

PODROBNÉ CESTOVNÉ PODMIENKY

Milý klient,

venujte prosím svoju pozornosť týmto cestovným podmienkam , pretože Vašou rezerváciou súhlasíte s týmito cestovnými podmienkami, ktoré Vám budú odovzdané ešte pred uskutočnením záväznej rezervácie. Platia pre všetky paušálne zájazdy touroperátora **TUI Deutschland GmbH a Wolters Reisen GmbH** (s výnimkou značiek „atraveo“ a „TUI Villas“), ďalej len ako „**touroperátor**“, ako aj - pre časti 12-13 - a pre rezervácie výletov u delegáta v mieste cieľovej destinácie. Tieto podmienky dopĺňajú zákonné predpisy §§ 651 a-y BGB (Občianskeho zákonníka), ako aj článkov 250 a 252 EGBGB (Úvodného zákona k Občianskeho zákonníku). Tieto cestovné podmienky neplatia pre sprostredkované jednotlivé samostatné služby (napr. vstupenky ako jednotlivé samostatné služby, produkty TUI Bootsferien - prenájom lodí na riekach, kanáloch a jazere a produkty TUI Ticket Shop (TTS) – rezervácie a predaj leteniek), ani pre sprostredkovanie nadväzujúcich/prepojených cestovných služieb v zmysle § 651 w BGB (Občianskeho zákonníka). Pre tieto obdržíte samostatné informácie. Okrem toho platia tieto cestovné podmienky pre služobné cesty len v prípade, ak ich neupravuje rámcová zmluva o organizácii služobných ciest.

Tieto podmienky nájdete aj na webovej stránke www.tui.com > Service & Kontakt >TUI AGB & Reisebedingungen (cestovné podmienky).

1. Uzavretie zmluvy o zájazde, externé/doplňkové služby
2. Platba
3. Detské zľavy
4. Osobitné pokyny pre prázdninové byty, prázdninové domy, produkty TUI Cars a Camper
5. Osobitné želania, individuálne zostavenie zájazdu, delegát
6. Letecká preprava
7. Zmeny služieb
8. Odstúpenie cestujúceho od Zmluvy pred začiatkom zájazdu/poplatky odstúpeného
9. Zmena rezervácie, náhradná osoba
10. Cestovné poistenie
11. Odstúpenie a výpoveď Zmluvy zo strany touroperátora
12. Oznámenie nedostatkov (reklamácia), náprava, zníženie ceny, výpoveď
13. Náhrada škody/Ručenie
14. Riešenie spotrebiteľských sporov/platforma RSO a postúpenie nárokov
15. Ustanovenia o pasových, vízových, devízových a zdravotných predpisoch
16. Ochrana údajov
17. Všeobecné informácie

1 Uzavretie zmluvy o zájazde, externé/doplňkové produkty a služby

1.1 S Vašou objednávkou zájazdu záväzne uzatvárate zmluvu o paušálnom zájazde s touroperátorom. Základom danej ponuky je popis zájazdu a doplňujúce informácie touroperátora pre daný zájazd, ak sú k dispozícii pri objednávaní. Zmluva o paušálnom zájazde bude vyhotovená na základe Vašej objednávky. O jej prijatí, ktoré si nevyžaduje žiadnu osobitú formu, Vás budeme informovať zaslaním potvrdenia.

1.2 Klient ručí za všetky zmluvné povinnosti, za svoje vlastné povinnosti a povinnosti všetkých cestujúcich uvedených v objednávke, pokiaľ túto povinnosť prevzal prostredníctvom výslovného a osobitného vyhlásenia.

