

**Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti GRUBER-reisen.Veranstalter GmbH ako  
Touroperátor/Organizátor zájazdu**

**PLATNÉ PRE REZERVÁCIE S ODCHODOM 01.01.2020**

**Všeobecné obchodné podmienky pre Touroperátorov/Organizátorov paušálnych zájazdov v zmysle  
Zákona o paušálnych zájazdoch, ako aj dopĺňujúce resp. odlišné ustanovenia.**

**1. Rozsah pôsobnosti a vymedzenie pojmov**

1.1. Touroperátor je podnikateľ (obchodník), ktorý buď priamo alebo prostredníctvom iného podnikateľa/obchodníka, alebo v spolupráci s iným podnikateľom (obchodníkom) paušálne zájazdy zostaví (v zmysle § 2 ods. 2 PRG - Zákon o paušálnych zájazdoch – ďalej len „PRG“) a zmluvne potvrdí alebo ponúka (porovnaj § 2 ods. 7 PRG). Touroperátor poskytuje svoje služby zodpovedajúc zákonným ustanoveniam, najmä Zákona o paušálnych zájazdoch (Pauschalreisegesetz - PRG), ako aj Nariadenia o paušálnych zájazdoch (Pauschalreiseeiseverordnung - PRV), s náležitou a svedomitou starostlivosťou riadneho podnikateľa.

Podnikateľom (Obchodníkom) je každá fyzická alebo právnická osoba podnikateľského charakteru podľa § 1 KSchG (Konsumentenschutzgesetz - Zákon na ochranu spotrebiteľa) (porovnaj § 2 ods. 9 PRG).

V nasledujúcom texte sa pod pojmom Touroperátor rozumie spoločnosť GRUBER-reisen Veranstalter GmbH.

1.2. Všeobecné obchodné podmienky sa považujú za dohodnuté, ak – ešte pred tým, ako je Cestujúci svojím vyhlásením viazaný zmluvou - boli oznámené alebo Cestujúci nahliadol do ich obsahu.

Dopĺňajú Zmluvu o paušálnom zájazde uzatvorenú s Cestujúcim. Ak Cestujúci vykoná rezerváciu pre tretiu stranu (spolucestujúcich), potvrdzuje tým, že ho tretia strana splnomocnila hľadať ponuku pre ňu, dohodnúť sa na jej všeobecných obchodných podmienkach a uzavrieť za ňu Zmluvu o paušálnom zájazde. Cestujúci, ktorý rezervuje pre seba alebo pre tretiu osobu, sa teda považuje za objednávateľa a analogicky k § 7 ods. 2 PRG, pokiaľ nie je dohodnuté inak, preberá záväzky vyplývajúce zo zmluvy s Touroperátorom (platby, odstúpenie od Zmluvy atď.).

1.3. Cestujúci je každá osoba, ktorá má v úmysle uzavrieť zmluvu v súlade s ustanoveniami Zákona o paušálnych zájazdoch (napr. Zmluva o paušálnom zájazde), alebo ktorá je na základe takejto zmluvy oprávnená využívať cestovné služby.

1.4. Katalóg a webová stránka Touroperátora sú len reklamným prostriedkom. Paušálne zájazdy a iné služby v nich uvedené nepredstavujú ešte žiadnu ponuku (porovnaj bod 2.2.).

1.5. Pod pojmom Zmluva o paušálnom zájazde sa rozumie zmluva uzavretá medzi Touroperátorom a Cestujúcim o paušálnom zájazde.

1.6. Pod pojmom Cena zájazdu sa rozumie suma uvedená v Zmluve o paušálnom zájazde, ktorú má Cestujúci zaplatiť.

1.7. Osoba so zníženou pohyblivosťou analogicky k čl. 2 písm. a Nariadenia EP a R (ES) č. 1107/2006 (práva zdravotne postihnutých a cestujúcich so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave) je osoba s telesným postihnutím (senzorickým alebo motorickým, trvalým alebo dočasným), ktorú použitie ktorejkoľvek súčasti/časti paušálneho zájazdu (napr. použitie prepravného prostriedku, ubytovania) obmedzuje, a ktorá si vyžaduje prispôbenie služieb osobitným potrebám tejto osoby.

1.8. Nevyhnutné a výnimočné resp. nepredvídateľné okolnosti sú incidenty/udalosti/okolnosti mimo sféry/kontroly osoby, ktorá sa na ne spolieha, za predpokladu, že následkom týchto okolností nebolo možné zabrániť, aj keby boli prijaté všetky primerané opatrenia (napr. vojnové operácie, vážne bezpečnostné hrozby, ako je terorizmus, prepuknutie závažných chorôb, prírodné katastrofy, poveternostné podmienky, ktoré bránia bezpečnému priebehu zájazdu atď.) (Porovnaj § 2 ods. 12 PRG).

1.9. Zákon o paušálnych zájazdoch a všeobecné obchodné podmienky sa nevzťahujú na zmluvy o paušálnom zájazde uzavreté medzi dvoma podnikateľmi na základe všeobecnej dohody o organizácii služobných ciest (napríklad rámcovej zmluvy).

## 2. Úlohy Touroperátora

2.1. Na základe informácií poskytnutých Cestujúcim zostaví Touroperátor pre Cestujúceho nezáväznú ponuku na zájazd, tieto nepredstavujú ešte ponuky v zmysle § 4 PRG. Ak na základe informácií poskytnutých Cestujúcim nie je možné predložiť ponuky (žiadne varianty, žiadne služby atď.), Touroperátor Cestujúceho o tejto skutočnosti informuje. Ponuky na zájazd vychádzajú na jednej strane z údajov Cestujúceho, pričom nesprávne a/alebo neúplné informácie zo strany Cestujúceho – nedostatočné vysvetlenie zo strany Cestujúceho - môžu byť tiež základom takejto ponuky. Na druhej strane, pri príprave ponuky na zájazd sa ako parametre používa vo väčšej miere (bez nároku na úplnosť) napríklad výška ceny, odbornosť poskytovateľa služieb, zľavy alebo princíp najlepšej ceny a iné.

2.2. Ak má Cestujúci záujem o jednu konkrétnu ponuku na zájazd z ponúk predložených Touroperátorom, potom Touroperátor vytvorí pre Cestujúceho ponuku na zájazd na základe predloženej ponuky v súlade s usmerneniami v § 4 PRG, pokiaľ sú tieto pre daný zájazd relevantné. Vytvorená ponuka na zájazd zo strany Touroperátora je pre Touroperátora záväzná. Zmeny predzmluvných informácií obsiahnutých v ponuke na zájazd sú na základe zmeny ceny alebo služby možné za predpokladu, že právo na zmeny si Touroperátor v ponuke vyhradil, že jasne, zrozumiteľne a zreteľne Cestujúceho o zmenách informuje ešte pred uzavretím Zmluvy o paušálnom zájazde, a že tieto zmeny budú vykonané na základe dohody medzi Cestujúcim a Touroperátorom (porovnaj § 5 ods. 1 PRG). Zmluva medzi Touroperátorom a Cestujúcim vznikne až vtedy, ak Cestujúci predloženú ponuku na zájazd prijal (= zmluvné prehlásenie Cestujúceho) a Touroperátor ho písomne potvrdí.

