

Cestovné podmienky pre DER Touristik Deutschland GmbH

Nasledovné ustanovenia, pokiaľ boli platne dohodnuté, sa stávajú obsahom **Zmluvy o balíku cestovných služieb** (ďalej len „**zmluva o zájazde**“) uzatvorenej medzi Vami a nami. Dopĺňajú a dopĺňajú zákonné ustanovenia § 651a - y BGB (nemecký Občiansky zákonník BGB) a § 250 a 252 EGBGB (Úvodný zákon k BGB).

Ak si rezervujete iba **jednu službu cestovného ruchu** (napr. ubytovanie v hoteli, dovolenkový dom), ktorá nie je alebo nebude súčasťou balíka zájazdu, platia nasledujúce cestovné podmienky **s výnimkou oddielov 5.2, 7, 11 a 16**. Špeciálne funkcie, ktoré sa týkajú výlučne takýchto individuálnych cestovných služieb, sú výslovne upravené alebo označené nižšie. **Vyššie uvedené predpisy sa nevzťahujú na individuálnu leteckú prepravu.**

Odchýlky v popise príslušného zájazdu/katalógu a individuálnych dohodách majú prednosť pred týmito cestovnými podmienkami.

1. Uzatvorenie cestovnej zmluvy/Zodpovednosť za spolucestujúcich

1.1. Pre všetky spôsoby rezervácie zájazdu (napr. v cestovnej kancelárii, priamo u usporiadateľa, telefonicky, online atď.) platí:

a) Základom ponuky sú naše vypísané služby a zájazdy a naše doplňujúce informácie na príslušnú cestu, pokiaľ sú vám pri rezervácii k dispozícii. Predajca a poskytovateľ služby (napr. hotely, dopravné spoločnosti) nie sú splnomocnení na uzatváranie dohôd, poskytovanie informácií ani poskytovanie žiadnych záruk, ktoré by menili dohodnutý obsah cestovnej zmluvy, rozširovali zmluvne dohodnutý rozsah služieb alebo boli v rozpore s informáciami v opise služby. Hotelové a iné prospekty, ktoré neboli vydané nami, nie sú záväzné na poskytovanie našich služieb, pokiaľ neboli po dohovore s vami zahrnuté do obsahu cestovnej zmluvy.

b) Za všetky zmluvné záväzky cestujúcich, pre ktorých robíte rezerváciu, zodpovedáte rovnako ako za svoje vlastné, pokiaľ ste túto povinnosť prijali prostredníctvom výslovného a samostatného vyhlásenia.

c) Ak sa obsah nášho potvrdenia rezervácie odlišuje od obsahu rezervácie, ide o novú ponuku, ktorou sme viazaní po dobu 10 dní. Zmluva bude uzatvorená na základe tejto novej ponuky, ak upozorníme na zmenu týkajúcu sa novej ponuky a splníme povinnosti týkajúce sa poskytnutia predzmluvných informácií a vy nám v období, počas ktorého sme viazaní predloženou ponukou, potvrdíte jej prijatie buď výslovným vyhlásením, alebo zaplatením zálohy.

d) Nami poskytnuté predzmluvné informácie o základných charakteristikách cestovných služieb, cene zájazdu a všetkých dodatočných nákladoch, spôsoboch platby, minimálnom počte účastníkov a storno poplatkoch (podľa článku 250 § 3 číslo 1, 3 až 5 a 7 EGBGB) nie sú súčasťou cestovnej zmluvy iba vtedy, ak je to medzi stranami výslovne dohodnuté.

1.2. Pre rezerváciu urobenú ústne, telefonicky, písomne, e-mailom, prostredníctvom SMS alebo faxom platí:

a) Rezerváciou (prihlásením na zájazd) nás záväzne žiadate o uzatvorenie cestovnej zmluvy

b) Zmluva je uzatvorená usporiadateľom na základe potvrdenia rezervácie. Pri uzatvorení zmluvy alebo bezprostredne po ňom vám odovzdáme potvrdenie

rezervácie zodpovedajúce požiadavkám právnych predpisov a uložené na trvalom nosiči informácií (ktorý vám umožní ho uchovať alebo uložiť tak, aby vám bolo primerané obdobie k dispozícii, napr. v papierovej forme alebo prostredníctvom e-mailu) v prípade, že nemáte nárok na tlačené potvrdenie rezervácie podľa čl. 250§6 ods. 1 veta 2 EGBGB, pretože uzatvorenie zmluvy sa uskutočnilo v prítomnosti oboch strán alebo mimo prevádzky.

1.3. Pri rezerváciách v rámci elektronického obchodného styku (napr. internet, mobilné aplikácie, elektronické médiá) na uzatvorenie zmluvy platí:

