁSTUPOM NA ZÁJAZD

10.1.V zmluve o zájazde si cestovná kancelária vyhradzuje právo vykonať zmenu ceny najneskôr 20 dní pred začiatkom zájazdu. Cestovná kancelária je povinná Cestujúceho o zvýšení ceny (vrátane výpočtu) a s uvedením dôvodov jasným a zrozumiteľným spôsobom informovať prostredníctvom trvalého dátového nosiča (papier, e-mail) na ním uvedenú kontaktnú adresu

10.2. Po uzatvorení zmluvy sú povolené zmeny cien týkajúce sa:

- 1) nákladov na osobnú dopravu v dôsledku zmeny ceny paliva alebo iných zdrojov;
- 2) zmeny výšky daní a odvodov, ktoré sa majú uhradiť za zmluvne dohodnuté cestovné služby, ako napr. pobytový poplatok, miestne poplatky, poplatky za nalodenie a vylodenie v prístavoch, letiskové poplatky, poplatky za služby v prístavoch, alebo zmeny v sadzbe DPH;
- 3) zmeny menových kurzov uplatniteľných pri zájazde.

Cenové zmeny môžu viesť k zvýšeniu alebo zníženiu cien v prípade, že 1) dôjde k zmene ceny zo strany poskytovateľa autobusovej, vlakovej a leteckej dopravy alebo k navýšeniu ceny o 30% za dolár za sud paliva (NY-Mex index), 2) dôjde k zmene ceny v celkovej výške poplatkov alebo navýšeniu DPH, 3) dôjde ku zmene ceny z dôvodu zmeny výmenného kurzu.

V prípade zníženia ceny, bude Cestujúcemu vrátený rozdiel zo zníženej ceny. Cestovná kancelária má právo na odpočítanie skutočných administratívnych výdavkov z tejto sumy. Na žiadosť Cestujúceho doloží cestovná kancelária výšku administratívnych výdavkov.

10.3. Pri zvýšení ceny o viac ako 8%, sa uplatní bod 11.4. zmluvy. Cestujúci má možnosť prijať zvýšenie ceny ako zmenu v zmluve, môže si vybrať náhradný zájazd – ak mu taký bude ponúknutý – alebo od zmluvy odstúpiť, bez povinnosti úhrady náhrady škody. Poistné, ktoré už bolo zaplatené, Cestujúcemu nebude vrátené.

11. ZMENY SLUŽIEB PRED ZAČIATKOM ZÁJAZDU

11.1. Cestovná kancelária môže pred začiatkom zájazdu vykonať zmeny v službách za predpokladu, že si ich v zmluve vyhradila. Cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ak bol zájazd cez ňu objednaný, informuje Cestujúceho o prípadných zmenách jasne a zrozumiteľne prostredníctvom dátového nosiča (napr. papier, e-mail) na adrese poskytnutej Cestujúcim.

11.2. Medzi nepatrné zmeny patria – a tieto sa musia skontrolovať v každom jednotlivom prípade – menšie, objektívne a odôvodnené zmeny, ktoré nemenia podstatne charakter, a-alebo trvanie, a-alebo obsah a kvalitu služieb zájazdu.

11.3. Podstatné zmeny môžu mať za následok výrazné zníženie kvality alebo hodnoty cestovných služieb a cestovná kancelária je k týmto zmenám donútená. To, či je zmena podstatná musí byť posúdené v každom jednotlivom prípade s ohľadom na povahu, trvanie, účel a cenu zájazdu a s ohľadom na intenzitu a trvanie a kauzalitu zmeny a ak to je potrebné, aj na predvídateľnosť okolností, ktoré ku zmene viedli.

11.4. Ak je cestovná kancelária v súlade s § 9 ods. 2 Zákona o zájazdoch, nútená vykonať podstatné zmeny takých charakteristík cestovných služieb, ktoré tvoria charakter a účel zájazdu, alebo ak cestovná kancelária nespĺní podmienky zájazdu, ktoré boli Cestujúcemu výslovne potvrdené, alebo ak zvýši celkovú cenu zájazdu o viac ako 8%, Cestujúci môže

- v primeranej lehote, stanovenej cestovnou kanceláriou, s navrhovanými zmenami súhlasiť, alebo
- súhlasiť s účasťou na náhradom zájazde, ak bol taký cestovnou kanceláriou ponúknutý
- odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia náhrady škody

Cestovná kancelária informuje Cestujúceho jasne a zrozumiteľne o nasledujúcich bodoch na ním uvedenej kontaktnej adrese prostredníctvom trvalého dátového nosiča (napr. papier, e-mail):

- o zmenách cestovných služieb a ich vplyve na cenu zájazdu
- o primeranej lehote, v ktorej má Cestujúci cestovnú kanceláriu informovať o svojom rozhodnutí, ako aj o právnom účinku nevyjadrenia sa v primeranej lehote;
- o ponúkanom náhradnom zájazde a jeho cene.