2.3. Touroperátor poskytuje Cestujúcemu poradenstvo a informuje ho na základe informácií, ktoré Cestujúci poskytol Touroperátorovi. Touroperátor podľa najlepšieho vedomia prezentuje Cestujúcemu požadovaný zájazd s ohľadom na obvyklé podmienky príslušnej cieľovej krajiny/miesta určenia, ako aj s prihliadnutím na osobitosti spojené s paušálnym zájazdom (napr. pri expedíciách). Povinnosť poskytovať informácie o všeobecne známych okolnostiach (napr. topografia, podnebie, flóra a fauna v destináciách, ktorú si Cestujúci želá atď.) zaniká za predpokladu, že neexistujú žiadne okolnosti v závislosti od typu paušálneho zájazdu, ktoré si vyžadujú objasnenie alebo pokiaľ nie je potrebné objasnenie okolností na poskytovanie, priebeh a realizáciu dohodnutých služieb. V zásade je potrebné vziať do úvahy, že Cestujúci sa vedome rozhoduje pre iné prostredie, a že štandard, vybavenie a jedlo (najmä korenie), ako aj hygiena sa riadia obvyklými regionálnymi normami/kritériami príslušnej cieľovej krajiny/miesta určenia.

2.4. Touroperátor informuje Cestujúceho v súlade s § 4 PRG ešte pred uzavretím Zmluvy o paušálnom zájazde:

2.4.1. O existencii paušálneho zájazdu prostredníctvom štandardného informačného letáka podľa § 4 ods. 1 PRG.

2.4.2. O informáciách uvedených v § 4 ods. 1 PRG, ak sa týkajú daného paušálneho zájazdu a sú potrebné na jeho realizáciu a poskytnutie služieb (napr. pri čisto plážovej dovolenke nie sú potrebné informácie o rôznych prehliadkach/návštevách objektov, tak, ako je to pri študijných pobytových zájazdoch atď., pokiaľ nie sú súčasťou dohodnutých služieb).

2.4.3. O skutočnosti, či je paušálny zájazd vo všeobecnosti vhodný pre osoby so zníženou pohyblivosťou (porovnaj bod 1.6.), pokiaľ sú tieto informácie relevantné pre príslušný paušálny zájazd (§ 4 ods. 1 bod 1 písm. h PRG).

2.4.4. O všeobecných pasových a vízových požiadavkách krajiny určenia vrátane približných lehôt na získanie víz a vybavovanie zdravotných a policajných formalít (§ 4 ods. 1 bod 6 PRG), pokiaľ sa tieto informácie týkajú príslušného paušálneho zájazdu. Touroperátor na požiadanie informuje o devízových a colných predpisoch. Okrem toho, všeobecné informácie o pasových a vízových požiadavkách, zdravotných a policajných formalitách, ako aj devízových a colných predpisoch pre Cestujúcich s rakúskym občianstvom nájdete (výberom požadovanej krajiny určenia) na webovej stránke <https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/laender/> - alebo občania krajín EÚ od ich príslušných zastupujúcich orgánov. Ako je známe, predpokladá sa, že v prípade cesty do zahraničia sa obvykle vyžaduje platný cestovný pas (ktorého platnosť sa vyžaduje obvykle najmenej 6 mesiacov po výstupe z krajiny, a ktorý nie je hlásený ako odcudzený alebo stratený), za dobu platnosti je zodpovedný sám Cestujúci. Cestujúci je sám zodpovedný za dodržiavanie zdravotných a policajných formalít, ktoré mu boli oznámené. Na získanie potrebných víz je Cestujúci taktiež sám zodpovedný, pokiaľ sa Touroperátor alebo Sprostredkovateľ zájazdu nezaviazali zaobstaraním potrebných víz.

2.5. Touroperátor informuje Cestujúceho v súlade s Článkom 11 Nariadenia 2111/05 o identite prevádzkujúcej leteckej spoločnosti, ak je táto známa už pri uzavretí Zmluvy. Ak vykonávajúci letecký dopravca ešte nie je pri uzavretí Zmluvy známy, Touroperátor informuje Cestujúceho o leteckej spoločnosti, ktorá daný let bude pravdepodobne prevádzkovať. Po oznámení identity prevádzkujúcej leteckej spoločnosti alebo ak po uzavretí Zmluvy dôjde k zmene prevádzkujúcej leteckej spoločnosti, bude o tejto skutočnosti Cestujúci informovaný čo najskôr.

2.6. Osobitné želania Cestujúceho v zmysle „želanie klienta“ (napr. výhľad na more), sú v zásade nezáväzná a neznamenajú vznik právneho nároku, pokiaľ Touroperátor takéto požiadavky nepotvrdí v zmysle špecifikácie Cestujúceho podľa § 6 ods. 2 bodu 1 PRG. Takéto potvrdenie zo strany Touroperátora je potom záväzná. Prijatie želania klienta Touroperátorom znamená iba záväzok posunúť želanie ďalej na poskytovateľa služby na zistenie a objasnenie prijateľnosti a nepredstavuje žiadny právny záväzok, pokiaľ ho Touroperátor nepotvrdil.

2.7. Ak Cestujúci rezerváciu nevykoná priamo u Touroperátora (napríklad návštevou v pobočke, telefonicky alebo e-mailom atď.), ale prostredníctvom Sprostredkovateľa zájazdu, vzťahujú sa na neho ustanovenia bodu 2. týchto VOP.

### **3. Právomoci Sprostredkovateľa zájazdu / Služby rezervované v mieste dovolenky**

3.1. Sprostredkovatelia zájazdu nie sú Touroperátorom oprávnení uzatvárať odlišné dohody, poskytovať informácie alebo poskytovať záruky, ktoré menia dohodnutý obsah Zmluvy o paušálnom zájazde, a ktoré presahujú rámec zmluvne dohodnutých služieb Touroperátora alebo sú v rozpore s vypísanou ponukou zájazdu. Cestovné katalógy a internetové ponuky zájazdov, ktoré neboli vydané Touroperátorom, nie sú pre Touroperátora a jeho povinnosť plnenia záväzná, pokiaľ neboli výslovne dohodnuté medzi Touroperátorom a Cestujúcim, a nestali sa predmetom cestovnej ponuky alebo obsahom povinnosti plnenia Touroperátora.

3.2. Služby tretích strán, odlišné od služieb Touroperátora resp. poskytovateľov služieb poverených Touroperátorom, rezervované na mieste nie sú pre Touroperátora a jeho povinnosť plnenia záväzné a nebudú mu pripisované ako jeho služby, pokiaľ ich Touroperátor písomne nepotvrdí/neautorizuje (porovnaj tiež bod 20.6.).

#### **4. Informačná povinnosť a súčinnosť Cestujúceho**

4.1. Cestujúci musí Touroperátorovi - v prípade potreby s pomocou Sprostredkovateľa zájazdu – poskytnúť včas, úplne a pravdivo všetky osobné údaje (napr. dátum narodenia, štátnu príslušnosť atď.) a príslušné predmetné informácie (napr. plánovaný dovoz/preprava liekov, protéz, zvierat atď.), ktoré má k dispozícii. Cestujúci musí Touroperátora oboznámiť o všetkých okolnostiach týkajúcich sa jeho osoby alebo spolucestujúcich (napr. alergie, neznášanlivosť potravín, žiadne cestovné skúsenosti atď.) a o svojich osobitných potrebách resp. osobitných potrebách spolucestujúcich, najmä o obmedzenej mobilite alebo zdravotnom stave a o ďalších obmedzeniach, ktoré môžu byť relevantné pri príprave cestovnej ponuky alebo pri realizácii alebo implementácii dohodnutých služieb paušálneho zájazdu (napr. pešie túry atď.), a ak je to potrebné, poskytnúť úplný kvalifikovaný dôkaz (napr. lekárske osvedčenie).

4.2. Cestujúcemu sa odporúča, v prípade zníženej mobility alebo iných obmedzení alebo osobitných potrieb v zmysle bodu 4.1. (napr. požiadavka na špeciálnu medikáciu, pravidelné lekárske ošetrovanie atď.), ktoré pravdepodobne ovplyvnia realizáciu zájazdu, konzultovať spôsobilosť účasti na zájazde s lekárom ešte pred rezerváciou.

