

Všeobecné zmluvné podmienky

Stav k septembru 2016



1. Zmluva o zájazde

1.1 Cestujúci záväzne navrhuje organizátorovi rezervovaním (prihlásením na zájazd) uzatvorenie zmluvy o obstaraní zájazdu. Základom tohto návrhu sú popisy k zájazdu, prípadne ďalšie doplňujúce informácie k príslušnému zájazdu, pokiaľ sú objednávateľovi cesty predložené. Zmluva sa považuje za uzatvorenú doručením potvrdenia o prijatí od organizátora. Pri uzatvorení zmluvy alebo bezodkladne potom bude objednávateľovi cesty odoslané písomné potvrdenie zájazdu. Organizátor to však nie je povinný urobiť, ak sa rezervácia uskutočnila menej ako 7 pracovných dní pred začiatkom zájazdu. Ak sa obsah potvrdenia odlišuje od obsahu prihlášky, tak je predložená nová ponuka, na ktorú je organizátor viazaný po dobu 10 dní. Zmluva sa uzatvorí na základe tejto novej ponuky, ak počas tejto doby viazanosti objednávateľ cesty potvrdí jej prijatie výslovným príslubom alebo platbou.

1.2 Odstavec 1.1 platí aj pre ústne a telefonické rezervácie ako aj rezervácie prostredníctvom telefaxu a internetu.

1.3 Rezerváciu uskutočňuje objednávateľ zájazdu i za všetkých účastníkov uvedených na prihláške, za ktorých zmluvnú povinnosť ručí rovnako ako za svoje vlastné záväzky, pokiaľ príslušnú povinnosť na základe výslovného a osobitného prehlásenia prevzal.

1.4 Pre zľavy vzťahujúce sa na vek, napr. detské zľavy – alebo rezerváciu miesta pre infanta/dieťa – je spravidla určujúci vek pri nástupe na zájazd, nie vek v čase rezervácie, preto je potrebné ho uviesť správne pri rezervácii. Pri niektorých leteckých spoločnostiach je rozhodujúci vek pri spiatočnom lete, čím môže prísť v jednotlivých prípadoch k dodatočným poplatkom. Pri nesprávnom uvedení veku bude účtovaný poplatok vo výške rozdielu ceny podmienenej vekom podľa vyhlásenia organizátora.

2. Platba

Poistenie peňazí klientov je zabezpečené prostredníctvom Poistenia insolventnosti u Deutschen Reisepreis Sicherungsverein WaG (DRS), uzatvoreného pod zmluvným číslom 1.045.958.

2.1 Po obdržaní písomného potvrdenia a sprostredkovania listiny poistenia insolventnosti je ihneď potrebné splatiť 20% ceny zájazdu. Táto záloha sa započíta do ceny zájazdu. Výška platby sa skladá zo zálohy a z výšky poistenia – vid' odst.6. Platby je potrebné realizovať pod fakturačným číslom, uvedeným na potvrdení o zájazde. Platby bez tohto čísla nebudú zohľadnené. Vaše poskytnuté platby za cenu zájazdu sú poistené proti insolventnosti podľa § 651 k BGB.

2.1.1 Ak záloha nebude uhradená ihneď alebo v priebehu 10 dní po získaní potvrdenia o zájazde a ani po výzve a primeranej lehote určenej na úhradu, má organizátor právo, zmluvu o obstaraní zájazdu bezodkladne zrušiť a rezerváciu stornovať. V takom prípade si bude organizátor podľa odst. 4 uplatňovať vypočítané náklady ako náhradu škody. Predchádzajúce práva organizátora nevznikajú, ak omeškanie platby nebude zapríčinené cestujúcim alebo samotným alebo prevažne organizátorom.

2.1.2 Zvyšná suma z ceny zájazdu musí byť uhradená najneskôr 28 dní pred nástupom na zájazd bez opätovnej výzvy na úhradu. Ak bude prebiehať platba kreditnou kartou a bola použitá už pri rezervácii alebo platba prebieha prostredníctvom inkasa a cestujúci to písomne potvrdil, bude suma automaticky stiahnutá z účtu v príslušných termínoch.

