

Všeobecné zmluvné podmienky Rakúsko

Prispôsobenie na novelu k zákonu o spotrebiteľovi Občianskeho zákonníka BGBl. 247/93 a záručného práva – pozmeňovacieho zákona, Občiansky zákonník BGBl. I č. 48/2001.

Spolu zaradené v spotrebiteľskej politickej rade spolkového ministra pre zdravie, šport a ochranu spotrebiteľa v súlade zákona §73 odst. 1 GewO 1994 a §8 vyhlášky spolkového ministra pre hospodárske záležitosti v texte 1994 o uplatnení predpisu pre cestovné kancelárie (odteraz §6, ob4. zákonníka BGBl. 1. II 4. 401/98).

Cestovná kancelária môže vystupovať ako sprostredkovateľ (odstavec A) a/alebo ako poskytovateľ (odstavec B).

Sprostredkovateľ preberá povinnosť usilovať sa o zaobstaranie nároku na služby iných (poskytovateľa , prepravcu, hoteliera atď.).

Poskytovateľ je spoločnosť, ktorá ponúka viacero turistických služieb za paušálnu cenu (paušálna cesta / podujatie) alebo jednotlivé turistické služby ponúka ako vlastné služby a vo všeobecnosti dáva k dispozícii vlastné prospekty, popisy atď.

Spoločnosť, ktorá vystupuje ako poskytovateľ, môže byť činná ako sprostredkovateľ, keď sú sprostredkované cudzie služby (napr. fakultatívny výlet v destinácii), pokiaľ preukáže sprostredkovateľskú funkciu.

Nasledujúce podmienky znázorňujú zmluvný text, ku ktorému patrične cestovné kancelárie ako sprostredkovateľ (odstavec A) alebo ako poskytovateľ (odstavec B) uzatvárajú zmluvy so svojimi klientami/cestujúcimi (pozn. v zmysle zákona o ochrane kupujúceho).

Zvláštne podmienky

- sprostredkovaných poskytovateľov ciest
- sprostredkovaných prepravcov (napr. železnice, autobus, lietadlo a loď) a
- iných sprostredkovaných poskytovateľov služieb

majú prednosť.

A. Cestovná kancelária ako sprostredkovateľ

Nasledujúce podmienky sú podkladom pre zmluvy (zmluva o obstaraní zájazdu), ktoré uzatvárajú klienti so sprostredkovateľom.

1.Rezervácia / Uzatvorenie zmluvy

Rezervácia sa dá urobiť písomne alebo telefonicky. Telefonické rezervácie musia byť cestovnou kanceláriou obratom potvrdené. Cestovné kancelárie by mali použiť prihlášky, ktoré obsahujú všetky podstatné údaje o objednávke klienta s odkazom na podklady z popisu cesty (katalóg, prospekt atď.).

Sprostredkovateľ má so zreteľom na svoje vlastné služby a ním sprostredkované služby poskytovateľa podľa §6 predpisov pre cestovné kancelárie upozorniť na konkrétne VŠEOBECNÉ PODMIENKY, upozorniť na cestovné podmienky, ktoré sa preukázateľne odlišujú a v tomto prípade je nutné ich vydať pred uzatvorením zmluvy. Pokiaľ sú sprostredkované služby zahraničných spoločností (poskytovateľ služieb, organizátor), môže prísť do platnosti aj zahraničné právo. Tá osoba, ktorá urobí rezerváciu sebe alebo tretej osobe, platí ako objednávateľ a preberá povinnosti z udelenia zákazky voči cestovnej kancelárii (platby, odstúpenie od zmluvy atď.). Pri rezervácii môže cestovná kancelária požadovať spracovateľský poplatok a (minimálnu) zálohu. Doplatok ako aj náhrada nákladov platených v hotovosti (poplatky za telefón, telegraf atď.) sú splatné pri vydaní cestovných dokladov (sem nepatria osobné doklady) príslušného organizátora alebo poskytovateľa služieb v cestovnej kancelárii. Cestovné kancelárie, ktoré rezerváciu prevzali, sú povinné odovzdať cestujúcemu bezodkladne po uzatvorení zmluvy potvrdenie o cestovnej zmluve (potvrdenie o rezervácii).