- a) Priebeh elektronickej rezervácie vám bude vysvetlený v príslušnej aplikácii.
- b) Ak chcete opraviť Vami zadané údaje, vymazať alebo resetovať celý formulár, máte k dispozícii zodpovedajúcu možnosť opravy, ktorej použitie je vysvetlené.
- c) Musia byť uvedené zmluvné jazyky, v ktorých možno urobiť elektronickú rezerváciu.
- d) Ak text zmluvy uložíme, budete o tom a o možnosti neskoršieho získania textu zmluvy informovaní.
- e) Stlačením softvérového tlačidla s textom „Záväzná rezervácia“ alebo s porovnateľným označením nás záväzne žiadate o uzatvorenie cestovnej zmluvy.
- f) Prijatie Vašej cestovnej prihlášky Vám obratom potvrdíme elektronicky (potvrdenie o prijatí).
- g) Odoslaním cestovnej prihlášky stlačením tlačidla nevzniká nárok na uzavretie zmluvy.
- h) Zmluva bude uzatvorená, hneď ako vám bude doručené potvrdenie rezervácie na trvalom nosiči dát. Pokiaľ bude potvrdenie rezervácie doručené okamžite po stlačení tlačidla „Záväzná rezervácia“ na obrazovke zodpovedajúcim zobrazením potvrdenia rezervácie, potom je cestovná zmluva uzatvorená v momente zobrazenia tohto potvrdenia. V takom prípade vám nemusíme zaslať správu o prijatí rezervácie podľa bodu f), ak vám bude ponúknutá možnosť uložiť potvrdenie na trvalý nosič dát a prípadne ho vytlačiť. Záväznosť cestovnej zmluvy však nezávisí od toho, či si potvrdenie skutočne uložíte alebo vytlačíte.

1.4. Upozorňujeme na to, že pri ponúkaných cestovných službách uzatvorených na diaľku (predovšetkým listom, telefonicky, faxom, e-mailom, prostredníctvom SMS alebo telekomunikačných médií a online služieb) nevzniká podľa ustanovenia § 312 nasl. BGB právo na zrušenie zmluvy, ale len zákonné právo na odstúpenie od zmluvy a vypovedanie zmluvy, najmä právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 651h BGB. Právo na zrušenie zmluvy však vzniká, ak by bola zmluva o cestovných službách podľa § 651a BGB uzatvorená mimo prevádzky, iba ak by ústna komunikácia, z ktorej vychádza uzatvorenie zmluvy, bola vedená na základe predchádzajúcej objednávky spotrebiteľa; v takom prípade nevzniká právo na zrušenie zmluvy.

2. Platba/Cestovné doklady na zájazd

2.1. Úhradu ceny zájazdu pred dokončením zájazdu môžeme požadovať a prijímať len v prípade, ak existuje platná zmluva o ochrane platieb prijatých od klientov (poistenie proti úpadku) a že vám bol poskytnutý certifikát o uzatvorení tejto zmluvy obsahujúce meno a kontaktné údaje poisťovateľa uvedené jednoznačne, zrozumiteľne a dôrazne. Po uzatvorení zmluvy a po odovzdaní vyššie uvedeného potvrdenia sa hradí záloha vo výške 20 % ceny zájazdu. Doplátok je splatný 28 dní pred začiatkom cesty za predpokladu, že

bolo odovzdané potvrdenie o poistení proti úpadku a že naše právo na odstúpenie od zmluvy z dôvodov uvedených v bode 7 už nie je možné uplatniť. V opise môže byť pri niektorých cestovných službách uvedená aj predčasná splatnosť (napr. pri niektorých špeciálnych leteckých tarifikách).

2.2. Pri platbe kreditnou kartou bude úhrada automaticky stiahnutá z vášho účtu v príslušných termínoch splatnosti.

2.3. Ak neuhradíte zálohu a/alebo konečnú platbu v súlade s dohodnutými platobnými podmienkami, hoci sme ochotní a schopní zmluvné služby poskytnúť riadne, splnili sme si zákonnú informačnú povinnosť a nevzniká na to žiadny zákonný ani zmluvný nárok zadržania vo Váš prospech, potom sme oprávnení po upomienke s lehotou odstúpiť od cestovnej zmluvy a účtovať Vám storno poplatky v súlade s bodom 4.2 bod 2 až 4.5.

2.4. Cestovné doklady na zájazd sú štandardne vystavované 21 dní pred začiatkom cesty, pri rezerváciách urobených krátko pred začiatkom cesty sa v prípade potreby vyhotovia počas 24 hodín. Cestovné doklady na zájazd sa spravidla zasielajú e-mailom alebo tlačенou formou vašej cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej ste si rezervovali cestovné služby, prípadne po dohode priamo vám.

Pri rezerváciách letov so skorým dátumom odletu, je v konkrétnom prípade možná dohoda o doručení dokladov na zájazd na odletové letisko. Po úhrade zájazdu budú podklady pripravené na vyzdvihnutie. Za vzniknuté náklady sa účtuje administratívny poplatok 15 eur za rezerváciu.

3. Zmeny služieb pred začiatkom zájazdu

3.1. Odchýlky podstatných vlastností cestovných služieb od dohodnutého obsahu cestovnej zmluvy, ktoré sa stanú nevyhnutnými po uzavretí zmluvy a nevznikli z našej strany v zlom úmysle, sú nám povolené pred začatím zájazdu, pokiaľ odchýlky sú nepatrné a nemajú vplyv na celkový ráz zájazdu.

3.2. O zmenách v službách sme povinní Vás informovať ihneď po zistení dôvodu zmeny na trvanlivom nosiči (napríklad aj e-mailom, SMS alebo hlasovou správou) jasným, zrozumiteľným a zreteľným spôsobom.