Cestujúcemu sa odporúča, aby svoje vyjadrenie predložil písomnou formou. Ak Cestujúci nepredloží vyjadrenie v stanovenej lehote, bude to považované za súhlas so zmenami.

12. ITINERÁR/ZMENY

12.1. V dôsledku vplyvov životného prostredia a počasia (napr. dážď, vietor, lavíny atď.), prírodných katastrof (napr. zemetrasenie, záplavy, hurikány atď.), uzatvorenia

hraníc, vládnych nariadení, prekážok, dopravných zápch, zmeny letových časov, výpadkov prúdu, krátkodobých zmien otváracích hodín atď. môže dôjsť k odchýlkam v zmluvne dohodnutej trase, zastávky okružnej cesty môžu byť odložené alebo presunuté na iný termín a plánované návštevy môžu byť vynechané alebo zmenené. Cestovná kancelária sa v týchto prípadoch snaží poskytnúť rovnocenné alternatívy a náhrady programu.

13. ZÁRUKY

13.1. Ak nastane nesúlad, pretože dohodnutá cestovná služba nebola poskytnutá, alebo bola poskytnutá neprimerane, cestovná kancelária je povinná vykonať nápravu, ak Cestujúci alebo jeho spolucestujúci nespôsobili nesúlad sami, neporušili svoju povinnosť spolupracovať, a-alebo ich odstráneniu nemohli zabrániť, a-alebo ich odstránenie nebolo možné alebo si nevyžadovalo neprimerané náklady. Cestujúci musí cestovnej kancelárii stanoviť primeranú lehotu na nápravu nesúladu so zmluvou, pričom primeranosť lehoty sa posudzuje v každom prípade jednotlivo, na základe typu/účelu/dĺžky zájazdu, povahy vzniknutého nesúladu, času oznámenia ako aj požadovaných časových zdrojov na jeho odstránenie. Lehotu na nápravu nesúladu určí zástupca cestovnej kancelárie na mieste, alebo ak taký nie je k dispozícii alebo nie je zmluvne dohodnutý, Cestujúci kontaktuje cestovnú kanceláriu na tiesňovom telefónnom čísle uvedenom v zmluve o zájazde.

13.2. Ak si Cestujúci v súlade s bodom 4.7. nespĺní svoju povinnosť spolupracovať (napr. si nepozrie ponúkanú náhradnú izbu alebo si nezbalí batožinu na presťahovanie) alebo stanoví cestovnej kancelárii neprimerane krátku lehotu na odstránenie nedostatku, alebo ak primerane nespolupracuje s cestovnou kanceláriou pri riešení nedostatkov alebo neodôvodnene odmietne ponúknuté alternatívne služby, bude Cestujúci znášať nepriaznivé právne následky (pozri bod 4.7.)

13.3. Ak cestovná kancelária nedokáže v stanovenej lehote nedostatok napraviť, môže Cestujúci zjednať nápravu sám a od cestovnej kancelárie môže požadovať náhradu nevyhnutných výdavkov. Uplatňuje sa zásada zodpovednosti za škodu, t.j. škoda sa musí udržať na čo najnižšej úrovni pri zohľadnení trvania, hodnoty a účelu zájazdu. Okrem toho možno predpokladať objektívny pohľad na nesúlad.