2. Informácie a iné doplnkové služby

2.1 Informácie o pasových, vízových, devízových, colných a zdravotných predpisoch

Predpokladá sa, že je známe, že pre cesty do zahraničia je spravidla potrebný cestovný pas. Cestovná kancelária by mala informovať klienta o platných pasových, vízových a zdravotných podmienkach vstupu ako aj na požiadanie o devízových a colných predpisoch, pokiaľ sa tieto v Rakúsku dajú zistiť. Klient je sám zodpovedný za dodržiavanie týchto predpisov. Podľa možnosti preberá cestovná kancelária zaobstaranie nanajvýš potrebného víza za poplatok. Podľa možnosti poskytne cestovná kancelária na požiadanie informácie o zvláštnych predpisoch pre cudzincov, občanov bez štátnej príslušnosti ako aj osobám s dvojím občianstvom.

2.2. Informácie o cestovných službách

Cestovná kancelária je povinná opísať sprostredkované služby organizátora resp. poskytovateľa so zreteľom na zvláštnosti sprostredkovanej zmluvy a na skutočnosti cieľovej destinácie resp. miesta podľa najlepšieho vedomia.

3. Postavenie a ručenie

Ručenie cestovnej kancelárie sa vzťahuje na

- Dôkladný výber organizátora resp. poskytovateľa služieb ako aj dôkladné zhodnotenie získaných skúseností
- Bezchybné zaobstaranie služieb vrátane adekvátnej informácie pre klienta a odovzdanie cestovných dokladov
- Preukázateľné postúpenie správ, vyhlásení a platieb medzi klientom a sprostredkovateľskou spoločnosťou a opačne (ako napr. zmeny dohodnutých služieb a dohodnutých cien, odstúpenie od zmluvy, reklamácie).

Cestovná kancelária neručí za poskytnutie ním sprostredkovaných resp. zaobstaraných služieb.

Cestovná kancelária musí klientovi oznámiť prostredníctvom potvrdenia rezervácie znenie firmy

(meno produktu), názov organizátora a popřípade poisťovne, pokiaľ tieto údaje nenájdete v prospektoch, katalógu alebo v ostatných propagačných materiáloch. Pokiaľ nie, tak to klientovi zaručuje organizátor resp. poskytovateľ služieb.

4. Porušenie služieb

Pokiaľ cestovná kancelária naruší povinnosti vyplývajúce zo zmluvného vzťahu, zaväzuje sa klientovi nahradiť z toho vzniknuté škody, keď dokáže, že nie sú ani zámerom ani hrubou nebanlivosťou.

Za porušenie zmluvy na základe menšieho zavinenia je cestovná kancelária povinná urobiť náhradu z toho vzniknutých škôd až do výšky provízie sprostredkovaného obchodu.

B. Cestovná kancelária ako poskytovateľ

Nasledovné podmienky sú podklady zmluvy – ďalej zmluva o zaobstaraní – ktorú uzatvára objednávateľ s poskytovateľom buď priamo alebo za použitia sprostredkovateľa. V prípade priameho uzatvorenia zmluvy sú povinnosti sprostredkovateľa pre organizátora bezvýznamné.

Poskytovateľ uznáva v zásade konkrétne VŠEOBECNÉ CESTOVNÉ PODMIENKY, odchýlky sú vyznačené vo všetkých detailných propagačných podkladoch podľa § 6 predpisu o uplatnení.

1. Rezervácie / Uzatvorenie zmluvy

Vid' doplňujúce ustanovenia.

2. Zmena cestujúcej osoby

Zmena v osobe cestujúceho je možná v prípade, keď náhradná osoba spĺňa všetky podmienky účasti a môže sa to uskutočniť 2 spôsobmi :

2.1 Odstúpenie od nároku na cestovné služby

Povinnosti objednávateľa vyplývajúce z cestovnej zmluvy zostávajú v platnosti, keď odstúpi všetky alebo jednotlivé nároky zo zmluvy na tretiu osobu. V tomto prípade znáša objednávateľ z toho vyplývajúce náklady.

2.2 Prenos zájazdu

Pokiaľ je klientovi zabránené nastúpiť na zájazd, môže zmluvný vzťah preniesť na inú osobu. Prenos je nutné oznámiť poskytovateľovi buď priamo alebo cestou sprostredkovateľa v rámci primeranej lehoty pred termínom odchodu. Poskytovateľ môže oznámiť konkrétnu lehotu. Osoba, ktorá prenáša zájazd a nadobúdateľ sa zaručujú za ešte nevyrovnané doplatky ako aj prípadné náklady vzniknuté prenosom.