1.3 Pri uzavretí zmluvy alebo neodkladne po ňom obdržíte písomné **potvrdenie o zájazde**, ktoré obsahuje všetky podstatné údaje o cestovných službách Vami rezervovaných. Za súčasnej fyzickej prítomnosti oboch strán, hlavne v cestovnej kancelárii/cestovnej agentúre (predajnom mieste), je nutné túto odovzdať v papierovej forme, inak, hlavne v elektronickom služobnom styku, postačí jej zaslanie/sprostredkovanie prostredníctvom trvanlivého elektronického nosiča. Ak sa potvrdenie odchyľuje od Vašej objednávky, je touroperátor viazaný na novú ponuku po dobu 10-tich dní. Zmluva o zájazde nadobúda platnosť na základe tejto novej ponuky za predpokladu, ak touroperátor v súvislosti s novou ponukou na zmenu vopred upozornil a splnil si svoje predzmluvné informačné povinnosti a Vy súhlas s ňou vyjadrite vo vyššie uvedenej stanovenej lehote Vaším výslovným vyhlásením alebo realizáciou zálohy/platby.

1.4 Predzmluvné informácie touroperátora o podstatných vlastnostiach/charaktere cestovných služieb, o cene zájazdu a všetkých dodatočných nákladoch, o spôsobe úhrady, o minimálnom počte účastníkov a o paušáloch odstupného (podľa čl.250 § 3, čísel 1, 3 až 5 a 7 EGBGB Úvodného zákona k Občianskemu zákonníku) sa nestanú súčasťou Zmluvy o paušálnom zájazde len vtedy, ak to bude oboma stranami výslovne dohodnuté.

1.5 Upozorňujeme na to, že podľa §§ 312 ods. 7, 312g ods. 2 veta 1 č. 9 BGB (Občianskeho zákonníka) **pre zmluvy o paušálnych zájazdoch uzavretých na diaľku** (prostredníctvom listu, telefónu, faxu, emailu, SMS, rozhlasu, telemédií, online služieb) neplatí právo na anulovanie, ale len výhradne zákonné právo na odstúpenie a výpoveď, najmä právo na odstúpenie podľa § 651 h BGB Občianskeho zákonníka (viď bod 8. týchto cestovných podmienok). Právo na anulovanie platí vtedy, ak zmluva o cestovných službách v zmysle § 651 h BGB (Občianskeho zákonníka) bola uzavretá mimo predajného miesta, s výnimkou, ak uzavretiu zmluvy predchádzala ústna dohoda na základe objednávky spotrebiteľa. Pre posledne menované neplatí právo na anulovanie.

2 Platba

2.1 Na poistenie finančných prostriedkov klientov uzavrel touroperátor poistenie proti insolventnosti u poisťovateľa zájazdov Deutscher Reisepreis-Sicherungsverein VVaG (DRS). **Doklad o poistení(Garančný list)** sa nachádza na potvrdení. Okrem toho sú na potvrdení tiež uvedené čiastky na zálohovú a zostatkovú platbu a prípadné odstúpenie.

2.2 Pri uzavretí Zmluvy je proti vydaniu potvrdenia splatná a odúčtovaná **záloha** vo výške 25 % z celkovej ceny, ak súčasťou objednaného zájazdu je letecká preprava. Ak letecká preprava nie je súčasťou objednaného zájazdu, je splatná a odúčtovaná **záloha** vo výške 20 % z celkovej ceny, pričom toto neplatí pre produkty označené poznámkou „Bezplatné storno do 18 hod v deň príchodu“; v ostatnom platí ustanovenie v bode 2.3.

2.3 **Zostatková cena** bude splatná a odúčtovaná 4 týždne pred nástupom na zájazd, keď je už potvrdené, že Váš objednaný zájazd bude realizovaný v zmysle objednávky a Váš **itinerár zájazdu** bude pripravený buď na predajnom mieste (napr. cestovná kancelária, online cestovná kancelária, call centrum), alebo Vám bude doručený v zmysle dohovoru. **Pri krátkodobých rezerváciách** (od 28. dňa pred začiatkom cesty/zájazdu) bude celková cena zájazdu splatná ihneď.

2.4 Poplatky v prípade odstúpenia (porovnaj bod 8) a poplatky za spracovanie a zmenu rezervácie (porovnaj bod 9) budú vždy splatné ihneď.