3.3. V prípade výraznej zmeny podstatnej vlastnosti cestovnej služby alebo odchýlky od Vašich osobitných požiadaviek, ktoré sa stali súčasťou cestovnej zmluvy, máte právo v nami stanovenej primeranej lehote súčasne s oznámením o zmene:

- so zmenou súhlasiť,
- alebo bezplatne odstúpiť od cestovnej zmluvy,
- alebo požiadať o účasť na náhradnom zájazde, ak bola takáto možnosť ponúknutá.

Máte možnosť voľby, či budete na naše oznámenie o zmene reagovať, alebo nie.

Pokiaľ na naše oznámenie nebudete reagovať, resp. ak zareagujete až po uplynutí stanovenej lehoty, považuje sa zmena za prijatú. Týmto odkazujeme na odsek 3.2 týkajúci sa ohlásenia zmeny.

V opačnom prípade môžete buď súhlasiť so zmenou zmluvy, požiadať o účasť na náhradnom zájazde, ak vám bol ponúknutý, alebo bezplatne odstúpiť od zmluvy.

3.4. Akékoľvek záručné nároky zostávajú nedotknuté, pokiaľ sú zmenené služby chybné. Ak sme mali nižšie náklady na realizáciu zmeneného zájazdu alebo náhradného zájazdu v rovnakej kvalite, rozdiel Vám bude doplatený v súlade s § 651m ods.2 BGB.

4. Odstúpenie zákazníka od zmluvy pred začatím zájazdu/poplatky

4.1. Od cestovnej zmluvy môžete odstúpiť kedykoľvek pred začiatkom zájazdu, a to vyhlásením, ktoré urobíte voči našej spoločnosti. Ak bol zájazd rezervovaný cez cestovnú kanceláriu, zrušenie možno oznámiť aj jej. Odporúčame, aby ste svoje odstúpenie oznámili na trvanlivom nosiči.

4.2. Ak zrušíte zájazd pred začiatkom zájazdu alebo ak zájazd nenastúpite, strácame nárok na cenu zájazdu. Namiesto toho môžeme požadovať primerané odškodnenie v prípade, že zodpovednosť za odstúpenie nenesieme my alebo sa na mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti vyskytujú výnimočné okolnosti, ktoré zásadne ovplyvnia realizáciu zájazdu alebo prepravu osôb na miesto určenia; okolnosti sú neodvratné a mimoriadne, ak nie sú pod našou kontrolou a ich následkom nebolo možné zabrániť, aj keby boli zaistené všetky prijateľné opatrenia.

4.3. Výška náhrady bola stanovená ako paušálna suma, pričom sa vychádza z obdobia medzi vyhlásením o odstúpení od zmluvy o zájazde a začiatkom zájazdu, s prihliadnutím na predpokladanú úsporu výdavkov a predpokladané príjmy z iného využitia cestovnej služby. Na vašu žiadosť sme povinní zdôvodniť výšku náhrady. **Informácie o paušálnych sadzbách náhrady nájdete v časti 19 týchto cestovných podmienok nižšie.**

4.4. V každom prípade máte právo preukázať, že primeraná náhrada, na ktorú máme nárok, je výrazne nižšia ako požadovaná paušálna náhrada.

4.5. Vyhradzuje si právo požadovať vyššie, individuálne vypočítané náhrady namiesto vyššie uvedených paušálnych náhrad, ak preukážeme, že nám vznikli výrazne vyššie výdavky, ako je platná paušálna sadzba náhrady. V tomto prípade sme povinní požadovanú kompenzáciu konkrétne vyčíslieť s prihliadnutím na ušetrené výdavky a zníženie o sumu, ktorú získame iným využívaním cestovných služieb, a na vašu žiadosť ju zdôvodniť.

4.6. Ak sme v dôsledku odstúpenia od zmluvy povinní vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, vykonáme to bezodkladne, najneskôr však do 14 dní po prijatí vyhlásenia o odstúpení od zmluvy.

5. Zmeny rezervácií/Náhradní účastníci

5.1. Po uzavretí zmluvy nemáte právo na zmeny, najmä pokiaľ ide o dátum cesty, destináciu cesty, miesto odchodu, ubytovanie alebo spôsob dopravy (zmena rezervácie). Ak by napriek tomu na vašu žiadosť mali byť po rezervácii uskutočnené zmeny - ak to je možné -, vznikajú nám spravidla rovnaké náklady, ako keby ste od zájazdu odstúpili. Musíme vám preto naúčtovať náklady v rovnakej výške, ako keby ste v čase zmeny rezervácie odstúpili od zájazdu. Pokiaľ nejde o zmeny, ktoré spôsobuje len nižšie náklady na spracovanie, účtujeme aj spracovateľský poplatok, o výške ktorého vás budeme informovať pred konkrétnym spracovaním zmeny. V tejto súvislosti môžete preukázať, že kompenzácia, na ktorú máme nárok, je výrazne nižšia ako požadovaný poplatok za spracovanie.

Vyššie uvedené nariadenia neplatia, ak je zmena rezervácie nevyhnutná, pretože sme vám neposkytli žiadne, nedostatočné alebo nesprávne predzmluvné informácie v súlade s článkom 250 § 3 EGBGB; v tomto prípade je zmena rezervácie možná bezplatne.

5.2. Vyššie uvedenými podmienkami nie je dotknuté vaše zákonné právo zaslať nám podľa § 651e Obč. zák. prostredníctvom trvalého nosiča informácií požiadavku, aby namiesto vás vstúpila do práv a povinností vyplývajúcich z cestovnej zmluvy tretia strana. Takéto vyhlásenie je v každom prípade urobené včas, pokiaľ ho dostaneme do 7 dní pred začiatkom zájazdu.