2.1.3 Ak pri leteckých paušáloch nebude suma uhradená včas, budú cestovné doklady uložené na rezervovanom odletovom letisku. Doklady budú vydané po vyplatení sumy na letisku. Za z toho vyplývajúce náklady bude účtovaný servisný poplatok za rezerváciu vo výške 15 €.

2.1.4 Ak chcete platiť kreditnou kartou, prebieha platba na ťarchu Vášho účtu v príslušných termínoch splatnosti. Pri platbe bude účtovaný transakčný poplatok vo výške 1% z celkovej sumy. Pri platbe prevodom bude účtovaný transakčný poplatok.

2.2 Bez úhrady celej sumy zájazdu nevzniká žiadny nárok na poskytnutie rezervovaných služieb.

2.3 Ak cestujúcemu nebudú doručené doklady najneskôr do 7 dní pred začiatkom zájazdu, musí sa cestujúci neodkladne spojiť s organizátorom, oddelením predaja/servisným centrom.

3. Zmeny

3.1. V prípade, ak sú súčasťou rezervácie aj letenky, **nie sú možné zmeny** po rezervácii v nasledovných zložkách zájazdu: termín, cieľová destinácia, spôsob dopravy a odletové letisko. Zmeny, ktoré sú v takomto prípade **možné do 30 dní pred začiatkom cesty**, sa týkajú ubytovania, nástupnej železničnej stanice a typu prenajatého vozidla. Náklady na zmenu rezervácie činia vzniknuté dodatočné náklady (náklady za dopravu, ubytovanie, prenájom vozidla) a spracovateľský poplatok vo výške €30 za osobu. V jednej rezervácii je možná len jedna zmena v rámci platnej ponuky. Neskoršie zmeny budú účtované podľa odst.4.

3.2 Organizátor má právo vykonať zmeny služieb, ak tieto vyplývajú z okolností, ktoré nie je možné zo strany organizátora po uzatvorení zmluvy o zájazde ovplyvniť. Sem patrí aj zmena uvedeného ubytovacieho zariadenia alebo spôsobu dopravy pri maximálne identickom štandarde, v opačnom prípade by bola nutná úprava ceny.

O takýchto zmenách bude organizátor cestujúcich bezodkladne informovať. Pokiaľ sa jedná o podstatné a neúnosné zmeny, má cestujúci právo počas doby 10 dní po oznámení zmeny na bezplatnú zmenu rezervácie alebo bezplatné storno zájazdu. Ďalšie zvyšné právo vypovedania zmluvy účastníka zájazdu ostáva nedotknuté.

3.3. Organizátor si vyhradzuje zmenu oznámených a rezerváciou potvrđených cien v prípade zvýšenia prepravných nákladov alebo poplatkov za určité služby, ako napr. prístavných a letiskových poplatkov alebo zmeny výmenných kurzov týkajúcich sa zájazdu. Ak sa zvýšia cestovné náklady, ktoré existovali pri uzatvorení zmluvy o zájazde, a to najmä náklady za pohonné hmoty, môže organizátor zvýšiť cestovné náklady podľa nasledovného výpočtu:

a) pri zvýšení vzťahujúcom sa na jedno miesto na sedenie môže organizátor od cestujúceho požadovať zvýšenú sumu,

b) v iných prípadoch sa budú dodatočné prepravné náklady požadované od prepravného podniku deliť počtom miest na sedenie v dohodnutom prepravnom prostriedku. Sumu zvýšenia na jednotlivé miesto, ktorá z toho vyplynie, môže organizátor požadovať od cestujúceho.