13.4. Ak značná časť dohodnutých cestovných služieb nemôže byť poskytnutá v súlade so zmluvou, ponúkne cestovná kancelária Cestujúcemu bez dodatočných nákladov, ak to je s ohľadom na okolnosti a mieste podmienky možné, také primerané riešenia (náhradné služby) pre pokračovanie v zájazde, ktoré sú podľa možnosti kvalitatívne rovnocenné alebo vyššie ako zmluvne dohodnuté služby; platí to aj v prípade, že sa Cestujúci v súlade so zmluvou neprepravuje späť na miesto odchodu. Ak majú vzhľadom na okolnosti, náhradené riešenia cestovnej kancelárie, nižšiu kvalitu ako zmluvne dohodnuté služby (napr. polpenzia namiesto all-inclusive), ponúkne cestovná kancelária Cestujúcemu primerané zníženie ceny. Cestujúci môže

náhradné riešenia odmietnuť len ak nie sú porovnateľné so zmluvne dohodnutými službami alebo zníženie ceny nie je primerané. V prípade odmietnutia musí Cestujúci preukázať, že ponúkané náhradné riešenie nie je rovnocenné/porovnateľné so zmluvne dohodnutými službami a/alebo že zníženie ceny nie je dostačujúce.

13.5. Ak má nesúlad významný vplyv na priebeh zájazdu v zmysle bodu 11.3. a cestovná kancelária neodstráni nesúlad v primeranej lehote stanovenej Cestujúcim, pri čom zohľadní okolnosti, môže Cestujúci od zmluvy o zájazde odstúpiť bez zaplataenia náhrady a môže si uplatniť nárok na náhradu škody podľa §12. Ak Cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde, mal by si byť vedomý rizika, pretože je potrebné posúdiť závažnosť účinkov nesúladu so zmluvou a primeranosť pokračovania v zájazde, v individuálnych prípadoch (cestou súdu), pričom výsledok takého posúdenia sa môže líšiť od vnímania situácie Cestujúcim. Ak v súlade s bodom 13.4. nemožno prijať žiadne iné bezpečnostné opatrenia ako tie, ktoré boli ponúknuté, alebo ak Cestujúci odmieta iné bezpečnostné opatrenia ponúkané v súlade s bodom 13.4., pričom dôjde k porušeniu zmluvy podľa §12, má Cestujúci nárok na náhradu škody bez ukončenia zmluvy o zájazde. V prípade odmietnutia musí Cestujúci preukázať, že riešenie ponúknuté cestovnou kanceláriou nie je rovnocenné alebo porovnateľné so zmluvne dohodnutými službami alebo, že ponúkané zníženie ceny nie je dostatočné. Ak je preprava osôb súčasťou balíka cestovných služieb, v prípadoch uvedených v tomto odseku, zabezpečí cestovná kancelária okamžitú spätnú prepravu Cestujúceho s rovnocenným dopravným servisom bez dodatočných nákladov pre Cestujúceho.

13.6. Ak služby nie je možné poskytnúť z dôvodu neodvratiteľných a výnimočných okolností, a cestovná kancelária napriek nim od zájazdu neodstúpi (pozri 17.1.), ale ponúkne náhradné služby, znáša v dôsledku toho vzniknuté dodatočné náklady do výšky 75% Cestujúci.

14. ODSŤUPENIE OD ZMLUVY ZO STRANY CESTUJÚCEHO BEZ STORNO POPLATKU

14.1. Cestujúci môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť od zmluvy bez storno poplatku v nasledujúcich prípadoch:

14.1.1. Ak v destinácii alebo v jej bezprostrednej blízkosti, v jednotlivých prípadoch, berúc do úvahy obsah zmluvy a relevantné okolnosti predstavujúce nebezpečenstvo, vzniknú neodvratné a mimoriadne okolnosti, ktoré výrazne ovplyvňujú uskutočnenie zájazdu a prepravu osôb do miesta určenia v zmysle bodu 11.3. Ak cestujúci v tomto prípade odstúpi od zmluvy, má nárok na náhradu všetkých ním dovtedy uhradených platieb, nie však na dodatočnú kompenzáciu.

14.1.2. V prípadoch bodu 11.4.

Odstúpenie musí byť cestovnej kancelárii oznámení, bez výnimky, v písomnej forme (doporučeným listom, e-mailom).

14.2. Cestujúci môže po začatí zájazdu v prípadoch uvedených v bode 13.5. odstúpiť od zmluvy bez zaplata storno poplatku.

15. ODSŤUPENIE OD ZMLUVY ZO STRANY CESTUJÚCEHO S UPLATNENÍM STORNO POPLATKU

15.1. Cestujúci je oprávnený kedykoľvek odstúpiť od zmluvy so zaplatením storno poplatku. Odstúpenie od zmluvy musí byť, bez výnimky, cestovnej kancelárii oznámené v písomnej forme (doporučeným listom, e-mailom). Ak bol zájazd rezervovaný prostredníctvom cestovnej agentúry, môže byť zájazd zrušený aj prostredníctvom nej.