6. Nevyužitie služby

Ak nevyužijete jednotlivé cestovné služby, ktoré sme boli ochotní a schopní poskytnúť v súlade so zmluvou z dôvodov, ktoré vy zaviníte, nemáte nárok na pomernú časť ceny zájazdu. To neplatí, ak ide o dôvody, ktoré vás podľa príslušných právnych ustanovení oprávňujú na bezplatné odstúpenie od zmluvy alebo na vypovedanie cestovnej zmluvy. Ušetrené výdavky sa budeme snažiť preplatiť od poskytovateľov služieb. Táto povinnosť neplatí, ak ide o nepatrné výdavky.

7. Odstúpenie od zmluvy kvôli nedosiahnutiu minimálneho počtu účastníkov

7.1. Od cestovnej zmluvy môžeme odstúpiť do 28 dní pred začiatkom zájazdu, ak sa nedosiahne inzerovaný alebo úradne stanovený minimálny počet účastníkov, ak je minimálny počet účastníkov uvedený v popise zájazdu, a tento počet a uvedený termín, do ktoré ste museli obdržať prehlásenie o odstúpení pred zmluvne dohodnutým začiatkom zájazdu, uvedeným v potvrdení o zájazde. V každom prípade sme povinní Vás o tom ihneď po vzniku podmienky na neuskutočnenie zájazdu informovať a čo najskôr Vám zaslať vyhlásenie o odstúpení. Ak sa v skoršom čase ukáže, že nie je možné dosiahnuť minimálny počet účastníkov, budeme vás o tom informovať.

7.2. Ak sa z tohto dôvodu zájazd neuskutoční, vrátíme vám zaplatenú čiastku ceny zájazdu bezodkladne, najneskôr však do 14 dní po doručení vyhlásenia o odstúpení od zmluvy.

8. Odstúpenie od zmluvy z dôvodov vyplývajúcich zo správania klienta

Od zmluvy o zájazde môžeme odstúpiť alebo po nástupe na zájazd vypovedať cestovnú zmluvu s okamžitou platnosťou, ak budete bez ohľadu na naše upozornenie trvalo narušovať priebeh zájazdu alebo ak budete svojím správaním porušovať zmluvu natoľko, že jej okamžité zrušenie je oprávnené. To neplatí, ak príčinou vášho porušovania zmluvy bude nedodržanie našej informačnej povinnosti. Ak príde k výpovedi zmluvy z našej strany, vyhradzuje si právo na cenu zájazdu; musíme však prihliadnuť na výšku ušetrených výdavkov, ako aj výhod, ktoré získame z iného použitia nevyužitých služieb, vrátane súm, ktoré nám vrátia poskytovatelia služieb.

9. Odstúpenie od zmluvy z dôvodu nevyhnutných mimoriadnych okolností

V tejto súvislosti sa odkazuje – vo forme výňatku – na ustanovenia Občianskeho zákonníka BGB v nasledujúcom znení:

„§ 651h Odstúpenie pred začiatkom cesty

(1) Cestujúci môže kedykoľvek pred začiatkom cesty odstúpiť od zmluvy. Ak cestujúci od zmluvy odstúpi, stráca usporiadateľ nárok na dohodnutú cenu zájazdu. Usporiadateľ však môže požadovať primeranú náhradu.

[...]

(3) Napriek odseku 1 vety 3 nemôže usporiadateľ požadovať žiadnu náhradu, ak sa v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti vyskytnú nevyhnutné mimoriadne okolnosti, ktoré zásadne ovplyvnia poskytovanie súborných cestovných služieb alebo prepravu osôb na miesto určenia.

Okolnosti sú nevyhnutné a mimoriadne v zmysle tohto podtitulu, pokiaľ nie sú pod kontrolou účastníka, ktorý sa na ne odvoláva, a ich následky by nebolo možné odvrátiť ani v prípade, že by boli prijaté všetky prijateľné opatrenia.

(4) Usporiadateľ môže odstúpiť od zmluvy pred začiatkom cesty v nasledujúcich

prípadoch:

1.[...]

2.Usporiadateľovi bránia pri plnení zmluvy nevyhnutné mimoriadne okolnosti; v tomto prípade musí urobiť vyhlásenie o odstúpení od zmluvy ihneď po zistení okolností zakladajúcich dôvod odstúpenia.

Ak usporiadateľ od zmluvy odstúpi, stráca nárok na úhradu dohodnutej ceny zájazdu.

(5)Ak je usporiadateľ v dôsledku odstúpenia od zmluvy povinný vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, je povinný urobiť to bezodkladne, najneskôr však do 14 dní po odstúpení od zmluvy.“

10. Povinnosť klienta poskytnúť súčinnosť

10.1. Cestovné doklady na zájazd

Ak ste v uvedených termínoch nedostali požadované cestovné doklady, informujte včas nás alebo cestovnú kanceláriu, prostredníctvom ktorej ste si cestovné služby rezervovali.