2.5 Platba uskutočnená priamo touroperátorovi

2.5.1 V prípade inkasnej formy platby SEPA potrebuje touroperátor (príp. prostredníctvom predajného miesta) takzvaný „mandát“, ktorý dovoľuje zaťaženie Vášho žirokonta sumou vo výške ceny zájazdu (zálohová a zostatková platba). Mandát je časťou potvrdenia.

2.5.2 U mnohých značiek touroperátorov môžete zájazd zaplatiť aj kreditnou kartou. Touroperátor potrebuje (príp. prostredníctvom predajného miesta) Vašu adresu alebo príp. adresu príjemcu dokladov, ako aj súhlas na odúčtovanie z Vašej kreditnej karty. Pri predaji online sa v niektorých prípadoch vyžaduje ešte ďalší identifikátor autorizácie.

2.5.3 Rezervované zájazdy touroperátora TUI Deutschland môžete zaplatiť aj bankovým prevodom, a to najneskôr do 30 dní pred nástupom na zájazd, zájazdy touroperátora Wolters Reisen GmbH (s výnimkou značiek „atraveo“ a „TUI Villas“) najneskôr do 8 týždňov pred nástupom na zájazd, platí to aj pre rezervácie cez internet.

Touroperátor potrebuje na spracovanie meno a priezvisko, úplnú adresu, telefónne číslo a e-mailovú adresu rezervujúcej osoby (objednávateľa).

2.6 Platba cez predajné miesto

Vo výnimočnom prípade je možné vykonať platbu zálohy, ako aj prevzatie itinerára zájazdu resp. cestovných podkladov, alebo vykonať platbu zostatkovej ceny zájazdu na Vašom predajnom mieste.

2.7 **Zmeny dohodnutého spôsobu platby** sa môžu vykonať len do 35 dní pred nástupom na zájazd, a to len pre nezaplatené, dlžné platby.

2.8 Ak Vám **itinerár zájazdu** nebude doručený najneskôr 4 dni pred nástupom na zájazd, obráťte sa prosím obratom na Vaše predajné miesto. Pri krátkodobých rezerváciách alebo zmenách zájazdu od 14 dní pred nástupom na zájazd obdržíte itinerár zájazdu rovnakým spôsobom ako pri dlhodobých rezerváciách. Vo Vašom vlastnom záujme Vás prosíme starostlivo si skontrolovať itinerár zájazdu po jeho obdržaní.

2.9 Ak platby nebudú vykonané v stanovenom termíne splatnosti, budú neúplné, prípadne nezaplatíte ani po upomienke s poskytnutím dodatočnej lehoty, môže touroperátor od príslušnej zmluvy odstúpiť, okrem prípadu, ak k tomuto časovému okamihu existuje značný nedostatok zájazdu. Touroperátor môže pri odstúpení od zmluvy o zájazde v zmysle predošlej vety požadovať ako odškodné poplatky za odstúpenie podľa bodov 8.2, 8.5. Ak platby napriek splatnosti nevykonáte, vyhradzuje si touroperátor právo na účtovanie paušálneho poplatku za druhú upomienku vo výške 1,50 €. Máte slobodný výber, či budete dokazovať nevzniknuté alebo podstatne nižšie náklady.

2.10 Náklady na vedľajšie služby, ako napr. obstaranie víz atď., ak nie je výslovne poznamenané v popise služieb, nie sú obsiahnuté v cene zájazdu. Ak takéto náklady vzniknú, budú zaplatené na predajnom mieste (CK/CA).

3 Detské zľavy

Smerodajný je vek dieťaťa pri nástupe na zájazd. Nezávisle od toho je pri rezervácii potrebné nahlásiť každé spoločujúce dieťa a jeho vek/dátum narodenia. Rozsah detských zliav je uvedený v príslušnom popise služieb. Deti do 2 rokov sa pri charterových letoch v rámci paušálnych cestovných balíkov prepravujú bezplatne, bez nároku na samostatné miesto na sedenie v lietadle, pokiaľ s daným, jedným dieťaťom cestuje jedna dospelá sprievodná osoba. V rámci paušálnych cestovných balíkov s prepravou na linkových letoch a pri ponukách/predaji iba leteniek

(charterových resp. linkových) sa deťom do 2 rokov účtuje poplatok letových nákladov poskytovateľa služby (leteckej spoločnosti), bez nároku na vlastné miesto na sedenie. Pri nesprávnych údajoch o veku dieťaťa je touroperátor oprávnený účtovať si z toho vyplývajúce rozdiely v cene vzhľadom na korektnú cenu zájazdu, s pripočítaním spracovateľského poplatku vo výške 50,- €. Máte slobodný výber, či budete dokazovať nevzniknuté alebo podstatne nižšie náklady.