4.3. Ak k obmedzeniu mobility Cestujúceho alebo k iným obmedzeniam v zmysle bodu 4.1. príde až v časovom období medzi uzavretím Zmluvy o paušálnom zájazde a nástupom na zájazd, musí Cestujúci informovať Touroperátora bezodkladne – odporúča sa písomnou formou z dôkazných dôvodov - aby tento mohol rozhodnúť, či sa Cestujúci môže bez ohrozenia svojej osoby alebo spolucestujúcich zúčastniť na zájazde, alebo či má právo na vylúčenie Cestujúceho a odstúpenie od Zmluvy. Ak si Cestujúci nesplní svoju povinnosť informovať Touroperátora a Touroperátor odstúpi od Zmluvy, má Touroperátor nárok na odškodné podľa uvedených paušálov odstúpeného.

4.4. Cestujúci, ktorý vykoná rezerváciu pre seba alebo pre tretiu osobu sa považuje za Objednávateľa a preberá analogickým spôsobom v zmysle § 7 ods. 2 PRG záväzky podľa Zmluvy s Touroperátorom (napr. platba poplatku atď.) (porovnaj 1.2.) za predpokladu, že neexistujú žiadne iné dohody.

4.5. Cestujúci je povinný všetky zmluvné dokumenty poskytnuté Touroperátorom (napr. Zmluva o paušálnom zájazde, potvrdenie rezervácie, poukazy - vouchre) skontrolovať na faktickú správnosť všetkých údajov a na akékoľvek iné odchýlky (typografické chyby, napr. meno, dátum narodenia) a v nutnom prípade bezodkladne oznámiť Touroperátorovi ich korektúru. Dodatočné náklady vzniknuté na základe nesprávnych údajov Cestujúceho alebo jeho omeškanom oznámení znáša Cestujúci, pričom minimálna výška poplatku je 25, - EUR na osobu s pripočítaním všetkých dodatočných poplatkov vyčíslených poskytovateľmi služieb.

4.6. V prípade, že uskutočnenie zmluvne dohodnutého spätočného návratu Cestujúceho nie je možné z dôvodu neodvratiteľných a výnimočných okolností, znáša Touroperátor náklady na potrebné ubytovanie najviac na tri noci. Nevzťahuje sa to na Cestujúcich so zníženou pohyblivosťou (ako je vymedzené v Článku 2 Písmeno a Nariadenia (ES) č. 1107/2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave) a ich spolucestujúcich, na tehotné ženy, na maloleté osoby bez sprievodu a na cestujúcich, ktorí potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, za predpokladu, že vymenované osoby oznámia Touroperátorovi 48 hodín pred začiatkom zájazdu svoje osobitné potreby, ktoré v čase rezervácie ešte neexistovali alebo neboli známe (porovnaj 4.3.).

4.7. Cestujúci musí v súlade s § 11 ods. 2 PRG bezodkladne a úplne oznámiť nedostatky, ktoré sú v rozpore z dohodnutými cestovnými službami, vrátane konkrétneho pomenovania rozporu so zmluvou/nedostatku, a to priamo zástupcovi Touroperátora, aby tento mohol v danej situácii rozpor zo zmluvou/nedostatok - v závislosti od konkrétneho prípadu a ak je to vôbec možné - s ohľadom na príslušné okolností (napríklad časový posun, možnosť alternatívy resp. výmeny/nápravy/vylepšenia atď.) a s tým súvisiace akékoľvek výdavky (napr. upratanie náhradnej izby, zistenie možnosti náhradného hotela atď.) - na mieste odstrániť . Ak Cestujúci vykoná rezerváciu u Sprostredkovateľa a rozpor zo zmluvou/nedostatok nastane počas pracovnej doby Sprostredkovateľa, môže Cestujúci tento nedostatok oznámiť aj Sprostredkovateľovi. Odporúča sa, aby Cestujúci najmä z dôkazných dôvodov oznámenie vykonal písomnú formu. Mimo bežného pracovného času musí Cestujúci oznámiť nedostatky zástupcovi Touroperátora na mieste, ak tento nie je k dispozícii a/alebo nie je zmluvne k tomu viazaný, je potrebné nedostatky oznámiť priamo Touroperátorovi na SOS-číslo uvedené v Zmluve o paušálnom zájazde. Zanedbanie oznámenia nedostatku za predpokladu, že by oznámenie nedostatku a nápravu bolo možné vykonať na mieste, má vplyv na všetky právne nároky Cestujúceho na záruku. Zanedbanie oznámenia nedostatku môže byť podľa § 12 ods. 2 PRG vzhľadom na právny nárok na odškodné považované za spoluzavinenie (§ 1304 ABGB (rak.) - Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch - Občiansky zákonník). Oznámenie nedostatku neznamena poskytnutie plnenia Touroperátora.

4.8. Cestujúci je povinný v stanovenej lehote a v plnej výške a podľa platobných podmienok uhradiť dohodnutú Cenu zájazdu uvedenú v Zmluve o paušálnom zájazde. V prípade oneskorenej alebo neúplnej zálohy alebo zostatkovej platby si Touroperátor vyhradzuje právo na upomienku so stanovením lehoty, vyhlásiť odstúpenie od Zmluvy a požadovať náhradu škody v súlade s príslušnými paušálmi odškodného. Nezávisle od toho môže Touroperátor požadovať náhradu škody presahujúcu výšku paušálov odškodného.

4.9. Cestujúci musí v prípade uplatnenia a prijatia náhrady škody alebo nároku na zníženie ceny v zmysle § 12 ods. 5 PRG (napr. kompenzačná platba v súlade s Článkom 7 Nariadenia o právach cestujúcich v leteckej doprave) alebo v prípade prijatia iných platieb a služieb poskytovateľov služieb alebo tretích osôb týkajúcich sa náhrady škody alebo nároku na zníženie ceny (napr. platby zo strany hotela) o tejto skutočnosti úplne a pravdivo informovať Sprostredkovateľa alebo Touroperátora.

4.10. V prípade porušenia zmluvy zo strany Cestujúceho sa vo všeobecnosti na Cestujúceho vzťahuje povinnosť náhrady škody (§ 1304 ABGB).

## **5. Poistenie**

5.1. Pre dovolenkové zájazdy v zásade platí: nenosiť so sebou žiadne cenné predmety, dôležité dokumenty atď. Odporúča sa vyhotovenie a použitie kópií, pokiaľ je ich použitie povolené. Krádež cenností sa nedá vylúčiť a cestujúci ju v zásade znáša sám ako súčasť všeobecného životného rizika.

5.2. Odporúča sa uzavrieť také poistenie (poistenie v prípade odstúpenia, poistenie v prípade prerušenia zájazdu, poistenie batožiny, poistenie zodpovednosti, zdravotné poistenie v zahraničí, poistenie v prípade meškania, osobná ochrana atď.), ktoré zabezpečuje dostatočné krytie od dátumu vzniku Zmluvy o paušálnom zájazde až do konca paušálneho zájazdu.

## **6. Rezervácia / Uzavretie Zmluvy / Záloha**

6.1. Zmluva o paušálnom zájazde sa uzatvára medzi Cestujúcim a Touroperátorom v momente, ak sa dohodnú na podstatných bodoch Zmluvy (cena, služba a termín zájazdu). Z toho vyplývajú práva a povinnosti pre Touroperátora a Cestujúceho.

6.2. Cestujúci musí - pokiaľ nie je dohodnuté inak – po akceptovaní/prijatí ponuky zájazdu, najskôr však 11 mesiacov pred koncom paušálneho zájazdu uhradiť zálohu vo výške 10% z celkovej ceny zájazdu. Zvyšná suma musí byť uhradená najskôr 20 dní pred nástupom na zájazd, súbežne s prijatím cestovných pokynov.