10.2. Reklamácia a náprava nedostatkov

V prípade, že zájazd nebude poskytnutý bez cestovných nedostatkov, môžete požiadať o nápravu. To si vyžaduje vašu súčinnosť bez toho, aby pritom bola dotknutá naša povinnosť plnenia. Ste preto povinní urobiť všetko, čo sa od vás môže primerane očakávať, aby ste pomohli napraviť nedostatky a minimalizovali akékoľvek škody, ktoré môžu nastať, alebo sa im úplne vyhli.

Pokiaľ sme nemohli napraviť situáciu v dôsledku toho, že nedostatky neboli patrične nahlásené, nemáte nárok na žiadne na zníženie ceny podľa § 651m BGB, ani na nároky na náhradu škody podľa § 651n BGB.

Zistené nedostatky ste povinný bezodkladne oznámiť nášmu miestnemu zástupcovi. Pokiaľ v destinácii nie je prítomný, resp. zmluvne dohodnutý náš delegát, musíte nám nahlásiť prípadné nedostatky na príslušný kontakt alebo prípadne nášmu kontaktnému pracovisku; informácie o dostupnosti nášho delegáta alebo kontaktného pracoviska sú uvedené v potvrdení rezervácie a/alebo v cestovných dokladoch. Uveďte, prosím, v každom prípade rezervačné číslo/číslo zájazdu, cieľovú destináciu a identifikačné údaje zájazdu uvedené v cestovných dokladoch. Reklamáciu môžete tiež nahlásiť predajcovi cestovných služieb, u ktorého ste si objednali cestovné služby.

Náš delegát je poverený zjednať nápravu na mieste, ak je to možné. Nemá ale oprávnenie na uznanie nárokov na odškodnenie.

10.3. Stanovenie lehoty pred vypovedaním zmluvy

Ak chcete vypovedať cestovnú zmluvu z dôvodu závažného nedostatku zájazdu typu opísaného v § 651i ods.2 BGB, podľa § 651l BGB, musíte nám poskytnúť primeranú lehotu na nápravu. To neplatí, ak odmietneme nápravu situácie alebo ak je nevyhnutná okamžitá náprava.

10.4. Poškodenie a meškanie batožiny pri leteckých zájazdoch; osobitné pravidlá a lehoty pre žiadosti o nápravu nedostatkov

a) Upozorňujeme, že stratu batožiny, jej poškodenie a meškanie v súvislosti s leteckou dopravou je potrebné nahlásiť zodpovednej leteckej spoločnosti ihneď na mieste prostredníctvom protokolu o škode („PIR“) v súlade s letovými prevádzkovými predpismi. Letecké spoločnosti a cestovné kancelárie môžu odmietnuť vrátenie peňazí na základe medzinárodných dohovorov, ak formulár žiadosti nebol vyplnený. V prípade

poškodenia batožiny je potrebné podať správu o škode do 7 dní, v prípade omeškania do 21 dní po doručení.

- b) Stratu, poškodenie alebo nesprávne doručenie batožiny je okrem toho nutné okamžite oznámiť nám, nášmu delegátovi, resp. kontaktnému pracovisku alebo predajcovi cestovných služieb.

11. Obmedzenie ručenia

11.1. Naše zmluvné ručenie za škody, ktoré nemajú povahu ujmy na zdraví a nie sú spôsobené vlastným zavinením, je obmedzené do výšky trojnásobku ceny zájazdu.

11.2. Naša deliktná zodpovednosť za škodu, ktorá nie je fyzickou ujmom alebo ujmom spôsobenou sexuálnym sebaurčením a ktorá nebola spôsobená naším zavinením, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu.

11.3. Týmto obmedzením nie sú dotknuté prípadné nároky, ktoré sú zakotvené v medzinárodných dohodách alebo z nich vyplývajú a presahujú rámec bodov 11.1 a 11.2.

11.4. Neručíme za chybné plnenie, osobné a vecné škody v súvislosti s cestovnými službami, ktoré sú sprostredkované len ako cudzie služby (napr. sprostredkované výlety, športové podujatia, návštevy divadiel, výstavy), ak je toto výslovne uvedené v opise cestovných služieb a v potvrdení rezervácie s údajom o totožnosti a adrese sprostredkovaného zmluvného partnera tak jednoznačne, že môžete identifikovať, že nejde o súčasť našich služieb a že boli vybrané zvlášť. Tým nie sú dotknuté ustanovenia § 651b, 651c, 651w a 651y VOP.

Ručíme však v prípade, keď príčinou vašej ujmy bolo porušenie informačných alebo organizačných povinností z našej strany.

12. Uplatnenie nárokov: príjemcu a informácie o spôsoboch urovnania spotrebiteľského sporu

12.1. Nároky podľa § 651i ods. 3 body 2 – 7 BGB je nutné uplatniť voči nám. Nároky možno tiež uplatniť prostredníctvom predajcu, ak boli cestovné služby objednané u tohto predajcu. Na uplatnenie nárokov odporúčame použiť trvalý nosič informácií.

12.2. Upozorňujeme na to, že sa nezúčastňujeme konania o mimosúdnom riešení spotrebiteľského sporu. Ohľadom všetkých cestovných zmlúv uzatvorených v elektronickom obchodnom styku odkazujeme na európsku platformu o riešení sporov online <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

13. Premlčanie pri tzv. spojených cestovných službách

Akékoľvek nároky na náhradu škody voči nám zanikajú v prípade rezervácie jednotlivých cestovných služieb po zákonnej premlčacej lehote podľa §§ 195, 199 BGB. Vo zvyšných prípadoch sa nároky voči nám premlčia jeden rok po začiatku zákonnej premlčacej doby.