3. Obsah zmluvy, informácie a iné dodatočné služby

Poskytovateľ aj sprostredkovateľ má povinnosť informovať (najmä informácie o pasových, vízových, devízových, colných a zdravotných podmienkach vstupu) obsahlo o ním ponúkaných službách. Popisy služieb v čase rezervácie platného katalógu resp. prospektu ako aj ďalších v ňom obsiahnutých informáciách sú predmetom zmluvy o zájazde, iba ak boli pri rezervácii uzatvorené inak znejúce dohody. Odporúča sa dohody tohto charakteru bezpodmienečne zaznamenať v písomnej forme.

4. Cestovanie so zvláštnymi rizikami

Pri cestách so zvláštnymi rizikami (napr. expedície) neručí organizátor za dôsledky, ktoré vzniknú pri vyskytnutí sa rizík, keď sa tak stane mimo jeho okruhu pôsobenia.

Povinnosť poskytovateľa zostáva pripraviť dôkladne cestu a starostlivo zvoliť osoby a spoločnosti na poskytnutie jednotlivých cestovných služieb.

5. Právne podklady pri porušení služieb

5.1. Záruka

Klient má právo záruky pri nedodaných resp. chybných službách. Klient prehlasuje byť uzrozumený, že mu poskytovateľ namiesto nároku na zmenu alebo zníženie ceny v primeranej lehote ponúkne bezchybné služby alebo chybné služby zlepši. Pomoc môže nasledovať takým spôsobom, že nedostatok odstráni alebo poskytne služby na rovnakej resp. vyššej úrovni, s ktorými klient vyslovene súhlasí.

5.2 Náhrada škody

Pokiaľ poruší poskytovateľ alebo jeho pomocníci povinnosti vyplývajúce zo zmluvného vzťahu, tak je povinný vykonať klientovi náhradu škôd z toho vzniknutých. Pokiaľ poskytovateľ ručí za iné osoby ako svojich zamestnancov- výnimkou sú prípady osobných škôd – iba ak sa nepreukáže, že to nebol ani úmysel ani hrubá nebanlivosť. Okrem toho pri úmysle a hrubej nebanlivosti nepreberá poskytovateľ záruku za predmety , ktoré nie sú brané, ak by tieto pod znalosťou okolností vzal do úschovy. Klientom sa odporúča nebrať si žiadne hodnotnejšie predmety. Ďalej sa odporúča zobrať predmety patrične uschovať.

5.3. Nahlásenie nedostatkov

Klient musí každý nedostatok splnenia zmluvy , ktorý zistí počas svojej cesty, neodkladne nahlásiť zástupcovi poskytovateľa. Toto sa predpokladá, ak mu bol tento daný na známosť a je zastihnuteľný na mieste bez akejkolvek väčšej námahy. Opomenutie tohto oznamu nemení nič na nároku klienta na ručené služby popísané v odstavci 5.1. Môže sa mu ale zárať ako spolu zavinenie škody a znížiť eventuálne nároky na náhradu škody. Poskytovateľ musí klienta buď priamo alebo prostredníctvom sprostredkovateľa písomne upozorniť na povinnosť oznámenia. Takisto musí byť klient uzrozumený, že opomenutie oznámenia nenaruší nároky na ručené služby , avšak môže byť zárátané ako spolu zavinenie škody. V danom prípade sa odporúča informovať o nedostatkoch a požadovať pomoc u miestneho zástupcu buď poskytovateľa služieb (napr. hotel, letecká spol.) alebo priamo u organizátora.

5.4 Záručno-právne špeciálne zákony

Poskytovateľ ručí pri leteckých pobytoch okrem iného podľa Varšavskej dohody a podľa jej dodatku, pri železničných a autobusových zájazdoch podľa Zákona o povinnom ručení pre motorové vozidlá a železnice.

6. Uplatnenie možných nárokov

Aby sa uľahčilo uplatnenie nárokov, odporúča sa klientom, dať si vystaviť písomné potvrdenie o nezabezpečení služieb alebo nedostatočných službách napr. potvrdenia, dôkazy, zaistiť si svedkov.