15.2. Storno poplatok predstavuje percentuálne vyjadrenie k cene zájazdu, cestovnej služby a jej výška závisí od času zrušenia ako aj od očakávaných ušetrných výdavkov a príjmov z využitia cestovných služieb. V prípade, že je paušálna náhrada neprimeraná, je možné jej zmiernenie cestou súdu.

15.3. Pri paušálnych zájazdoch sa uplatňujú nasledujúce storno poplatky:

do 30 dní pred nástupom na zájazd 20%

od 29. do 15. dňa pred nástupom na zájazd 50%

od 14. do 4. dňa pred nástupom na zájazd 50%

od 3.dňa pred nástupom na zájazd 100 %

15.4. Pri celodenných výletoch sa uplatňujú nasledujúce storno poplatky:

do 15 dní pred nástupom na cestu bez storno poplatku

od 14. dňa do 3. dňa pred nástupom na cestu 50%

od 2. dňa pred nástupom na zájazd a pri no-show 100%

15.5. Ak boli spolu so stornovaným zájazdom rezervované letenky, 100% z ceny letenky bude účtovaných ako storno poplatok. To platí v prípade, že letenky nie je možné zo strany cestovnej kancelárie ďalej predať.

16. NO-SHOW A PRERUŠENIE ZÁJAZDU

16.1. No-show nastane, keď sa Cestujúci zájazdu nezúčastní, pretože mu chýba vôľa cestovať, alebo ak zmešká odlet z dôvodov, ktoré vznikli jeho pričinením alebo pod vplyvom náhody. Ak je zrejmé, že Cestujúci nie je schopný alebo ochotný využiť cestovné služby, musí uhradiť kompenzačný poplatok vo výške 100%.

17. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY ZO STRANY CESTOVNEJ KANCELÁRIE PRED ZAČIATKOM ZÁJAZDU

17.1. Cestovná kancelária môže odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začiatkom zájazdu ak jej z dôvodu neodvratiteľných a výnimočných okolností nie je umožnené zmluvu plniť a Cestujúcemu doručí najneskôr pred začiatkom zájazdu, na ním oznámenú dodáciu/kontaktnú adresu oznámenie o odstúpení od zmluvy.

17.2. Cestovná kancelária môže odstúpiť od zmluvy o zájazde, ak sa na zájazd zaregistrovalo menej ako 25 osôb, na jednodňový výlet menej ako 30 osôb a cestovná kancelária Cestujúcemu doručí na jeho dodáciu/kontaktnú adresu oznámenie o odstúpení od zmluvy najneskôr:

- a) 20 dní pred začiatkom zájazdu, ktorý trvá viac ako šesť dní,
- b) sedem dní pred začiatkom zájazdu, ktorý trvá od dvoch do šiestich dní,
- c) 48 hodín pred začiatkom zájazdu, ktorý trvá menej ako 2 dni,
- d) v prípade jednodňových výletov sa storno uplatní 1 deň pred nástupom na cestu

17.3. Ak Cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v súlade s bodom 17.1. alebo 17.2., refunduje Cestujúcemu cenu za zájazd, pričom nemá nárok na ďalšie odškodnenie.

17.4. Ak sa Cestovná kancelária rozhodne zájazd uskutočniť napriek minimálnemu počtu účastníkov, Cestujúci musí akceptovať odchýlky od dohodnutých služieb. Môže byť použitý menší dopravný prostriedok a sprievodcovské služby môžu byť poskytnuté vodičom namiesto sprievodcu.

18. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY ZO STRANY CESTOVNEJ KANCELÁRIE PO ZAČIATKU ZÁJAZDU

18.1. Cestovná kancelária je oslobodená od plnenia zmluvy bez povinnosti refundovať cenu zájazdu, ak Cestujúci naruší priebeh zájazdu hrubým a nevhodným správaním (napr. alkohol, drogy, nedodržaním zákazu fajčenia, nedodržaním vhodného oblečenia, napr. pri návšteve náboženských pamiatok a konzumácii jedál, neprímeranom správaní voči spolucestujúcim, nedodržaní pokynov sprievodcu alebo vodiča ako napr. pravidelné neskoré príchody) a to aj napriek varovaniu, že to narušá priebeh zájazdu, môže to mať vplyv na tretie strany alebo by mohlo zmať účel cesty. V takom prípade je Cestujúci povinný cestovnej kancelárii uhradiť náhradu škody.