14. Upozornenie o zodpovednosti dopravcov za úrazy cestujúcich po mori

Zodpovednosť dopravcu za prepravu cestujúcich po mori je obmedzená na smrť alebo zranenie cestujúcich, stratu alebo poškodenie batožiny, stratu alebo poškodenie cenností a v prípade cestujúcich so zníženou pohyblivosťou stratu alebo poškodenie pomôcok na pohyb. alebo iné špeciálne vybavenie Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 392/2009 z 23. apríla 2009 o zodpovednosti osobných dopravcov na mori za nehody. Bližšie informácie o platných ustanoveniach a právach cestujúceho na základe tejto vyhlášky

získate zaslaním e-mailu na adresu kreuztouren.info@dertouristik.com / predmet: Unfallhaftung (úrazová zodpovednosť).

15. Informačná povinnosť o identite leteckej spoločnosti

Vzhľadom na nariadenie EÚ o informovaní cestujúcich o identite prevádzkujúcej leteckej spoločnosti sme povinní Vás pri rezervácii informovať o identite prevádzkujúcej leteckej spoločnosti a všetkých službách leteckej dopravy, ktoré majú byť poskytnuté v rámci rezervovaného zájazdu. Ak pri rezervácii ešte nebola určená prevádzkujúca letecká spoločnosť, sme povinní uviesť meno leteckej spoločnosti alebo leteckých spoločností, ktoré budú pravdepodobne let prevádzkovať. Hneď ako budeme vedieť, ktorá letecká spoločnosť bude let prevádzkovať, dáme vám vedieť. Ak dôjde k zmene prvej menovanej prevádzkujúcej leteckej spoločnosti, budeme vás o zmene bezodkladne informovať.

Zoznam leteckých spoločností so zákazom vykonávania leteckej dopravy v EÚ (Gemeinschaftliche Liste / Community List of Air Carriers, resp. „Black List“) možno nájsť na nasledujúcej internetovej stránke: https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de

16. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

16.1. Informujeme vás/cestujúcich o všeobecných pasových a vízových náležitostiach a tiež o zdravotných predpisoch a povinnostiach platných v krajine cieľovej destinácie vrátane približných termínov na získanie prípadného víza pred uzatvorením zmluvy a takisto o ich možných zmenách pred začiatkom cesty.

16.2. Za vybavenie a nosenie potrebných cestovných dokladov a rovnako za potrebné očkovanie, a za dodržiavanie colných a devízových predpisov zodpovedáte výhradne vy sami. Škody, ktoré vzniknú pri nedodržaní týchto predpisov, napr. náklady za odstúpenie, vám budú vyúčtované. To neplatí, ak ste v dôsledku nášho zavinenia neboli informovaní, resp. ste dostali nedostatočné alebo nesprávne informácie.

16.3. Neručíme za včasné udelenie a doručenie potrebných víz od príslušného diplomatického zastúpenia, a to ani vtedy, ak ste nás poverili ich vybavením, okrem prípadov, keď sme porušili vlastné povinnosti.

17. Cestovné poistenie (poistenie pre prípad odstúpenia od cestovnej zmluvy a i.)

Upozorňujeme vás, že v cenách zájazdov uvedených v katalógu nie sú zahrnuté náklady na poistenie pre prípad odstúpenia od cestovnej zmluvy, resp. poistenie pre prípad prerušenia zájazdu. Ak odstúpate zo svojej cesty pred začiatkom cesty, vznikajú vám náklady na zrušenie. Ak sa cesta preruší, môže vzniknúť náklad na dodatočnú spätočnú cestu a ďalšie dodatočné náklady. Preto odporúčame vziať si špeciálnu všestrannú bezstarostnú ochranu od ERGO Reiseversicherung AG, Thomas-Dehler-Strasse 2, 81737 Mníchov. Okrem poistenia storna cesty zahŕňa komplexnú ochranu cesty s nepretržitou službou núdzového volania.

18. Ochrana osobných údajov

V rámci vašej rezervácie zhromažďujeme osobné údaje, ktoré sú potrebné na splnenie a realizáciu zmluvy o zájazde. Tieto údaje elektronicky ukladáme, spracovávame a – pokiaľ je to nutné na účel zmluvy – odovzdávame tretej osobe, napr. hotelom, leteckým spoločnostiam a ďalším poskytovateľom služieb.

Ak pri rezervácii zájazdu uvediete svoju e-mailovú adresu, použijeme ju na to, aby sme vás informovali o porovnateľných cestovných ponukách našej spoločnosti. Ak si neželáte

zasielanie informácií, môžete proti tomuto použitiu kedykoľvek namietať bez toho, aby vám vznikli iné náklady ako náklady na prenos podľa základných taríf. Pri každom použití vašej e-mailovej adresy na tento účel vás na to znova upozorníme. Prípadne môžete namietať proti prijímaniu e-mailov v čase rezervácie.