Ak organizátorovi zvýšia poplatky ako prístavné alebo letiskové poplatky, ktoré existovali pri uzatvorení zmluvy o zájazde, môže organizátor zvýšiť cestovné o príslušnú podielovú sumu. Pri zmene výmenného kurzu po uzatvorení zmluvy o zájazde môže byť cestovné zvýšené v rozsahu, v ktorom bolo cestovné v dôsledku toho zdražené. Zvýšenie je prípustné len vtedy, ak sú medzi uzatvorením zmluvy a dohodnutým termínom zájazdu viac ako 4 mesiace a okolnosti, ktoré viedli ku zvýšeniu, nenastali pred uzatvorením zmluvy a pri uzatvorení zmluvy nemohol organizátor predpokladať, že nastanú. V prípade dodatočnej zmeny cestovného je organizátor povinný cestujúceho o tom obratom informovať. Zvýšenie ceny od 20. dňa pred nástupom na cestu je neúčinné. Pri zvýšení ceny o viac ako 5% alebo v prípade výraznej zmeny podstatnej služby je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde bez poplatkov alebo požadovať účasť na prinajmenšom rovnocennom zájazde, ak je organizátor v situácii, že môže takýto zájazd ponúknuť z jeho ponuky zájazdov bez zvýšenia ceny. Toto právo má cestujúci bezodkladne po oznámení organizátora o zvýšení ceny alebo zmene služieb.

3.4. Pokiaľ cestujúci nevyužije služby z nevyhnutných dôvodov vyplývajúcich z jeho osoby, môže dôjsť k čiastočnej náhrade škody, ale len v tom prípade, ak poskytovateľ služby toto odškodnenie potvrdí a bude o tom spísaný s delegátom/miestnym zástupcom protokol. Pri apartmánových domoch, karavanoch a hausbótoch nevzniká nárok na čiastočné odškodnenie.

3.5. Náhradný účastník/ zmena mena

Do začiatku zájazdu môže byť cestujúci po oznámení organizátorovi nahradený iným cestujúcim. Vedľa vzniknutých nákladov bude účtovaný spracovateľský poplatok vo výške € 30 za osobu.

4. Odstúpenie

4.1 Odstúpenie zo strany cestujúceho – Odstúpenie od zájazdu by malo byť v záujme cestujúceho oznámené písomne. Pre čas odstúpenia a výšku storno poplatkov je rozhodujúci príjem potvrdenia o odstúpení u organizátora. Nenastúpenie na zájazd bude považované za odstúpenie. Výška storno

poplatkov závisí od vybraných služieb. Spravidla (t.z. pokiaľ neexistuje žiadny náhradník) sú storno poplatky paušalizované v percentách za osobu nasledovne:

4.1.1 Letecké paušály, autocesty, okružné plavby, prenájom vozidla, rezervácie len hotelov, rezervácie s kombináciou služieb:

a) lety za denné ceny. Po záväznej rezervácii 100% z ceny.

b) všetky ostatné služby:

- do 30. dňa pred nástupom	25%
- do 22. dňa pred nástupom	30%
- do 15. dňa pred nástupom	40%
- do 7. dňa pred nástupom	60%
- od 6. dňa pred nástupom	75%
- v deň nástupu alebo no show	90%

4.2 Pri paušalizovaní poplatkov boli zohľadnené bežné ušetrené náklady a možné iné využitie služieb. Cestujúci je oprávnený, preukázať dokladom o tom, že v súvislosti s odstúpením nevznikli žiadne alebo nízke náklady.

4.3 Organizátor si vyhradzuje vyžadovať odchýlky od existujúcich paušalov vo forme vyššieho konkrétneho odškodnenia. V tomto prípade je organizátor povinný požadované odškodnenie konkrétne vyčíslieť a vydokladovať.

4.4 Pri stornovaní rezervácie je potrebné už predložené cestovné pokyny – predovšetkým IATA-letenky, železničné cestovné lístky, cestovné lístky – vrátiť späť, inak bude musieť byť účtovaná plná suma.