6.3. Ak sa Zmluva uzavrie menej ako 20 dní pred odchodom, musí byť celková cena zájazdu uhradená okamžite po prijatí/obdržaní Potvrdenia o rezervácii.

6.4. Ak si Cestujúci nesplní svoje platobné povinnosti podľa bodov 6.2. alebo 6.3., vyhradzuje si Touroperátor právo na zaslanie upomienky so stanovením lehoty na odstúpenie od Zmluvy a na požadovanie náhrady škody v súlade s paušálnymi sadzbami odstúpeného.

## **7. Osoby so zníženou pohyblivosťou**

7.1. Či je daný, konkrétny paušálny zájazd vhodný pre osoby so zníženou pohyblivosťou, závisí v jednotlivých prípadoch od povahy a rozsahu zníženej pohyblivosti, charakteru paušálneho zájazdu (napr. dobrodružný zájazd, študijný zájazd, zájazd do metropol atď.), od cieľovej krajiny/miesta určenia, dopravného prostriedku (napr. autobus, lietadlo, loď atď.), ako aj ubytovania (napr. hotel, vysokohorská chata, stan atď.). Osoby so zníženou pohyblivosťou sa preto musia u Touroperátora informovať o tom, či je pre nich požadovaný paušálny zájazd v konkrétnom prípade vhodný. Vhodnosť dovolenky v konkrétnom prípade pre osoby so zníženou pohyblivosťou neznamena, že osoba so zníženou pohyblivosťou môže všetky služby zahrnuté v Zmluve o paušálnom zájazde využívať bez obmedzenia (napr. hotelový komplex môže mať k dispozícii vhodné izby a ďalšie časti areálu pre osoby so zníženou pohyblivosťou. To však neznamena, že celý hotelový areál (napr. využívanie bazénu atď.) je vhodný pre osoby so zníženou pohyblivosťou).

7.2. Touroperátor môže rezerváciu paušálneho zájazdu zo strany osoby so zníženou pohyblivosťou z bezpečnostných dôvodov odmietnuť, ak Touroperátor a/alebo jeden z jeho partnerov/subdodávateľov/poskytovateľov služieb (napríklad hotel, letecká spoločnosť atď.) po dôkladnom posúdení konkrétnych požiadaviek a potrieb Cestujúceho dospejú k záveru, že tento nemôže byť prepravený alebo ubytovaný bezpečne a v súlade s bezpečnostnými predpismi, alebo ak posúdia, že konkrétny paušálny zájazd nie je pre Cestujúceho vhodný.

7.3. Touroperátor a/alebo jeden z jeho partnerov/subdodávateľov/poskytovateľov služieb (napríklad hotel, letecká spoločnosť atď.) si vyhradzuje právo odmietnuť prepravu/ubytovanie Cestujúceho ktorý zanedbal povinnosť informovať Touroperátora podľa bodu 4.1. a/alebo bodu 4.4. v dostatočnej miere o jeho obmedzenej pohyblivosti a/alebo osobitných potrebách, aby tak umožnil Touroperátorovi a/alebo jeho partnerom/subdodávateľom/poskytovateľom služieb posúdiť možnosť bezpečnej a organizačne zrealizovateľnej prepravy/ubytovania.

7.4. Touroperátor si vyhradzuje právo zabrániť účasti na paušálnom zájazde z bezpečnostných dôvodov Cestujúcim, ktorí podľa názoru Touroperátora a/alebo jedného z jeho partnerov/subdodávateľov/poskytovateľov služieb (napríklad hotel, letecká spoločnosť atď.) nie sú spôsobilí cestovať alebo predstavujú nebezpečenstvo pre seba alebo iné osoby.

## **8. Zmluva o Paušálnom zájazde**

8.1. Cestujúci obdrží pri uzavretí Zmluvy o paušálnom zájazde alebo bezodkladne potom kópiu zmluvného dokumentu alebo potvrdenie o zmluve na trvalom nosiči (napríklad papier, email). Ak Zmluva o paušálnom zájazde bude uzavretá za súčasnej prítomnosti zmluvných strán, Cestujúci má nárok na papierovú verziu. Pri Zmluve uzavretej mimo obchodných priestorov v zmysle § 3 Z 1 FAGG (= Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz, ďalej len „FAGG“, t.j. Zákon o zmluve uzavretej na diaľku

alebo zmluve uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho) má Cestujúci nárok obdržať kópiu alebo potvrdenie o zmluve alternatívne aj na trvanlivom nosiči (napr. prostredníctvom emailu).

8.2. Cestujúci obdrží na jeho aktuálnej dodacej/kontaktnej adrese, ktorú oznámil v primeranom čase pred začiatkom paušálneho zájazdu, pokiaľ nebolo dohodnuté inak - doklady k rezervácii, poukazy, potvrdenia o preprave a vstupenky, ako aj informácie o plánovaných odhadovaných časoch odchodu a o prípadných, naplánovaných prestupných staniach, prípojných spojoch a časoch príchodu. Ak uvedené dokumenty/podklady/doklady vykazujú nepresnosti/odchýlky/neúplnosti v zmysle bodu 4.5., musí Cestujúci kontaktovať Sprostredkovateľa zájazdu alebo Touroperátora (porovnaj bod 4.5.).

## **9. Náhradná osoba**

9.1. Cestujúci má právo podľa § 7 PRG preniesť zmluvný vzťah Zmluvy o paušálnom zájazde na inú osobu, ktorá spĺňa všetky podmienky zmluvy, a je taktiež spôsobilá zúčastniť sa paušálneho zájazdu (kritériami môžu byť napr. pohlavie, informácia o (ne)tehotenstve, zdravotný stav, potrebné očkovanie/dostatočné očkovanie, osobitné znalosti a zručnosti, víza, platné vstupné doklady, neexistencia zákazu vstupu atď.). Ak druhá osoba nespĺňa všetky podmienky zmluvy alebo nie je spôsobilá účasti na paušálnom zájazde, Touroperátor môže namietiť proti prevodu zmluvy. Touroperátor musí byť bezodkladne, ale najneskôr sedem dní pred odchodom o prevode zmluvy informovaný, na trvanlivom nosiči (napríklad papier, email).

Minimálny manipulačný poplatok za prevod Zmluvy o paušálnom zájazde na inú osobu predstavuje sumu od 50, - EUR na osobu, pokiaľ nevzniknú dodatočné náklady. Cestujúci, ktorý prevod Zmluvy o paušálnom zájazde uskutočňuje a osoba, ktorá zmluvný vzťah preberá, ručia Touroperátorovi spoločne a nerozdielne za zatiaľ nevyrovnanú úhradu ceny zájazdu, za minimálny manipulačný poplatok, ako aj akékoľvek s tým súvisiace ďalšie náklady.

9.2. V prípade mnohých leteckých spoločností alebo iných prepravcov či poskytovateľov služieb predstavuje zmena dátumu zájazdu alebo zmena mena Cestujúceho zrušenie (storno) a uplatňujú preto podľa toho tzv. storno poplatky. Platia tu paušály odstupného v zmysle bodu 15.3. Ak pritom vzniknú ďalšie náklady, budú tieto náklady účtované Cestujúcemu (analogicky k § 7 ods. 2 PRG).

## **10. Zmena ceny pred začiatkom zájazdu**

10.1. Touroperátor si v Zmluve o paušálnom zájazde vyhradzuje právo, po uzavretí Zmluvy o paušálnom zájazde najneskôr 20 dní pred začiatkom paušálneho zájazdu vykonať zmeny cien. Touroperátor informuje Cestujúceho na jeho aktuálne zadanej adrese, jasne a zrozumiteľne na trvanlivom nosiči (napr. papier, email) najneskôr 20 dní pred začiatkom paušálneho zájazdu o zvýšení ceny (vrátane výpočtu) a s uvedením dôvodu.