Nároky na ručenie služieb si môžete uplatniť iba do 2 rokov. Náhrady škôd sú po 3 rokoch premlčané. Odporúča sa v záujme cestujúcich uplatniť si nároky neodkladne po návrate zo zájazdu priamo u poskytovateľa alebo prostredníctvom sprostredkujúcej cestovnej kancelárie, pretože možno rátať so spomalením spojeným s ťažkosťami dokazovania.

7. Odstúpenie od zmluvy

7.1 Odstúpenie klienta pred nástupom na zájazd

a, Odstúpenie bez storno poplatkov

Odhliadnuc od právne prípustného práva na odstúpenie môže klient bez toho, aby poskytovateľ mal voči nemu nároky, odstúpiť od zmluvy v nasledovných prípadoch pred začatím služieb : pokiaľ boli zásadné zložky zmluvy ku ktorým sa ráta aj cena, podstatne zmenené.

Aj zmarenie vyhradeného účelu resp. charakteru zájazdu ako aj podľa odstavca 8.1 zvýšenie dohodnutej ceny o viac ako 10 percent je v každom prípade takáto zmena zmluvy.

Poskytovateľ sa zaväzuje buď priamo alebo prostredníctvom sprostredkujúcej cestovnej kancelárie bezodkladne oznámiť klientovi zmenu a poučiť ho popri tom o jestvujúcej možnosti voľby, buď zmenu zmluvy akceptovať alebo od zmluvy odstúpiť; klient má svoje právo voľby neodkladne uplatniť. Pokým zavinením poskytovateľa príde k udalosti, ktorá vedie k odstúpeniu klienta , je poskytovateľ zaviazaný škodu nahradiť.

b, Nárok na náhradné služby

Klient môže, keď neuplatní možnosť odstúpenia podľa a, pri stornovaní poskytovateľa bez zavinenia klienta, požadovať namiesto spätného priebehu zmluvy, splnenie účasťou na rovnocennom inom zájazde, pokiaľ je poskytovateľ v stave poskytnúť túto službu. Popri nároku na právo voľby prináleží klientovi aj nárok na náhradu škody kvôli nesplneniu zmluvy, pokiaľ sa nejedná o prípady z odstavca 7.2.

c, Odstúpenie so storno poplatkom

Storno poplatok je v percentuálnom vzťahu k cene zájazdu a je určený podľa výšky storna v momente odstúpenia od zmluvy a príslušného druhu cesty. Pod cenou zájazdu resp. paušálnou cenou sa rozumie celková cena zmluvne dohodnutých služieb.

Klient je oprávnený vo všetkých prípadoch mimo prípadov spomínaných v odstavci. a, odstúpiť od zmluvy pri úhrade storno poplatku. V prípade neprimeraných storno poplatkov môže byť tento súdom znížený. Podľa druhu cesty vyplývajú na osobu nasledovné storno poplatky:

1. Letecké paušálne zájazdy (charter), skupinové zájazdy (skupinové paušálne zájazdy v pravidelnej linkovej doprave), autobusové zájazdy (viacdenné zájazdy).

Do 30. dňa pred nástupom	10 %
Od 29. do 20. dňa pred nástupom	25%
Od 19. do 10. dňa pred nástupom	50%
Od 9. Do 4. dňa pred nástupom	65%
Od 3. dňa (72 hodín) pred nástupom	85% ceny zájazdu.

2. Individuálne paušálne zájazdy v pravidelnej linkovej doprave, zájazdy železničnou dopravou (výnimka špeciálne vlaky)

Do 30. dňa pred nástupom	10 %
Od 29. do 20. dňa pred nástupom	15%
Od 19. do 10. dňa pred nástupom	20%
Od 9. Do 4. dňa pred nástupom	30%
Od 3. dňa (72 hodín) pred nástupom	45% ceny zájazdu.

Pre hotelové ubytovanie, prázdninové domy, plavby, jednodňové autobusové zájazdy, špeciálne vlaky a letecké zájazdy pravidelnej linkovej dopravy za špeciálne tarify platia špeciálne podmienky. Tieto sú uvedené v detailoch programu.