4 Špeciálne pokyny pre prázdninové byty, prázdninové domy, produkty TUI Cars a Camper

Vedľajšie náklady závislé od spotreby alebo Vami želané dodatočné služby spravidla nie sú zahrnuté v cene zájazdu. Pokiaľ nie je uvedené v popise služieb inak, je potrebné zaplatiť ich bezprostredne na mieste.

Prázdninový byt/prázdninový dom/obytný prívies smie byť obývaný/obsadený len počtom dospelých a detí, uvedeným v popise služieb a uvedeným na potvrdení rezervácie.

Uvedené termíny príchodu a odchodu zájazdu sú záväzné. Pri odovzdávaní kľúčov môže byť požadovaná primeraná čiastka - kaucia, ako zábezpeka za prípadné škody alebo požadované vedľajšie náklady závislé od spotreby, ktoré sa zaplatia na mieste. Navrátenie kaucie resp. zúčtovanie nastane vtedy, keď sa obytná jednotka a inventár odovzdajú pri ukončení pobytu očistené a v riadnom stave (bez poškodenia).

5 Osobitné želania/požiadavky klienta, individuálne zostavenie zájazdu, delegát

5.1 Osobitné želania/požiadavky klienta

5.1.1 Predajné miesta smú prijať **špeciálne želania/požiadavky** len vtedy, ak sa tieto označia ako nezáväzné. Touroperátor sa bude snažiť týmto špeciálnym požiadavkám, ktoré nie sú uvedené v popise služieb ako napr. izby vedľa seba alebo izby v určitej polohe, podľa možnosti vyhovieť. Predajné miesta nie sú oprávnené ani pred, ani po uzavretí Zmluvy o zájazde, bez písomného potvrdenia touroperátora, dávať prísľuby odchyľujúce sa od popisov služieb resp. už uzavretých Zmlúv o zájazde, alebo urobiť dohody, pokiaľ nie sú na to osobitne splnomocnené. Upozorňujeme na to, že v rámci jednej ubytovacej jednotky môžu byť rezervované len totožné stravovacie služby. To platí aj pre spoločujúce deti.

5.1.2 Za spracovanie individuálnych zájazdov odchyľujúcich sa od príslušného popisu služieb sa účtuje poplatok maximálne 50,- € na cestujúceho a týždeň.

5.1.3 Za zmeny rezervácie letu a hotela, na žiadosť cestujúceho, v cieľovej destinácii je touroperátor oprávnený účtovať si okrem prípadných vzniknutých zvýšených nákladov aj primeraný spracovateľský poplatok na osobu. Pri produktoch X-TUI nie sú zmeny rezervácie letu možné.

5.1.4 Domáce zvieratá sú povolené len v prípadoch, v ktorých to popis služieb výslovne dovoľuje.

5.2 Predĺženie zájazdu

Ak chcete zostať dlhšie v mieste dovolenkovej destinácie, oslovte čo možno najskôr svojho delegáta alebo miestneho zástupcu touroperátora (miestnu agentúru). Radi Vám predĺžime pobyt, ak sú k dispozícii príslušné možnosti ubytovania a spätočnej prepravy. Náklady na predĺženie pobytu je potrebné zaplatiť priamo na mieste. Upozorňujeme aj na tarifné podmienky spojené s Vašou spätočnou cestou, ako aj na dobu platnosti Vašich cestovných poistení a prípadne potrebu/platnosti víz. Pri produktoch X-TUI nie je možné predĺženie zájazdu.