4.5 Prosíme, aby ste si bezpodmienečne všimli prípadné rozdielne údaje v podmienkach rezervácií a storno podmienkach pri jednotlivých ponukách.

5. Zrušenie z dôvodu nezvyčajných udalostí

5.1 Ak bude zájazd vážne skomplikovaný, ohrozený alebo narušený v dôsledku výskytu vyššej moci (napr. vojna, vnútorné nepokoje, prírodné katastrofy alebo epidémie), môže zmluvu vypovedať organizátor zájazdu ako aj cestujúci. Pri zrušení pred začiatkom cesty bude cestujúcemu bezodkladne vrátená už zaplatená suma zájazdu. Ďalšie nároky nevznikajú. Organizátor môže však požadovať náhradu za poskytnuté služby.

5.2 Ak vzniknú menované okolnosti po nástupe na zájazd, rovnako môže zmluvu vypovedať organizátor zájazdu ako aj cestujúci. V takom prípade podnikne organizátor potrebné kroky v dôsledku zrušenia zmluvy. Ak bude zmluva zrušená na základe menovaných dôvodov, dodatočné náklady na spätnú dopravu budú niesť organizátor aj cestujúci na polovicu. Vo zvyšných prípadoch padnú dodatočné náklady na ťarchu cestujúceho.

5.3 Organizátor môže zrušiť zmluvu bez dodržania lehoty, ak cestujúci stále narúša uskutočnenie cesty bez ohľadu na upozornenie alebo ak v takej miere svojím chovaním porušuje zmluvu, že je oprávnené okamžité zrušenie zmluvy. Ak podá výpoveď organizátor, vyhradzuje si nárok na cenu zájazdu. Musí si však dať započítať hodnotu ušetrených nákladov ako i takých výhod, ktoré získava zo služieb, ktoré neboli uplatnené, vrátane súm, ktoré boli vyúčtované v prospech poskytovateľov služieb.

6. Poistenie

6.1 V cenách zájazdov uvedených v tomto katalógu nie sú zahrnuté náklady na poistenie pri odstúpení od zájazdu. Uzatvorenie osobitnej cestovnej ochrany s cestovnou poisťovňou sa odporúča. Splatnosť sumy cestovného poistenia spadá na deň úhrady zálohy zájazdu. Len po zaplatení sumy cestovného poistenia nadobúda zmluva o cestovnom poistení účinnosť.

6.2 O prípadnej poistnej udalosti je ihneď potrebné informovať Európsku cestovnú poisťovňu EUROPÄISCHE Reiseversicherung AG, Rosenheimerstrasse 116, 81669 Mníchov.

Organizátor sa procesom odškodňovania nezaoberá.

7. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

7.1 Cestujúci by mal dbať na informácie o ustanoveniach pasových, colných, devízových a zdravotných predpisov uvedených v katalógu alebo na internete a na ďalšie zmeny uvedené v neskorších oznámeniach. Tieto informácie platia pre občanov Spolkovej republiky Nemecko. Pre príslušníkov ostatných štátov podáva informáciu príslušný konzulát. Cestujúci je sám zodpovedný za splnenie všetkých predpisov, ktoré sú potrebné na uskutočnenie cesty. Ujmy, ktoré vzniknú z toho, že tieto predpisy neboli dodržané, napr. zaplatenie nákladov za odstúpenie, hradí cestujúci, okrem prípadu ak Vás organizátor vlastným zavinením neinformoval alebo informoval nesprávne.

8. Iný organizátor

Za služby, pri ktorých organizátor vystupuje len ako sprostredkovateľ, na čo musí byť v popise vyslovene poukázané, ručí realizujúci organizátor. Za chybné služby, osobné a vecné škody v súvislosti so službami, ktoré boli len sprostredkované (napr. športové podujatia, výlety, prenájom automobilov atď.), a ktoré boli v popise jednoznačne označené ako cudzie služby, organizátor neručí ani pri účasti sprievodcu.