Odstúpenie od zmluvy

Pri odstúpení od zmluvy treba dbať na:

Klient (objednávateľ) môže kedykoľvek oznámiť cestovnej kancelárii, v ktorej si zájazd objednal, že odstupuje od zmluvy. Pri stornovaní sa odporúča urobiť tak

- formou doporučeného listu alebo
- osobne zároveň s písomným vyhlásením.

d, No-show

No-show nastáva vtedy, ak sa klient nezúčastní nástupu, pretože mu chýba vôľa cestovať alebo keď premešká nástup kvôli jemu uniknutej neobľúbivosti alebo kvôli jemu sa prihodenej náhode. Pokiaľ je naďalej ujasnené, že klient nemôže alebo nechce využiť zvyšné cestovné služby, musí uhradiť pri druhoch ciest podľa odstavca c, 1. (letecké paušálne zájazdy atď.) 85 %, pri druhoch ciest podľa odstavca c, 2. (individuálne zájazdy) 45% ceny zájazdu.

V prípade nevhodnosti hore uvedených poplatkov môžu byť v jednotlivých prípadoch znížené súdom.

7.2 Odstúpenie organizátora zájazdu pred nástupom na zájazd

a, Organizátor zájazdu je oslobodený od splnenia zmluvy, ak nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov vopred určený v popise a klientovi bolo oznámené stornovanie v rámci v popise organizátora uvedených alebo nasledovných lehôt :

- do 20. dňa pred nástupom pri cestách viac ako 6 dní,
- do 7. dňa pred nástupom pri cestách od 2 do 6 dní,
- do 48 hodín pred nástupom pri jednodňových cestách.

Pokiaľ organizátor zájazdu nenaplní minimálny počet účastníkov z dôvodu neobľúbivosti , môže klient požadovať náhradu škody , táto je paušalizovaná výškou storno poplatku. Uplatnenie tohto poplatku presahujúceho škodu nie je vylúčené.

b, Stornovanie je dôsledkom vyššej moci, to zn. na základe zvláštnych a nepredvídateľných udalostí, na ktoré ten, kto sa na vyššiu silu odvoláva, nemá žiaden vplyv a následkom ktorej sa napriek uplatneniu zvýšenej starostlivosti nedalo vyhnúť. K tomuto sa neráta prerezovanie, ale štátne nariadenia, štrajky, vojna alebo vojne podobné stavy, epidémie, prírodné katastrofy atď.

c, v prípadoch a, a b, obdrží klient uhradenú zálohu späť. Náleží mu právo voľby podľa 7.1 b, 1. odstavca.

7.3 Odstúpenie organizátora po nástupe na zájazd

Organizátor je oslobodený od dodržania zmluvy, keď klient v rámci skupinového zájazdu trvalo narušia priebeh cesty svojim hrubým neslušným správaním aj napriek upozorneniu.

V tomto prípade je klient povinný nahradiť organizátorovi škodu, pokiaľ sa ho týka previnenie,

8. Zmena zmluvy

8.1 Zmena ceny

Organizátor si vyhradzuje právo zvýšenia rezerváciou potvrdenej ceny z dôvodov, ktoré nie sú závislé od jeho vôle, pokiaľ je termín nástupu na pobyt viac ako 2 mesiace po uzatvorení zmluvy. Takého dôvody sú vyslovene zmeny prepravných nákladov – najčastejšie pohonných hmôt, poplatky za určité služby ako prístavacie poplatky, prístavné poplatky a náležité poplatky na letiskách, alebo pre konkrétny zájazd použité výmenné kurzy.

Pri poklese cien z týchto dôvodov je potrebné postúpiť to na cestujúceho.

Počas dvojmesačnej lehoty sa môže vykonať navýšenie ceny iba vtedy, keď sú dôvody na toto dohodnuté pri rezervácii a poznamenané na potvrdení o rezervácii.

Od 20. dňa pred nástupom nie sú žiadne zmeny cien. Zmena ceny je povolená iba vtedy, keď sa pri predložení dohodnutých predpokladov očakáva aj presný údaj na vyrátanie novej ceny. Klientom sa musia objasniť zmeny cien a ich okolnosti.

Pri zmene ceny o viac ako 10% je v každom prípade možné odstúpenie klienta od zmluvy bez storno poplatkov (viď odstavce 7.1 a).