5.3 Delegát, asistencia v mieste pobytu

V rámci ponúkaných zájazdov budete mať na mieste pobytu zabezpečenú službu delegáta; vo väčšine dovolenkových destinácií delegátov touroperátora resp. miestnych zástupcov touroperátora (napr. prenajímateľov prázdninových domov/bytov). V ostatnom sú kontaktné údaje uvedené vo Vašom itinerári zájazdu, na webovej stránke www.meine-tui.info, v aplikácii „MEINE TUI“ pre smartfóny a vo Vašom hoteli.

Pri reklamáciách si všimnite špeciálne pokyny v bode 13.7.2.

6 Letecká preprava

6.1 Vykonávajúca letecká spoločnosť / zoznam leteckých spoločností so zákazom

Touroperátor je povinný, podľa nariadenia (ES) 2111/2005 zo 14.12.2005, informovať Vás pri rezervácii o identite vykonávajúcej(ich) leteckej (ých) spoločnosti (i). Ak pri rezervácii nie je vykonávajúca letecká spoločnosť ešte stanovená, informujeme Vás o tom, ktorá letecká spoločnosť, resp. ktoré letecké spoločnosti, bude (ú) let pravdepodobne vykonávať. Ihneď ako sa dozvieme, ktorá letecká spoločnosť bude let vykonávať, budeme Vás o tom informovať. V prípade zmeny vykonávajúcej leteckej spoločnosti po uskutočnení rezervácie, Vás budeme o tejto zmene čo možno najskôr informovať. Zoznam EU leteckých spoločností so zákazom je k nahliadnutiu na internetovej stránke www.lba.de > Häufig gesucht > Airlines mit Flugverbot.

6.2 Medzipristátie

Touroperátor upozorňuje na to, že pri priamych letoch môže z letových a programovo-technických dôvodov dôjsť k medzipristátiam.

6.3. Odporúčame prepravovať **peniaze, cenné predmety, technické prístroje a lieky** výlučne v príručnej batožine.

7 Zmeny služieb

7.1 Pred uzavretím Zmluvy môže touroperátor kedykoľvek vykonať zmenu v popisoch služieb, o ktorých bude samozrejme cestujúci pred uskutočnením rezervácie informovaný.

7.2 Zmeny podstatných vlastností cestovných služieb oproti dohodnutému obsahu zmluvy o zájazde, ktoré budú nevyhnutné po **uzavretí zmluvy a pred začiatkom zájazdu** a nekonajú proti zásade dobrej viery, sú povolené len vtedy, pokiaľ nie sú značné a neovplyvňujú celkový ráz rezervovaného zájazdu. Prípadné nároky na záručné plnenie zostávajú nedotknuté, najmä, ak zmenené služby majú nedostatky.

7.3 Touroperátor je povinný informovať zákazníka o zmenách služieb neodkladne po zistení dôvodu zmeny formou trvanlivého nosiča. Prípadne ponúkne zákazníkovi bezplatnú zmenu rezervácie alebo bezplatné odstúpenie od zmluvy. V prípade zmeny letiska je ako náhradná doprava zákazníkovi k dispozícii vlakový lístok na letisko (porovnaj bod 13.6), priložený k itineráru zájazdu.

7.4 Pri značnej zmene podstatnej vlastnosti jednotlivých služieb, alebo odchýlke od prípadných osobitných požiadaviek zákazníka, ktoré sa stali obsahom Zmluvy o paušálnom zájazde, má zákazník právo s touto navrhovanou zmenou súhlasiť, a to v primeranej, touroperátorom stanovenej lehote alebo od Zmluvy o paušálnom zájazde bezplatne odstúpiť alebo požadovať účasť na inom náhradnom zájazde, ak touroperátor zákazníkovi takýto zájazd ponúkol. Zákazník má na výber, či na oznámenie o zmene od touroperátora bude reagovať alebo nie. Ak zákazník bude reagovať na oznámenie touroperátora, môže buď so zmenou zmluvy súhlasiť, požadovať účasť na inom náhradnom zájazde, ak mu touroperátor takýto zájazd ponúkol, alebo bezplatne od zmluvy odstúpiť. Ak zákazník na oznámenie touroperátora nebude v stanovenej lehote alebo vôbec reagovať, sa považuje toto za súhlas s

oznámenou zmenou. Na túto skutočnosť bude zákazník v zmysle bodu 7.3 jasne, zrozumiteľne a so zvýrazneným spôsobom upozornený.