9. Ručenie/náhrada škody

V prípade závažných nedostatkov obmedzujúcich zájazd, môže cestujúci požadovať zníženie ceny alebo zmluvu vypovedať. Vypovedanie zmluvy je povolené len ak organizátor nedodrжал primeranú lehotu na nápravu, určenú cestujúcim. Stanovenie lehoty neplatí v prípade, ak náprava nie je možná alebo ju organizátor zamietol alebo je okamžité ukončenie zmluvy cestujúcim vykonané z mimoriadneho, pre organizátora uznateľného dôvodu.

10. Ručenie

10.1. Zmluvné ručenie organizátora za škody, ktoré nie sú telesným poškodením, je vymedzené na trojnásobok ceny zájazdu.

- a) ak poškodenie cestujúceho nebolo spôsobené úmyselne a ani hrubou neobalstou, alebo
- b) ak za škodu, ktorá vznikla cestujúcemu, organizátor zodpovedá len z dôvodu zavinenia na strane niektorého poskytovateľa služieb. Pravdepodobné z toho vznikajúce nároky sa podľa Montrealskej dohody resp. zákona o leteckej doprave tohto obmedzenia netýkajú.

10.2 Obmedzenie trestnej zodpovednosti

Trestná zodpovednosť organizátora za vecné škody, ktoré neboli spôsobené úmyselne alebo hrubou neobalstou, je vymedzená na trojnásobok ceny zájazdu. Najvyššia suma ručenia platí vždy na zákazníka a na zájazd. Možné ďalšie nároky v súvislosti s cestovnou batožinou zostávajú podľa Montrealskej dohody obmedzením nedotknuté.

10.3 Ak sú obmedzenia ručenia stanovené medzinárodnými dohovormi alebo predpismi poskytovateľa služieb, môže sa na ne pri zodpovedajúcich škodových udalostiach organizátor odvolať.

11. Povinnosť poskytnutia súčinnosti

11.1. Cestujúci je povinný bezodkladne informovať o reklamácii zastupujúcu kontaktnú osobu, ktorá je v cestovných dokladoch uvedená pod „starostlivosť počas vašej cesty“. Táto osoba je poverená sa postarať o nápravu, pokiaľ je možná. Ak cestujúci vlastnou neobalstou nepoukáže na nedostatok, nároky nebudú uznané.

11.2 Pri všetkých typoch ubytovania pri individuálnej doprave je potrebné okamžité informovanie o reklamácii osobe, ktorá je v cestovných dokladoch uvedená pod „starostlivosť počas vašej cesty“.

11.3 Škody alebo oneskorené doručenie pri cestách lietadlom je nutné okamžite oznámiť na mieste a podať oznámenie o vzniknutej škode (P.I.R.) príslušnej leteckej spoločnosti. Letecké spoločnosti spravidla odmietajú náhradu, ak nebolo vyplnené oznámenie o vzniknutej škode.

Oznámenie o vzniknutej škode musí byť pri strate batožiny podané do 7 dní, pri meškaní batožiny

do 21 dní po vydaní. V ostatných prípadoch sa strata, poškodenie alebo nesprávne doručenie hlási vedeniu zájazdu alebo miestnemu zastúpeniu organizátora. Pri chýbajúcom oznámení o vzniknutej škode nebudú nároky uznané.

12. Riešenie reklamácií, lehota na uplatnenie nárokov, premlčanie

12.1 Ak sa nepodarí nedostatok celkom alebo čiastočne napraviť, je potrebné spísať s delegátom/zástupcom miestnej agentúry („starostlivosť počas vašej cesty“) protokol.

12.2. Nároky vznikajúce z neposkytnutia zájazdu si musí cestujúci uplatniť, najlepšie písomne, do jedného mesiaca po zmluvne stanovenom ukončení zájazdu na e-mailovej adrese kundenbetreuung.koeln@dertouristik.com alebo na adrese DER Touristik Koeln GmbH, Humboldtstrasse 140, 51149 Koeln. Po uplynutí tejto lehoty môže cestujúci uplatňovať nároky len vtedy, ak kvôli prekážkam, ktoré nevznikli jeho zavinením nemohol dodržať lehotu.