10.2. Zmeny ceny sú prípustné v prípade zmien nasledovných nákladov po uzavretí Zmluvy:

- 1) náklady na osobnú prepravu z dôvodu nákladov na pohonné látky alebo iné zdroje energie;
- 2) výška daní a poplatkov za zmluvne dohodnuté cestovné služby, ako napr. pobytové taxy, prístávacie poplatky, poplatky za nalodenie alebo vylodenie v prístavoch, relevantné poplatky na letiskách ako aj poplatky za služby v prístavoch alebo na letiskách;
- 3) výmenné kurzy platné pre Paušálny zájazd.

Zmeny cien môžu mať za následok zvýšenie alebo zníženie cien. V prípade zníženia ceny bude Cestujúcemu vrátená suma zníženia ceny. Túto sumu môže však Touroperátor znížiť o skutočné administratívne náklady.

10.3. S navýšením o viac ako 8% ceny zájazdu sa uplatňuje bod 11.4. Cestujúci má možnosť voľby, prijať zvýšenie ako zmenu zmluvy, súhlasiť s účasťou na inom náhradnom zájazde - ak je takýto zájazd v ponuke - alebo odstúpiť od zmluvy bez povinnosti úhrady paušálov odstupného. Už uhradené poistné nemôže byť Cestujúcemu vrátené.

## **11. Zmeny pred začiatkom zájazdu**

11.1. Touroperátor môže pred začiatkom zájazdu vykonať nepodstatné zmeny služieb, ak si toto právo v Zmluve vyhradil. Touroperátor resp. Sprostredkovateľ zájazdu, pokiaľ bol Paušálny zájazd jeho prostredníctvom rezervovaný, informuje Cestujúceho o zmenách jasne, zrozumiteľne a zreteľne, na trvanlivom nosiči, na ním aktuálne uvedenej adrese.

11.2. Nepodstatná zmena - pričom toto je potrebné preveriť vždy individuálne - je nepatrná, fakticky odôvodnená zmena, ktorá podstatne neovplyvňuje charakter a/alebo trvanie a/alebo obsah služby a/alebo kvalitu rezervovaného paušálneho zájazdu.

11.3. Podstatné zmeny môžu znamenať výrazné zníženie kvality alebo hodnoty cestovných služieb, ktoré je Touroperátor nútený vykonať, ak sa zmeny týkajú podstatných vlastností cestovných služieb a/alebo ovplyvňujú Paušálny zájazd a/alebo organizáciu zájazdu. Či je zmena resp. zníženie kvality alebo hodnoty cestovných služieb výrazné, je potrebné zvážiť individuálne, s ohľadom na typ/povahu, trvanie, účel a cenu Paušálneho zájazdu, ako aj s ohľadom na intenzitu a trvanie a príčinu zmeny a v prípade potreby prijateľnosť okolností, ktoré viedli k zmene.

11.4. Ak je Touroperátor v súlade s § 9 ods. 2 PRG donútený k podstatným zmenám v zmysle vyššie uvedených základných charakteristík cestovných služieb, ktoré tvoria charakter a účel paušálneho zájazdu (pozri § 4 ods. 1 č. 1 PRG) alebo nemôže splniť špecifikácie zákazníka, ktoré mu výslovne potvrdil, alebo by chcel zvýšiť celkovú cenu zájazdu podľa ustanovení § 8 PRG o viac ako 8%, môže Cestujúci

- v primeranej lehote stanovenej Touroperátorom s navrhovanými zmenami súhlasiť, alebo
- súhlasiť s účasťou na inom, náhradnom zájazde, ak takýto zájazd Touroperátor ponúka, alebo
- odstúpiť od Zmluvy bez povinnosti zaplattenia náhrady škody.

Touroperátor bude preto v uvedených prípadoch o nasledujúcich bodoch informovať Cestujúceho jasne, zrozumiteľne a zreteľne, na trvanlivom nosiči (napr. papier, email), na ním aktuálne uvedenej adrese:

- zmeny v cestovných službách a prípadne ich vplyv na cenu paušálneho zájazdu,
- primeraná lehota, v ktorej Cestujúci Touroperátora informuje o svojom rozhodnutí, ako aj právny účinok nedodania vyhlásenia Cestujúceho o jeho rozhodnutí v rámci tejto primeranej lehoty,
- prípadný iný paušálny zájazd ponúkaný ako náhrada a cena tohto zájazdu.

Cestujúcemu sa odporúča použiť na jeho vyhlásenie písomnú formu. Ak Cestujúci v stanovenej lehote nepredloží vyhlásenie, považuje sa to za súhlas so zmenami.

## 12. Priebeh zájazdu/Zmeny

12.1. Z rôznych dôvodov (bez nároku na úplnosť), akými môžu byť napr. vplyvy životného prostredia a počasia (napr. dážď, vietor, lavíny, bahno atď.), prírodné katastrofy (napr. zemetrasenia, povodne, hurikány atď.), uzavretie hraníc, štátne nariadenia, dopravné zápchy, zmeny času letu, teroristické útoky, výpadky energie, krátkodobé zmeny otváracích hodín atď. môže dôjsť k odchýlkam od inzerovanej alebo zmluvne dohodnutej trasy, plánované miesta v rámci poznávacieho zájazdu sa môžu odložiť na neskôr alebo sa môže zmeniť ich poradie, plánované prehliadky/návštevy môžu byť vynechané alebo pozmenené. V týchto prípadoch sa Touroperátor snaží ponúknuť ekvivalentné alternatívy resp. vynechané časti nahradiť dodatočne inými, na iných miestach .

## 13. Záruka

13.1. Ak sa vyskytne nedostatok predstavujúci rozpor so Zmluvou, pretože dohodnutá cestovná služba nebola poskytnutá alebo bola poskytnutá s nedostatkami (= v rozpore so Zmluvou), Touroperátor sa postará o odstránenie nedostatku, pokiaľ Cestujúci alebo jeho spolucestujúci (napr. rodinní príslušníci) tento nezavinili sami a/alebo neporušili svoje povinnosti spolupracovať a/alebo odstránenie nedostatku nie je zmarené Cestujúcim a/alebo odstránenie nedostatku nie je nemožné alebo nie je spojené s neprimeranými nákladmi. Cestujúci musí určiť Touroperátorovi primeranú lehotu na odstránenie nedostatku, pričom primeranosť tejto lehoty je potrebné posúdiť vždy individuálne, a to na základe druhu/účelu/dĺžky trvania paušálneho zájazdu, indikovaného nedostatku, momentu jeho oznámenia/nahlásenia (napr. neskoro večer atď.), ako aj potrebného času na zabezpečenie náhrady, napr. náhradného objektu (prestávanie atď.). Lehota musí byť stanovená zástupcovi Touroperátora na mieste, alebo ak tento nie je k dispozícii a/alebo nie je zmluvne k tomu viazaný, je potrebné oznámiť stanovenie lehoty priamo Touroperátorovi na SOS-číslo uvedené v Zmluve o paušálnom zájazde.

13.2. Ak Cestujúci zanedbá svoju povinnosť oznámenia podľa bodu 4.7. alebo zanedbá svoju povinnosť súčinnosti (napr. obhliadku izby ponúknutej Touroperátorom ako náhradu alebo zbalenia kufrov za účelom výmeny izby atď.) alebo stanoví Touroperátorovi neprimerane krátku lehotu na nápravu resp. odstránenie nedostatku alebo nepodporí Touroperátora v primeraných medziach pri náprave resp. odstránení nedostatku alebo odmieta neodôvodnene náhradu služby Touroperátora ponúkanú ako náprava, musí znášať nepriaznivé právne následky (viď bod 4.7.).