7.5 Prípadné nároky na záručné plnenie zostávajú nedotknuté, najmä, ak zmenené služby majú nedostatky. Ak mal touroperátor s uskutočnením zmeneného zájazdu resp. rovnocenného náhradného zájazdu nižšie náklady, bude rozdiel zákazníkovi vrátený podľa § 651m Ods. 2 BGB (Občianskeho zákonníka).

7.6 Pri lodných zájazdoch rozhoduje o nevyhnutných zmenách dĺžky plavby a/alebo trasy, napr. z bezpečnostných alebo poveternostných príčin, výlučne sám kapitán.

8 Odstúpenie cestujúceho od zmluvy pred začiatkom zájazdu/poplatky odstúpeného

8.1 Pred začiatkom zájazdu môže klient kedykoľvek odstúpiť od Zmluvy o paušálnom zájazde. Odstúpenie je voči touroperátorovi potrebné vykonať formou vyhlásenia. Ak bol zájazd zakúpený prostredníctvom CK/CA, môže byť vyhlásenie o odstúpení odovzdané/doručené aj príslušnej CK/CA. Odporúča sa toto vyhlásenie o odstúpení odovzdať/doručiť formou trvanlivého nosiča.

8.2 Ak klient pred začiatkom zájazdu od zmluvy odstúpi, alebo na zájazd nenastúpi, stráca touroperátor nárok na cenu zájazdu. Namiesto toho môže touroperátor požadovať primerané odškodné, pokiaľ odstúpenie nie je ním zapríčinené alebo v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nevznikli žiadne mimoriadne okolnosti, ktoré uskutočnenie paušálneho zájazdu alebo prepravy osôb na miesto určenia značne ovplyvňujú; Okolnosti sa považujú za neodvratné a mimoriadne vtedy, ak nepodliehajú kontrole touroperátora, a ak by sa ich dôsledkom, aj uskutočnením všetkých možných opatrení, nedalo zabrániť. Poplatky za odstúpenie sú paušalizované v bode 8.4. Sú závislé od ceny zájazdu, po odpočítaní hodnoty nákladov ušetrovaných touroperátorom, ako aj odpočítaní zisku pri inom možnom využití daných cestovných služieb. Nasledovné paušály odstúpeného zohľadňujú časový rámec medzi vyhlásením o odstúpení a začiatkom zájazdu. Na požiadanie klienta ich touroperátor musí odôvodniť. Klient má pri tom slobodný výber, či v súvislosti s odstúpením od Zmluvy bude dokazovať podstatne nižšie výdavky, ako ich určujú paušalizované poplatky odstúpeného.

8.3 Povinnosť zaplatiť poplatky za odstúpenie vzniká aj vtedy, ak sa účastník zájazdu nedostaví na príslušné letisko alebo miesto odchodu v čase uvedenom v cestovných dokladoch, alebo ak nenastúpi na zájazd z dôvodu chýbajúcich cestovných dokumentov, napr. cestovný pas alebo potrebné víza, za ktoré touroperátor nezodpovedá.

8.4 Paušalizovaný poplatok za odstúpenie pri stornovaní predstavuje spravidla nasledovné percentuálne vyčíslenie **na osobu/za ubytovaciú jednotku:**

8.4.1 Štandardné poplatky:

A Zájazd vrátane leteckej prepravy

do 31. dňa pred nástupom na zájazd	40 %
od 30. dňa pred nástupom na zájazd	60 %
od 14. dňa pred nástupom na zájazd ku dňu nástupu na zájazd alebo nenastúpení na zájazd	80 % z ceny zájazdu.