8.2 Zmena služieb po nástupe na zájazd

- pri zmenách, ktoré organizátor obhajuje, platia pravidlá uvedené v odstavci 5 (právne podklady pri porušení služieb)
- stane sa po nástupe, že značná časť zmluvne dohodnutých služieb nie je poskytnutá alebo nemôže byť poskytnutá, musí organizátor urobiť náležité opatrenia bez ďalších poplatkov, aby sa zájazd naďalej mohol realizovať. Pokiaľ nie sú vykonané také opatrenia alebo nie sú zo závažných dôvodov akceptované klientom, tak sa organizátor musí poprípade postarať o rovnocennú možnosť bez dodatočných poplatkov alebo klienta prepraviť na miesto odchodu resp. na iné s klientom dohodnuté miesto. Ostatne je organizátor povinný pri nesplnení alebo nedostatočnom splnení zmluvy klientovi poskytnúť pomoc pri prekonaní ťažkostí.

9. Poskytovanie informácií tretej osobe

Informácie o menách účastníkov a mieste pobytu sa neposkytujú tretím osobám ani v naliehavých prípadoch, iba ak si to účastník vyslovene želá. Náklady spojené s poskytnutím naliehavých správ idú na náklady klienta. Účastníkom sa odporúča, oznámiť svojim rodinným príslušníkom adresu svojho dovolenkového pobytu.

10. Všeobecne

Pod B uvedené odstavce 7.1 c, predtým b, (odstúpenie), 7.1. d, predtým c, (No-show) ako aj 8.1 (zmena ceny) sú zapísané ako nezáväzné odporúčanie v kartelovom registri pod Kt 718/91-3 a odteraz ako také pod 25 Kt 793/96-3.

Doplňujúce ustanovenia ku ARB 1992 pre REWE Austria TouristikGmbH:

1.Rezervácia/Uzatvorenie zmluvy

1.a, Rezervácia priamo u REWE Austria Touristik GmbH

Klient od nás obdrží zodpovedajúc svojej telefonicknej alebo osobnej rezervácie alebo internetovej objednávky potvrdenie/faktúru vrátane čísla objednávky. Zmluva nadobúda platnosť až vtedy, keď klient v rámci lehoty 10 dní po obdržaní potvrdenia/faktúry uhradí na náš účet 10 % ceny zájazdu plus poistné prípadného cestovného poistenia v cestovnej kancelárii. Keď je medzi dňom rezervácie a nástupom na zájazd menej ako 20 dní – toto sa definuje ako krátkodobá rezervácia – je celková cena splatná ihneď. Číslo rezervácie je nutné zadávať pri každej úhrade a v písomnom styku, nakoľko platbu bez rezervačného čísla nie je možné priradiť a peniaze musia byť vrátené.

1.b, Rezervácia prostredníctvom cestovnej kancelárie

Klient obdrží od sprostredkovateľa/cestovnej kancelárie za svoju objednávku potvrdenie o rezervácii/faktúru. Pri rezervácii je potrebné uhradiť 10% celkovej ceny zájazdu plus poistné prípadného cestovného poistenia v cestovnej kancelárii. Úhradu je možné vykonať 11 mesiacov pred dohodnutým ukončením zájazdu. Doplatok do celkovej sumy je potrebné urobiť 20 dní pred nástupom na pobyt – pri vydaní cestovných dokladov cestujúcemu v cestovnej kancelárii.

2. Doplnok k bodu 7.1. c/ Odstúpenie so storno poplatkom

Pre všetky druhy ciest platia storno podmienky uvedené v bode 7.1.c.1 (charter).

Vo výnimočných prípadoch, ak je to uvedené v potvrdení rezervácie/na faktúre, môže padnúť rôzny storno poplatok až do výšky 100% ceny.

Všetky údaje v katalógu zodpovedajú stavu k júnu 2016. Zmeny/tlačové chyby vyhradené.

JAHN REISEN, značka

REWE Austria Touristik GmbH

IZ NÖ-Süd, Strasse 3, Objekt 16

A-2355 Wr. Neudorf

Poštová adresa:

Zieglergasse 6, A-1070 Wien

Tel. 01 58955, Fax 01 58955 82499

Sídlo súdu: Wien

Krajský súd Wiener Neustadt FN 171549d

Číslo organizátora : 1998/0485

DVR: 0974536, UID : ATU45171709