13.3. Ak Touroperátor v primeranej lehote nezjedná nápravu resp. neodstráni nedostatok, môže Cestujúci nápravu zjednať sám a od Touroperátora požadovať náhradu s tým súvisiacich potrebných výdavkov (viď § 11 ods. 4 PRG). Uplatňuje sa tu zásada zmierňovania škôd, t.j. vzniknutá škoda sa musí udržiavať na čo najnižšej úrovni (napr. náklady na výmenu/náhradu), pričom je potrebné vychádzať z dĺžky, hodnoty a účelu zájazdu. Okrem toho sa predpokladá objektívny pohľad na nedostatok (rozpor so Zmluvou).

13.4. Ak podstatnú časť dohodnutých cestovných služieb nie je možné poskytnúť v súlade so Zmluvou, Touroperátor ponúkne Cestujúcemu bez dodatočných nákladov, pokiaľ je to vzhľadom na okolnosti a pomery (na mieste) možné (nemožnosť vznikne napr., ak je k dispozícii len jeden hotel v rezervovanej kategórii), primerané opatrenia (náhradnú službu) na pokračovanie paušálneho zájazdu, ktoré sú podľa možnosti kvalitatívne rovnocenné alebo hodnotnejšie ako zmluvne dohodnuté služby; To isté platí, ak Cestujúci nebol prepravený späť na miesto odchodu v súlade so Zmluvou. Ak iné opatrenia ponúkané Touroperátorom budú mať za následok nižšiu kvalitu paušálneho zájazdu v porovnaní so zmluvne dohodnutými službami (napr. polpenzia namiesto all inclusive), poskytne Touroperátor Cestujúcemu primerané zníženie ceny. Cestujúci môže navrhované iné opatrenia odmietnuť iba vtedy, ak tieto nie sú porovnateľné so zmluvne dohodnutými službami alebo poskytnuté zníženie ceny nie je primerané. V prípade odmietnutia musí Cestujúci

dokazovať/preukázať, že navrhované iné opatrenia Touroperátora nie sú rovnocenné/porovnateľné so zmluvne dohodnutými službami a/alebo ponúkané zníženie ceny nie je dostatočné.

13.5. Ak nedostatok (v rozpore so Zmluvou) má výrazný vplyv v zmysle bodu 11.3. na realizáciu paušálneho zájazdu a Touroperátor v primeranej lehote stanovenej Cestujúcim, s ohľadom na charakter nedostatku a okolnosti, nedostatok neodstráni, môže Cestujúci, pokiaľ pre neho ako osobu, pričom sa vychádza z rozmerov postavy priemerného cestujúceho, nie je únosné v paušálnom zájazde pokračovať, odstúpiť od Zmluvy o paušálnom zájazde bez povinnosti platby odstupného a prípadne si uplatniť nároky na záruku a náhradu škody podľa § 12 PRG. Ak nie je možné ponúknuť žiadne iné opatrenia podľa bodu 13.4. alebo ak Cestujúci ponúkané, iné opatrenia podľa poslednej vety bodu 13.4. odmietne, má Cestujúci pri existujúcom nedostatku (v rozpore so Zmluvou) nárok na uplatnenie nárokov na záruku a náhradu škody podľa § 12 PRG, aj bez ukončenia Zmluvy o paušálnom zájazde. Ak je preprava osôb súčasťou paušálneho zájazdu, Touroperátor zabezpečí v prípadoch uvedených v tomto odseku okrem iného okamžitú spätnú prepravu Cestujúceho s rovnocennou prepravnou službou bez ďalších nákladov pre Cestujúceho.

13.6. Ak služby nemôžu byť plnené z dôvodu neodvratiteľných a výnimočných okolností a Touroperátor aj napriek tomu od paušálneho zájazdu neodstúpi (viď bod 17.1.), ale ponúkne náhradné služby, polovicu všetkých dodatočných nákladov, ktoré môžu vzniknúť, znáša Cestujúci (porovnaj bod 10.3.).

#### **14. Odstúpenie Cestujúceho bez povinnosti platby paušálov odstupného**

14.1. Cestujúci môže pred začiatkom paušálneho zájazdu - bez toho, aby zaplatil paušály odstupného - odstúpiť od Zmluvy o paušálnom zájazde v nasledovných prípadoch:

14.1.1. Ak sa v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti, posudzuje sa to individuálne, pričom sa berie do úvahy obsah zmluvy a miera relevantnej okolnosti, ktoré predstavujú nebezpečenstvo, vyskytnú neodvratiteľné a výnimočné okolnosti, ktoré závažne ovplyvňujú realizáciu paušálneho zájazdu alebo prepravu osôb na miesto určenia v zmysle bodu 11.3. Ak Cestujúci v týchto prípadoch odstúpi od Zmluvy, má nárok na úplné vrátenie všetkých dovtedy vykonaných platieb za paušálny zájazd, ale nie na dodatočnú náhradu škody (viď § 10 ods. 2 PRG).

14.1.2. V prípadoch uvedených v bode 11.4.

Vyhlasenie o odstúpení musí byť Touroperátorovi oznámené – z dôvodov preukázateľnosti sa odporúča písomná forma.

14.2. Cestujúci môže po začatí Paušálneho zájazdu v prípadoch uvedených v bode 13.5. - bez zaplataenia paušálov odstupného – od Zmluvy o paušálnom zájazde odstúpiť.

#### **15. Odstúpenie Cestujúceho s povinnosťou platby paušálov odstupného**

15.1. Cestujúci je oprávnený kedykoľvek, s povinnosťou úhrady paušálov odstupného (storno poplatky), odstúpiť od Zmluvy. Vyhlasenie o odstúpení musí byť Touroperátorovi oznámené - z dôvodov preukázateľnosti sa odporúča písomná forma. Ak bol paušálny zájazd rezervovaný prostredníctvom Sprostredkovateľa zájazdu, vyhlásenie o odstúpení by malo byť oznámené Sprostredkovateľovi zájazdu. Cestujúcemu sa odporúča vyhlásenie o odstúpení oznámiť na trvalom nosiči (napr. papier, email).

15.2. Paušály odstupného sú vypočítané v percentuálnom pomere k Cene zájazdu a ich výška závisí od času/momentu oznámenia o odstúpení, ako aj od očakávaných ušetrených nákladov a príjmov z iného využívania cestovných služieb. Ak sú paušály odstupného neprimerané, súd ich môže zmierniť.

15.3. V závislosti od typu Paušálneho zájazdu platia nasledovné paušály odstupného na osobu:

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

do 30. dňa pred začiatkom zájazdu	20%
29. až 20. deň pred začiatkom zájazdu	30%
19. až 10. deň pred začiatkom zájazdu	60%
9. až 4. deň pred začiatkom zájazdu	70%
od 3. dňa (72 hodín) pred začiatkom zájazdu	85% z ceny zájazdu

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

náklady na let/vlak

odo dňa rezervácie 100%

Náklady za ostatné služby (v mieste dovolenky)

do 30. dňa pred nástupom na zájazd 20 %

od 29. do 20. dňa pred nástupom na zájazd 30 %

od 19. do 10. dňa pred nástupom na zájazd 60 %

od 9. do 4. dňa pred nástupom na zájazd 70 %

od 3. dňa (72 hodín) pred nástupom na zájazd 85 % z ceny danej časti zájazdu.

Pre hotelové ubytovanie, prázdninové byty, lodné zájazdy, jednodňové autobusové zájazdy, mimoriadne vypravené vlaky a dodatočné služby (napr. vstupenky) platia osobitné podmienky. Tieto je potrebné uviesť v bode „Osobitné cestovné podmienky“ a v podrobnom programe/popise. Toto platí rovnako pre odlišné podmienky k bodom 15.3. 1.-2.