19. RIZIKÁ VŠEOBECNÉHO OHROZENIA ŽIVOTA CESTUJÚCEHO

19.1. Účasť na zájazde so sebou prináša zmenu obvyklého prostredia. Z toho vyplývajúce riziko ohrozenia života ako napr. (bez nároku na úplnosť) stres, nevoľnosť (v dôsledku zmeny klimatického prostredia, únava (v dôsledku vlhkého podnebia), zažívacie problémy (napr. kvôli neznámych korenín, jedla atď.) a/alebo iné riziko spojené s účasťou na zájazde (bez nároku na úplnosť) ako napr. bolesť ucha počas potápania, nevoľnosť z výšok, morská nemoc počas plavby, je pripísateľné Cestujúcemu a nie cestovnej kancelárii.

19.2. Ak Cestujúci nevyužije služby, ktoré mu boli riadne ponúknuté, z vyššie uvedených dôvodov alebo ak vyhlási z vyššie uvedených dôvodov odstúpenie od zmluvy, nie je oprávnený uplatniť si nárok na reklamáciu zájazdu alebo reklamáciu časti nevyužitých služieb.

20. ZODPOVEDNOSŤ

20.1. Cestujúci je povinný nahradiť škodu vzniknutú z porušenia jeho povinností, vyplývajúcich zo zmluvného vzťahu s cestovnou kanceláriou alebo poskytovateľom služieb.

20.2. Cestovná kancelária nezodpovedá za žiadnu osobnú ujmu, vecné škody a škody na majetku Cestujúceho, ktoré vznikli v súvislosti so zájazdom, pokiaľ

20.2.1. predstavujú všeobecné riziko pre život Cestujúceho alebo všeobecné riziko spojené so zájazdom

20.2.2. ktoré možno pripísať zavineniu Cestujúceho

20.2.3. sú pripísateľné tretej strane, ktorá sa nepodieľa na poskytovaní cestovných služieb, na ktoré sa vzťahuje Zmluva o zájazde a ktorá sa nedala predvídať alebo ktorej nebolo možné predísť

20.2.4. sú spôsobené nevyhnutnými a výnimočnými okolnosťami

20.3. Za vecnú škodu alebo za škodu na majetku Cestujúceho, ktorá je spôsobená nepredvídateľnými a-alebo neodvratiteľnými okolnosťami, s ktorými cestovná kancelária nemohla počítať, ako aj za ospravedliteľné odškodnenie a dokonca aj nedbanlivosť, sa záväzok vypočíta na základe článku 13 Smernice (EÚ) 2015/2302 (smernica o balíku cestovných služieb) v súlade s § 6 ods. 1 Z. 9 Zákona o ochrane spotrebiteľa podľa ktorého je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu.

20.4. Pri zájazdoch so špeciálnymi rizikami (napr. expedície), nezodpovedá cestovná kancelária za následky, ktoré môžu vzniknúť v priebehu realizácie rizík, ktoré sú mimo zodpovednosti cestovnej kancelárie. Tým nie je dotknutá povinnosť cestovnej kancelárie starostlivo pripraviť zájazd a starostlivo vybrať osoby a spoločnosti zapojené do poskytovania cestovných služieb.

20.5. Cestujúci je povinný dodržiavať zákony a predpisy, pokyny a usmernenia zamestnancov na mieste, ako aj príkazy a zákazy (napr. zákaz kúpania, zákaz potápania atď.) Pri ich nedodržaní, nezodpovedá cestovná kancelária za takto vzniknuté vecné škody, škody na majetku a škody spôsobené tretím stranám.

20.6. Cestovná kancelária nezodpovedá za služby, ku ktorým sa nezaviazala alebo ktoré si Cestujúci zajedal priamo na mieste u tretích strán alebo za služby, ktoré nie sú pripísateľné poskytovateľom služieb spojeným s cestovnou kanceláriou.

20.7. Cestujúcemu sa odporúča, aby si so sebou nebral predmety osobitnej hodnoty. Ďalej sa odporúča, aby si Cestujúci predmety, ktoré si so sebou zoberie, riadne uchovával a poistil.

21. UPLATNENIE NÁROKOV

21.1. S cieľom uľahčiť uplatnenie a overenie údajných nárokov, sa Cestujúcemu odporúča zabezpečiť si písomné potvrdenie, svedectvá a dôkazy o neposkytnutí alebo neadekvátnom poskytnutí služieb.