19. Paušálny poplatok pri odstúpení od zmluvy (porov. čl. 4.2 a 4.3)

Výška paušálneho poplatku pri odstúpení od zmluvy závisí od typu zvolenej cestovnej služby a doby doručenia vášho oznámenia o odstúpení od zmluvy. Ak ste skombinovali niekoľko jednotlivých cestovných služieb (napr. let a okružná cesta), kalkuluje sa jednotlivé paušálne poplatky zvlášť a potom sa spočítajú. Upozorňujeme vás, že pri jednotlivých cestovných službách môžu byť v takýchto prípadoch prednostne aplikované odlišné poplatky podľa príslušného opisu jednotlivých cestovných služieb.

Paušálne poplatky pri jednotlivých cestovných službách sú odstupňované nasledovne:

19.1. Lety s denne aktualizovanými cenami, ktoré je možné rezervovať len v spojení s pozemným programom:

- a) Lety so spoločnosťou Condor na základných tarífach (ubytovacie služby s kódovaním SSDB, NSDB, YSDB, OSDB, DSDB a ZSDB), Eurowings, Tuifly, Lufthansa, Austrian Airlines, Brussels Airlines, Swiss/Edelweiss, Qatar Airways a ITA po záväznej rezervácii 95% z ceny;
- b) Lety so spoločnosťou Condor na flexibilných tarífach (ubytovacie služby s kódovaním QSDB, ASDB a CSDB) do 29 dní pred nástupom na cestu 120 EUR na osobu (krátke a stredne dlhé lety) a 160 EUR na osobu (diaľkové lety); od 28 dní do 24 hodín pred odchodom 45%; od 24 hodín pred odchodom 95%;
- c) Lety so spoločnosťou Condor za špeciálne ceny (ubytovacie služby s kódovaním HSDB, KSDB, XSDB a ISDB) do 89 dní pred odchodom 10%; od 88. do 59. dňa pred odchodom 20%; od 58. do 29. dňa pred odchodom 50%; od 28. do 15. dňa pred odchodom 70%; od 14. dňa pred odchodom 80% z ceny;
- d) Lety so spoločnosťou AirFrance, Aer Lingus a Emirates do 27 dní pred odchodom 75 EUR na osobu, od 26 dní pred nástupom 95% z ceny;

19.2. Lety, ktoré je možné rezervovať len v spojení s pozemným programom

- a) do 42 dní pred odchodom 20%;
od 41. do 30. dňa pred odchodom 35%;
od 29. do 22. dňa pred odchodom 45%;
od 21. do 15. dňa pred odchodom 55%;
od 14. do 7. dňa pred odchodom 75%;
od 6. pred odchodom od 2 dní 85%; z ceny cesty
- b) Lety z Nemecka spoločnosťou Lufthansa, Air Canada, Austrian Airlines, Brussels Airlines, Swiss/Edelweiss a United v triede K a L (pre diaľkové lety vrátane triedy T a do Severnej a Strednej Ameriky vrátane triedy P, pri letoch s United vrátane triedy R) a odlety zo Švajčiarska vo všetkých letových triedach, lety s British Airways v Európe; Air Dolomiti, Icelandair, Luxair, Skandinavian Airlines, Vueling, Fiji Airways, Scoot a ITA po záväznom potvrdení rezervácie 95% z ceny.

Lety z Rakúska spoločnosťou Lufthansa, Air Canada, Austrian Airlines, Brussels Airlines, Swiss/Edelweiss a United do všetkých diaľkových destinácií v triedach K/L/T/N a P, ako aj do európskych a severoafrických destinácií vo všetkých letových triedach po záväznom potvrdení rezervácie 95% z ceny.

Lety spoločnosťou Etihad Airways v triedach E / U / V / L, a lety Air France, KLM a Delta v triede R po potvrdení rezervácie 95% z ceny.

19.3. Hotely, okružné cesty, krátke cesty, transfery a výlety, aktívny program, špeciálne programy, zvláštne služby, Fly-In-Safari, cesty autom, samostatné služby cestovného ruchu, autobusové cesty, vstupné karty, plavby loďou po Níle, jazykové kurzy, a pod

- do 42. dňa pred nástupom 20% z ceny,
- od 41. dňa pred odchodom 35%,
- od 29. dňa pred odchodom 45%,
- od 21. dňa pred odchodom 55%,
- od 14. dňa pred odchodom 75%,
- od 6. dňa pred odchodom 85% z ceny.

19.4. Prázdninové domy, apartmány, chaty, obytné a kempingové automobily, camper, hausbooty, dovolenkové doby a lode

- do 45. dňa pred nástupom 20% z ceny ubytovania,
- do 35. dňa pred odchodom 50%,
- od 34. dňa pred odchodom 85%.

19.5. Dovolenkové hotely (prípadne iné služby) so špeciálnym „Flexrate“ tarifom (za flexibilnú sadzbu)

- do 5. dňa pred nástupom na cestu bezplatne,
- od 4. dňa pred nástupom 85% z ceny.

19.6. Prenájom auta

Zahrnutá ochrana proti zrušeniu pokryje náklady na zrušenie do 24 hodín pred prenájomom. Zrušenie v deň prenájmu alebo neskôr nemôže byť brané do úvahy. Vrátanie ceny nájmu v tomto prípade nie je možné. Dohody uzatvorené na mieste nie sú platné.

19.7. DERTOUR lístky na vlak (okrem tarify „Bahn Spar“)

- do 42. dňa pred cestou 20%,
- od 41. dňa pred cestou 35%,
- od 29. dňa pred cestou 45%,
- od 21. dňa pred cestou 55%,
- od 14. dňa pred cestou 75%,
- od 6. dňa pred cestou 85% z ceny.