## 16. NO-SHOW

Označenie tzv. NO-SHOW znamená, že Cestujúci sa nedostaví na zájazd, pretože mu chýba vôľa cestovať, alebo zmeškal odchod z dôvodu, ktorý sa mu pripisuje, alebo z dôvodu náhody, ktorá sa mu stala. Ak sa ďalej objasní, že Cestujúci už ďalej nemôže alebo nechce využívať ešte zostávajúce cestovné služby, musí zaplatiť vyššie uvedené paušály odškodného vo výške 100%.

## 17. Odstúpenie Touroperátora pred začiatkom zájazdu

17.1. Touroperátor môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť od Zmluvy o paušálnom zájazde, ak mu neodvrátiteľné a výnimočné okolnosti bránia v plnení zmluvy, a ak Cestujúcemu oznámi vyhlásenie o odstúpení bezodkladne, na ním aktuálne zadanej kontaktnej adrese, a to najneskôr pred začiatkom paušálneho zájazdu (viď § 10 ods. 3 písm. b PRG).

17.2. Touroperátor môže pred začiatkom paušálneho zájazdu odstúpiť od Zmluvy o paušálnom zájazde, ak sa na zájazd zaregistrovalo menej ľudí, ako je minimálny počet účastníkov uvedený v zmluve, a ak Cestujúcemu oznámi vyhlásenie o odstúpení, na ním aktuálne zadanej kontaktnej adrese, v rámci lehoty uvedenej v zmluve, najneskôr však:

- 20 dní pred začiatkom paušálneho zájazdu v prípade zájazdov dlhších ako šesť dní,
- sedem dní pred začiatkom paušálneho zájazdu pri zájazdov s dĺžkou trvania dva až šesť dní,
- 48 hodín pred začiatkom paušálneho zájazdu v prípade zájazdov, ktoré trvajú menej ako dva dni (viď § 10 ods. 3 písm. a PRG).

17.3. Ak Touroperátor v zmysle bodov 17.1. a 17.2. odstúpi od Zmluvy o paušálnom zájazde, vráti Cestujúcemu Cenu zájazdu, nemá však už žiadnu povinnosť platenia dodatočnej náhrady škody.

## **18. Odstúpenie Touroperátora po začatí paušálneho zájazdu**

18.1. Touroperátor je od plnenia Zmluvy, bez povinnosti vrátenia ceny zájazdu, oslobodený, ak Cestujúci hrubým a nevhodným správaním (ako napr. alkohol, drogy, nedodržiavanie zákazu fajčenia, nerešpektovanie určitých predpisov týkajúcich sa oblečenia, napr. pri návšteve náboženských miest alebo pri jedle, trestné správanie, rušivé správanie voči spolucestujúcim, nesplnenie pokynov sprievodcu, napr. pravidelný oneskorený príchod atď.), bez ohľadu na napomenutie narúša, tak, že priebeh zájazdu alebo spolucestujúci sú rušení a je im bránené do tej miery, že by to mohlo narušiť dovolenkovú pohodu iných alebo spolucestujúcich alebo by mohlo zmařit účel cesty. V takomto prípade je Cestujúci povinný Touroperátorovi nahradiť škodu.

## **19. Všeobecné riziko pre Cestujúceho**

19.1. Paušálny zájazd zvyčajne prináša zmenu oproti obvyklému prostrediu. S tým súvisiaci nástup všeobecného životného rizika cestujúceho, ako napríklad (bez nároku na úplnosť) stres, nevoľnosť (napr. v dôsledku klimatických zmien), únava (napr. v dôsledku vlhkého-dusného podnebia), trávacie problémy (napr. nezvyčajné korenie, jedlo atď.) a/alebo nástup všetkých možných rizík spojených so zájazdom, ako napríklad (bez nároku na úplnosť) bolesť uší počas potápačských výprav, choroba z nadmorskej výšky pri cestách vo vysokých nadmorských výškach, morská choroba počas plavieb a ešte oveľa viac, spadajú do sféry Cestujúceho a nemožno ich pripísať Touroperátorovi.

19.2. Ak Cestujúci nevyužije služby, ktoré mu boli riadne ponúknuté, z vyššie uvedených dôvodov alebo ak vyhlási odstúpenie od zmluvy z tohto dôvodu, nemá nárok na právnu záruku alebo spätný postih nevyužitých častí cestovných služieb.

## **20. Ručenie/Zodpovednosť**

20.1. Ak Touroperátor alebo jeho pomocné sily úmyselne porušia povinnosti, ktoré Touroperátorovi vyplývajú zo zmluvného vzťahu s Cestujúcim, je Touroperátor povinný nahradiť Cestujúcemu z toho vyplývajúcu vzniknutú škodu.

20.2. Touroperátor neručí za poškodenie vecí alebo majetku Cestujúceho, ktoré vznikne v súvislosti s rezervovanými službami, pokiaľ

20.2.1. toto predstavuje realizáciu všeobecného životného rizika Cestujúceho alebo akéhokoľvek všeobecného rizika spojeného s paušálnym zájazdom, ktoré patrí do sféry Cestujúceho (viď bod 19.)

20.2.2. je v plnej miere pripísateľné zavineniu Cestujúceho;

20.2.3. je pripísateľné tretej osobe, ktorá sa nezúčastňuje na poskytovaní cestovných služieb zahrnutých v Zmluve o paušálnom zájazde, a rozpor so zmluvou sa nedal predvídať, ani sa mu nedalo vyhnúť; alebo

20.2.4. je dôsledkom neodvratiteľných a výnimočných okolností.

20.3. Za škody na veciach a majetku Cestujúceho, ktoré vznikli na základe nepredvídateľných a/alebo neodvratiteľných okolností, s ktorými Touroperátor nemusel počítať, ako aj za ospravedliteľné chyby či nedbanlivosť, je ručenie podľa článku 13 Smernice (EÚ) 2015/2302 (Smernica o paušálnych

zájazdoch) a v súlade s § 6 ods. 1 č. 9 KschG (Konsumentenschutzgesetz - Zákon na ochranu spotrebiteľa) obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu.

20.4. Pri zájazdoch s osobitnými rizikami (napr. charakteru expedície) neručí Touroperátor za následky, ktoré vzniknú v priebehu nástupu rizík, ak sa toto deje mimo rozsahu jeho povinností. Nedotknutá zostáva povinnosť Touroperátora starostlivo pripraviť paušálny zájazd a starostlivo vybrať osoby a subjekty, ktoré sú poverené poskytnutím jednotlivých služieb v rámci paušálneho zájazdu.

20.5. Cestujúci musí dodržiavať predpisy, nariadenia a pokyny personálu na mieste, ako aj príkazy a zákazy (napr. zákaz kúpania, zákaz potápania atď.). V prípade nedodržania pokynov zo strany Cestujúceho neručí Touroperátor za žiadne zranenie osoby alebo škodu na veciach a majetku Cestujúceho alebo zranenie osoby alebo škodu na veciach a majetku tretích osôb.

20.6. Touroperátor neručí za poskytnutie služby, ktorú Cestujúcemu vopred nepotvrdila resp. ktorú si po nástupe na zájazd Cestujúci rezervoval sám na mieste.

20.7. Cestujúcemu sa odporúča, aby si nebral so sebou mimoriadne cenné predmety. Ďalej sa odporúča taktiež správne uschovať resp. poistiť predmety, ktoré ste si vzali so sebou (porovnaj bod 5.1.).

20.8. Pokiaľ Montrealský dohovor o medzinárodnej leteckej doprave z roku 2001, Aténsky protokol z roku 2002 a Aténsky dohovor o námornej preprave z roku 1974 alebo Dohovor o medzinárodnej železničnej preprave z roku 1980, zmenený a doplnený v roku 1999, obmedzujú rozsah náhrady škody alebo podmienky, za ktorých poskytovateľ služby obsiahnutej v Zmluve o paušálnom zájazde musí zaplatiť náhradu škody, platia tieto obmedzenia aj pre Touroperátora (viď § 12 ods. 4 PRG).