12.3. Lehota z bodu 12.2 platí aj pre hlásenie poškodenej batožiny alebo oneskorené doručenie batožiny pri letoch podľa čl.11.3 keď môže byť v platnosti záručné právo z §§651c ods. 3, 651d, 651e ods. 3 a 4BGB. Oznámenie o vzniknutej škode musí byť pri strate batožiny podané do 7 dní, pri meškaní batožiny do 21 dní.

12.4 Nároky cestujúceho podľa §651 c až §651 f BGB pri ujme na živote, ujme na zdraví alebo telesnej ujme, vyplývajúce z úmyselného alebo nedbanlivého porušenia povinností touroperátora alebo zákonného zástupcu alebo inej poverenej osoby touroperátora, sa premlčia po uplynutí 2 rokov. Platí to aj pre nároky z náhrady inej škody, vyplývajúce z úmyselného alebo hrubo nedbanlivého porušenia povinností touroperátora alebo zákonného zástupcu alebo poverenej osoby touroperátora. Ak prebiehajú medzi cestujúcim a touroperátorom rokovania o nároku alebo o okolnostiach, ktoré zakladajú nárok, tak je premlčanie pozastavené, kým bude cestujúci alebo touroperátor odmietať ďalšie rokovania. Premlčanie nastáva najskôr 3 mesiace po tom, ako skončilo jeho pozastavenie.

13. Informačná povinnosť o identite prevádzkovateľa leteckých služieb, (tzv. „Black list“)

Na základe nariadenia EÚ Nr. 2111/2005 je organizátor povinný cestujúceho pri rezervácii informovať o identite prepravujúcej/cich leteckej/ých spoločnosti/í. Ak pri rezervácii zájazdu prepravujúca letecká spoločnosť ešte nie je známa, tak má organizátor voči cestujúcemu povinnosť, menovať leteckú spoločnosť, prípadne letecké spoločnosti, ktorá bude, prípadne budú pravdepodobne uskutočňovať let. Akonáhle sa organizátor dozvie, ktorá letecká spoločnosť bude zabezpečovať let, bude o tom cestujúceho informovať. Ak sa zmení už oznámená letecká spoločnosť, bude organizátor cestujúceho o zmene obratom informovať. Takzvaná „Blacklist“ (letecké spoločnosti s európskym zákazom činnosti) sa dá okrem iného nájsť i na nasledovnej internetovej stránke: <http://air-ban.europa.eu>

14. Ochrana osobných údajov a ďalšie ustanovenia

Všetky osobné údaje, ktoré cestujúci poskytne organizátorovi, sú organizátorom podľa zákona archivované a spracované. Spracované a partnerovi poskytnuté budú len tie osobné údaje, ktoré sú potrebné k vyplneniu zmluvy. Zamestnanci DER Touristik Kolín sú podľa § 5 BDSG povinní zachovať o osobných údajoch tajomstvo.

Účastníci zájazdu majú vždy právo na bezplatné informácie, opravu, zablokovanie a vymazanie uložených osobných údajov.

Použitie vašich osobných údajov na marketingové účely je možné výlučne podľa zákonom ustanovených podmienok. Použitie vašich osobných údajov na tieto účely môžete písomne kedykoľvek zrušiť na adrese DER Touristik Koeln GmbH, Abteilung Marketing/Dateschutz, Humboldtstrasse 140, 51149 Koeln alebo na e-mailovej adrese: datenschutz.koeln@dertouristik.com.

Jahn Reisen, značka DER Touristik Koeln GmbH, Humboldtstrasse 140, 51149 Koeln. AG Koeln HRB 53152 Konatelien: René Herzog (hovorca), Rolf-Dieter Maltzahl, Klaus Franke