V deň nástupu 100% z ceny pre DERTOUR-lístky na vlak. Lístky v „Bahn Spar“ tarife: Po záväznej rezervácii nebude vrátená žiadna platba.

19.8. Plavby loďou

- do 42. dňa pred nástupom 20%,
- od 41. do 30. dňa pred nástupom 25%,
- od 29. do 22. dňa pred nástupom 30%,
- od 21. do 15. dňa pred nástupom 50%,
- od 14. do 2. dňa pred nástupom 80%,
- od 1. dňa pred nástupom 90% z ceny.

Upozorňujeme na odlišné storno podmienky jednotlivých nižšie uvedených katalógov:

XDER a DER PAUS, JAHN Indi, ITS Indi, XMWR a MEIERS PAUS od katalógu Zima 2021/2022

19.1. pre paušálne zájazdy a rezervácie samostatného ubytovania:

- do 42. dňa pred nástupom 30%,
- od 41. dňa pred nástupom 35%,
- od 29. dňa pred nástupom 40%,
- od 21. dňa pred nástupom 50%,
- od 14. dňa pred nástupom 70%,
- od 6. dňa pred nástupom 80% z ceny.

19.2. pre pobyty autom a loďou, prenájom auta:

- do 30. dňa pred nástupom 30%,
- od 22. dňa pred nástupom 35%,
- od 15. dňa pred nástupom 45%,
- od 7. dňa pred nástupom 65%,
- od 6. dňa pred nástupom 80%,
- v deň nástupu alebo nenastúpení 95% z ceny.

19.3. Náklady na zrušenie/prebookovanie rezervovaných leteniek sú zvyčajne 100%, keďže ide o sprostredkovanú cestovnú službu.

ITS Reisen, JAHN Reisen

19.1. pre paušálne zájazdy, rezervácie samostatného ubytovania, okružné cesty, plavby loďou, ITS lístky na vlak (okrem tarify „Bahn Spar“):

- do 42. dňa pred nástupom 20%,
- od 41. dňa pred nástupom 35%,
- od 29. dňa pred nástupom 45%,
- od 21. dňa pred nástupom 55%,
- od 14. dňa pred nástupom 75%,
- od 6. dňa pred nástupom 85% z ceny.

V deň nástupu 100% z ceny pre ITS-lístky na vlak. Lístky v „Bahn Spar“ tarife: Po záväznej rezervácii nebude vrátená žiadna platba.

19.2. pre hotely v Singapore:

- Do 90. dní pred nástupom 25%,
- Od 89. do 42. dňa pred nástupom 45%,
- od 41. do 11. dňa pred nástupom 80%,
- od 10. dňa pred nástupom 90%.

19.3. Letenky v rámci Thajska, ponuky letov vo Vietname a v kombinácii s Thajskom po záväznom objednaní 100% z ceny zájazdu.

19.4. Pre výlety autom a loďou, rezervácie áut, potápanie, turistiku, lyžovanie, tenisové balíčky

- do 42. dňa pred nástupom 20%,
- do 30. dňa pred nástupom 30%,
- do 22. dňa pred nástupom 35%,
- do 15. dňa pred nástupom 45%,

do 7. dňa pred nástupom 65%,
do 3. dňa pred nástupom 80%,
od 2. dňa pred nástupom 85% z ceny.

19.5. Pri dovolenkových domoch (ako aj jednotkách), hausbótoch a obytných autách
do 45. dňa pred nástupom 20%,
do 35. dňa pred nástupom 50%,
od 34. dňa pred nástupom 88%.

19.6. Pri dovolenkových rezortoch EuroParcs
do 93. dňa pred nástupom 15%
od 92. dňa pred nástupom 40%,
od 44. dňa pred nástupom 60%,
od 34. dňa pred nástupom 90%.

19.7. Dovolenkové hotely (prípadne iné služby) so špeciálnym „Flexrate“ tarifom (za flexibilnú sadzbu)

do 5. dňa pred nástupom na cestu bezplatne,
od 4. dňa pred nástupom 85% z ceny.

19.8. Pre rezervácie len letov/kombinovaných leteniek/vyskladaných služieb, a pre služby zostavené do modulárneho systému (napr. iba let alebo hotel)

do 30. dňa pred nástupom 50%,
do 3. dňa pred nástupom 75%,
od 2. dňa pred nástupom 80%.

19.9. Náklady na zrušenie/prebookovanie rezervovaných leteniek sú zvyčajne 100%, keďže ide o sprostredkovanú cestovnú službu.

Pre presné storno podmienky Vašich rezervovaných služieb sa informujte v CK/CA kde ste si zájazd zakúpili, či vo Vašom prípade nie sú platné špeciálne storno podmienky! Každý katalóg môže mať svoje individuálne storno podmienky preto sa o nich informujte.

Organizátor

DERTOUR, ITS Reisen, MEIERS WELTREISEN, JAHN REISEN

Značky spoločnosti DER Touristik Deutschland GmbH

Emil-von-Behring-Straße 6

60439 Frankfurt

Telefón +49 69 9588-00

Sídlo: Köln

Zapísaná: Köln HRB 53152 USt-IdNr.: DE811177889

Geschäftsführer: Dr. Ingo Burmester (Sprecher), Mark Tantz, Stephanie Wulf

Stav: November 2021