## **21. Uplatňovanie nárokov**

21.1. Za účelom zjednodušenia uplatňovania nárokov sa Cestujúcemu odporúča, aby si o neposkytnutí alebo nedostatočnom poskytnutí služieb nechal vyhotoviť písomné potvrdenia, resp. aby si zabezpečil doklady, dôkazy a svedkov.

21.2. Nároky zo záruky je možné uplatňovať si len v priebehu 2 rokov. Nároky na náhradu škody sú premlčané po 3 rokoch.

21.3. V záujme Cestujúceho sa odporúča uplatňovať si nároky bezodkladne po návrate zo zájazdu, v plnom rozsahu a konkrétne popísané, priamo u Touroperátora alebo prostredníctvom Sprostredkovateľa zájazdu, pretože pri rastúcom oneskorení treba počítať s ťažkosťami pri dokazovaní.

## **22. Doručovanie - elektronická korešpondencia**

22.1. Za dodáciu/kontaktnú adresu Cestujúceho sa považuje aktuálne nahlásená adresa Cestujúceho (napr. e-mailová adresa) Touroperátorovi. Cestujúci musí bezodkladne oznámiť každú zmenu. Odporúča sa, aby Cestujúci používal písomnú formu.

## **23. Poskytovanie informácií tretím stranám**

23.1. Informácie o menách účastníkov zájazdu a mieste pobytu cestujúcich nebudú poskytované tretím stranám ani v naliehavých prípadoch, pokiaľ si to Cestujúci výslovne neželá. Náklady spojené s

prenosom naliehavých správ znáša Cestujúci. Preto sa odporúča, aby cestujúci poskytli svojim príbuzným presnú adresu miesta dovolenky.

Doplňujúce ustanovenia resp. ustanovenia odlišujúce sa od podmienok platné pre všetky zájazdy GRUBER Reisen GmbH ako Touroperátora („Osobitné cestovné podmienky“).  
Jednotlivé služby (napr. len ubytovanie, len chartrový let atď.) nepodliehajú Zákonom o paušálnych zájazdoch.

#### 1. Paušály odstúpeného pri odstúpení Cestujúceho:

1.1. Pri produkte pozemná turistika („hotel only“) a tzv. kúpeľných autobusoch (Bäderbusse, „bus only“), ako aj pri produktoch „len-let“ v rámci výnimočných/chartrových letoch („Flug only“) platia nasledovné poplatky odstúpeného:

do 30. dňa pred nástupom na zájazd	20 %
od 29. do 20. dňa pred nástupom na zájazd	30 %
od 19. do 10. dňa pred nástupom na zájazd	60 %
od 9. do 4. dňa pred nástupom na zájazd	70 %
od 3. dňa (72 hodín) pred nástupom na zájazd	85 % z ceny zájazdu.

1.2. Pri „Flug only“ na báze IT (linkový let) platia od momentu rezervácie poplatky odstúpeného vo výške 100% ceny zájazdu.

1.3. Produkt Fernreisen - zájazdy do diaľkových destinácií: od momentu rezervácie platia pre hotelové/ubytovacie služby nasledovné storno-podmienky:  
storno-poplatky vo výške 100% pre všetky pobyty v termíne 15.12.2019-15.01.2020.

Pre ostatné termíny platí:

do 31. dňa pred príchodom	25 %
od 30. do 23. dňa pred príchodom	50 %
od 22. do 11. dňa pred príchodom	85 %
od 10. dňa pred príchodom	100 % z ceny zájazdu.

1.4. Produkty Taliansko: dodatočne platia pre apartmány, mobilné domy, bungalovy, villaggios a pod. nasledovné storno-poplatky, pokiaľ v popise nebolo stanovené inak:

do 46. dňa pred nástupom na zájazd	20 %
od 45. do 30. dňa pred nástupom na zájazd	50 %
od 29. do 21. dňa pred nástupom na zájazd	75 %
od 20. do 15. dňa pred nástupom na zájazd	80 %
od 14. dňa pred nástupom na zájazd	100 % z ceny zájazdu.

1.5. Pri niektorých typoch ubytovania resp. špeciálnych ponukách, akciových ponukách a zájazdoch platia osobitné platobné podmienky a storno-poplatky, ktoré sa odlišujú od podmienok uvedených vo „Všeobecných obchodných podmienkach“, a v „Osobitných cestovných podmienkach“. Tieto sú uvedené v príslušných popisoch ponúk a hotelov.

Poukazujeme na to, že pred uzavretím Zmluvy si vyhradzuje právo na zmenu ceny z dôvodu zmien rámcových podmienok, a že Cena zájazdu aktuálna k danému dňu Vám bude oznámená ešte pred uzavretím Zmluvy.

Zabezpečená dovolenka: peniaze klientov sú poistené podľa Nariadenia o paušálnych zájazdoch (Pauschalreiseverordnung, PRV):

V prípade platobnej neschopnosti Touroperátora/Organizátora zájazdu alebo – v niektorých členských štátoch – Sprostredkovateľa zájazdu, budú platby vrátené. Ak dôjde k platobnej neschopnosti Touroperátora/Organizátora zájazdu alebo, ak je to relevantné, Sprostredkovateľa zájazdu po začatí Paušálneho zájazdu a preprava je súčasťou Paušálneho zájazdu, bude spätná preprava cestujúcich zabezpečená. Spoločnosť GRUBER-reisen Veranstalter GmbH uzavrela proti platobnej neschopnosti poistenie v spoločnosti HDI Global SE, HDI-Platz 1, 30659 Hannover, Nemecko (poistka číslo „Pol. PRV-1820015“), likvidátorom je spoločnosť TVA-Tourismusversicherungsagentur GmbH, Baumannstraße 9, 1030 Wien, Rakúsko (tel.: +43 1 361 90 77 44 / fax: +43 1 361 90 77 25, email: [kundengeldabsicherung.at@hdi.global](mailto:kundengeldabsicherung.at@hdi.global)). Cestujúci môžu kontaktovať v.u. spoločnosti alebo prípadne sa obrátiť na Spolkové ministerstvo pre digitalizáciu a hospodárske záležitosti - Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, Stubenring 1, 1010 Viedeň, Rakúsko, email: [service@bmdw.gv.at](mailto:service@bmdw.gv.at) (tel. +43 1 71100-80555), ak im v prípade insolventnosti spoločnosti GRUBER-reisen Veranstalter GmbH budú odopreté služby.

### **Ochrana osobných údajov**

Všetky osobné údaje, ktoré dostávame v priebehu Vašej rezervácie a ktoré sú potrebné na uzavretie Zmluvy, sa spracovávajú elektronicky. Tieto údaje podliehajú prísnyim smerniciam o ochrane údajov (GDPR). Viac informácií nájdete na [www.gruberreisen.at/datenschutz](http://www.gruberreisen.at/datenschutz).

#### Impressum

GRUBER-reisen Veranstalter Gesellschaft m.b.H.  
Puchstraße 176  
8055 Graz  
Rakúsko

GISA: 18889970  
UID-Nr (IČ DPH): ATU 38331300  
Príslušnosť súdu: Graz, Rakúsko  
Tlačové chyby a omyly vyhradené.

Autorské práva a obrázky: všetky práva na text a obrázky podliehajú spoločnosti GRUBER-reisen Veranstalter GmbH a/alebo jeho zmluvným partnerom.

Použitie tretími stranami si vyžaduje predchádzajúci písomný súhlas.

Stav: júl 2019, zmeny vyhradené.