B Zájazd bez leteckej prepravy

do 31. dňa pred nástupom na zájazd	20%
od 30. dňa pred nástupom na zájazd	40%

od 14. dňa pred nástupom na zájazd ku dňu nástupu na zájazd alebo nenastúpení na zájazd

80 % z ceny zájazdu

8.4.2 Výnimky štandardnej úpravy:

A Prázdninové byty/domy/apartmány, karavánové parky, autobusové a vlakové zájazdy, poznávacie zájazdy na motorke, airtours Private travel

do 46. dňa pred nástupom na zájazd	25 %
od 45. dňa pred nástupom na zájazd	50 %
od 35. dňa pred nástupom na zájazd až ku dňu nástupu na zájazd alebo pri nenastúpení na zájazd	80 % z ceny zájazdu

B Lodné zájazdy, kempingové automobily

do 31. dňa pred nástupom na zájazd	25 %
od 30. dňa pred nástupom na zájazd	40 %
od 24. dňa pred nástupom na zájazd	50 %
od 17. dňa pred nástupom na zájazd	60 %
od 10. dňa pred nástupom na zájazd až ku dňu nástupu na zájazd alebo pri nenastúpení na zájazd	80 % z ceny zájazdu.

C Len pri sprostredkovaných vstupenkách, napr. na muzikály, platia poplatky odstúpeného príslušného poskytovateľa, ktoré Vám budú oznámené pri rezervácii.

D Pre produkty s označením „poplatok odstúpeného vo výške 80% od momentu rezervácie“ platia poplatky odstúpeného vo výške 80% z celkovej ceny zájazdu, bez ohľadu na moment/čas odstúpenia.

Pre produkty s označením „Bezplatné storno do 18 hod v deň príchodu“ je odstúpenie do 18:00 hod (SEČ) v deň príchodu bez poplatku, pri časovo neskoršom odstúpení resp. nenastúpení na zájazd/pobyť platia poplatky odstúpeného vo výške 80% z ceny zájazdu.

E Pre špeciálne produkty touroperátora **Wolters-Reisen GmbH (s výnimkou značiek „atraveo“ a TUI Villas“)** platia odlišné podmienky, ktoré Vám budú oznámené ešte pred uskutočnením rezervácie, a o ktorých aktuálne informácie nájdete na webovej stránke www.tui-wolters.de/agb: lodné zájazdy s Hurtigruten, Iceland Pro Cruises, Hansa Touristik, Oceanwide Expeditions, okružné plavby Plantours, okružné plavby Transocean, plavby Havila Kystryten a Gôta Kanal, ako aj Fínsko- zimná sezóna.

F Pre produkt **TUI Cars** platia poplatky odstúpeného vo výške 80%, až od 24 hodín pred začiatkom dňa užívania resp. nevyzdvihnutia auta. V prípade zapožičania motoriek platia osobitné poplatky odstúpeného, ktoré Vám budú oznámené pred uzavretím Zmluvy.

8.5 Touroperátor si vyhradzuje právo, namiesto v.u. paušalizovaných poplatkov, žiadať **vyššie, individuálne vypočítané odškodné**, pokiaľ touroperátor dokáže, že mu vznikli podstatne vyššie náklady, ako v.u. paušalizované poplatky. V tomto prípade je touroperátor povinný konkrétne vyčíslieť a dokladovať žiadané odškodné, s prihliadnutím na ušetrené výdavky a iné možné využitie cestovných služieb.

8.6 Ak je touroperátor v dôsledku odstúpenia povinný vrátiť sumu zájazdu v čiastočnej alebo plnej výške, musí tak urobiť bezodkladne, najneskôr však do 14 dní po obdržaní vyhlásenia o odstúpení.

8.7 Vaše právo určiť náhradného účastníka (pozri bod 9.2), a to v primeranej lehote pred začiatkom zájazdu, formou vyhlásenia na trvanlivom médiu, zostáva za predchádzajúcich podmienok nedotknuté. Za včasné doručenie sa považuje vyhlásenie vtedy, ak touroperátorovi bude doručené najneskôr sedem dní pred začiatkom zájazdu.