21.2. Nároky na reklamáciu je možné uplatniť do 2 rokov. Nároky na náhradu škody sú premlčané po 3 rokoch.

21.3. V záujme Cestujúceho je uplatniť si nároky bezprostredne po návrate zo zájazdu v plnom rozsahu a špecificky priamo u cestovnej kancelárie alebo prostredníctvom cestovnej agentúry, aby sa predišlo ťažkostiam vyplývajúcim z oneskorenia dokazovania.

22. DORUČENIE – ELEKTRONICKÁ KOREŠPENDENCIA

22.1. Dodacou/kontaktnou adresou Cestujúceho je adresa, ktorú ako poslednú oznámil cestovnej kancelárii (napr. e-mailová adresa). Zmeny musí Cestujúci ihneď oznámiť. Odporúča sa, aby Cestujúci používal písomnú formu komunikácie s cestovnou kanceláriou.

23. ZVEREJNENIE INFORMÁCIÍ TRETÍM STRANÁM

23.1. Informácie o menách účastníkov zájazdu a mieste ich pobytu sa tretím stranám neposkytujú, a to ani v naliehavých prípadoch, pokiaľ o to Cestujúci vyslovene nepožiadala alebo neuviedol na to oprávnenú osobu v čase rezervácie zájazdu. Náklady spojené s oznámením naliehavej správy znáša Cestujúci. Z toho dôvodu sa Cestujúcemu odporúča, aby miesto svojho pobytu počas zájazdu oznámil svojim príbuzným.

24. BEZPEČNOSŤ ZÁKAZNÍKOV

Podľa vyhlášky o balíku cestovných služieb (PRV) sú platby zákazníka v hotovosti poisťne chránené za nasledujúcich podmienok: platba najskôr 11 mesiacov pred ukončením zájazdu, maximálne 20% z ceny zájazdu. Zostávajúca platba sa uskutoční najskôr 20 dní pred odchodom proti odovzdaniu cestovných pokynov. V prípade bonusov za skorú rezerváciu vrátane prísnych storno podmienok, napr. hotely a letecké spoločnosti môžu pri rezervácii požadovať až 100% ceny služieb.

Cestovná kancelária: Christophorus Reiseveranstaltungs GmbH, Eckartau 2, A-6290 Mayrhofen, núdzové číslo: 0043/5285/606, email: Office@christophorus.at - www.christophorus.at, Gisa číslo: 22557179

PRE LETY PLATÍ PO REZERVÁCI 100% STORNO POPLATOK. ZMENA MENA CESTUJÚCEHO NIE JE MOŽNÁ.

V prípade leteckej dopravy môžu byť bez výnimky v príručnej batožine prepravované batérie s maximálnym výkonom 160 wattov – v žiadnom prípade v podpalubnej batožine. Batérie s vyšším výkonom sú z prepravy vylúčené. Škoda na batožine musí byť ohlásená prostredníctvom na to určeného oddelenia leteckej spoločnosti. Pri autobusovej doprave musí byť poškodenie batožiny oznámené sprievodcovi alebo vodičovi priamo pri nakladaní alebo vykladaní batožiny. Uistite sa, že ste si uzatvorili cestovné poistenie. Len cestovné poistenie zaručuje finančnú kompenzáciu škody spôsobenú na batožine.

Pridelenie sedadla pri autobusových zájazdoch:

Negarantujeme prepravu tým istým autobusom počas celého zájazdu. Sedadlá sú pridelené v poradí podľa registrácie na zájazd. Vzhľadom na konštrukciu vozidiel, najmä pri zmene vozidla, môže dôjsť ku zmenám vo vyhradených sedadlách, pri čom Vás žiadame o pochopenie. Pri používaní našich dvojposchodových autobusov, budú na hornej palube usadení Cestujúci, ktorí si zájazd rezervovali skôr.

ČASY NÁSTUPU

Zmeny v časoch nástupu vyhradené. Prosím, pozrite si rozpis časov v pokynoch na zájazd.

Hotely

Zmeny v hoteloch vyhradené. Prosím, pozrite si adresu Vášho hotela v pokynoch na zájazd. V deň príchodu do hotela sa je možné ubytovať najneskôr do 16 hod. V deň odchodu je potrebné izbu opustiť do 10:00.

Stav február 2020