9 Zmena rezervácie, náhradná osoba

9.1 Na Vaše želanie, a pokiaľ je to realizovateľné, môže touroperátor uskutočniť pozmenenie potvrdenia (**zmenu rezervácie**), a to do 31. dňa pred nástupom na zájazd resp. pri zájazdoch v zmysle bodu 8.4.2 A do 46. dňa pred nástupom na zájazd. Za zmenu rezervácie sa považuje napr. zmena termínu zájazdu, cieľa zájazdu, miesta nástupu na zájazd, ubytovania alebo prepravy. Účtuje sa za to separátne servisný poplatok 50,- € za osobu. Vzniknuté zvýšené náklady poskytovateľov služieb (napr. letecké spoločnosti) sa vypočítajú taktiež separátne. Dbajte preto na správne zadanie Vášho mena, tak, ako je uvedené vo Vašom cestovnom pase.

Okrem toho platí nasledovné:

Pri zmene prepravy, ubytovania (okrem zmien v rámci rezervovaného typu ubytovania) alebo termínu zájazdu sa cena za zmenené služby vypočíta nanovo, a to na základe cien a podmienok, platných v danom momente.

Pri zmene v rámci rezervovaného ubytovania (napr. zmena kategórie rezervovanej izby, zmena typu stravovania alebo zmena počtu osôb obsadenia rezervovanej izby) sa cena za zmenené služby vypočíta nanovo, a to na základe cien a podmienok, platných v čase uzavretia pôvodnej rezervácie. Zmeny po vyššie uvedených lehotách (napr. pri leteckých zájazdoch/štandardné poplatky od 30. dňa pred nástupom na zájazd), ako aj zmeny po dobe platnosti popisu služieb, platného v čase uzavretia rezervácie (bod 1.1), sa môžu vykonať až po odstúpení od Zmluvy o zájazde a súčasnom uzavretí novej rezervácie, a to podľa podmienok v bode 8.4. Okrem toho, zmeny rezervácie letu, zmeny termínu zájazdu, cieľa zájazdu a nástupu na zájazd pri ponukách X-TUI a pri špeciálne (osobitne) označených paušálnych zájazdoch s osobitnými tarifami linkových letov, sa môžu vykonať až po odstúpení od Zmluvy o zájazde a súčasnom uzavretí novej rezervácie, a to podľa podmienok v bode 8.4.

V prípade produktov, pre ktoré platí „poplatok odstúpeného vo výške 80% od momentu rezervácie“, nie je zmena rezervácie nárokovateľná.

9.2 V primeranej lehote pred začiatkom zájazdu, formou vyhlásenia na trvanlivom médiu, môže cestujúci určiť **tretiu osobu**, ktorá prevezme jeho práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde. Za včasné doručenie sa považuje vyhlásenie vtedy, ak touroperátorovi bude doručené najneskôr sedem dní pred začiatkom zájazdu. Touroperátor nemusí súhlasiť s nástupom tretej osoby namiesto cestujúceho, ak tretia osoba nespĺňa zmluvne stanovené požiadavky na zájazd.

Ak nastúpi tretia osoba na miesto prihláseného účastníka, je touroperátor oprávnený požadovať paušálny spracovateľský poplatok 10,- €, za náklady vzniknuté účasťou náhradnej osoby. Vzniknuté skutočné zvýšené náklady poskytovateľov služieb (napr. letecké spoločnosti) sa vypočítajú osobitne. Touroperátor musí cestujúcemu predložiť dôkaz o tom, v akej výške sú vzniknuté náklady v súvislosti s nástupom náhradnej osoby. Cestujúci má pritom slobodný výber, či bude dokazovať nevzniknuté alebo podstatne nižšie náklady v súvislosti s nástupom tretej osoby. Za cenu zájazdu a za náklady vzniknuté s nástupom náhradnej osoby ručí prihlásený účastník a náhradná osoba ako spoloční dlžníci, v rovnakej miere.

9.3 V prípade produktov označených poznámkou „Bezplatné storno do 18 hod. v deň príchodu“ je zmena rezervácie v zmysle bodu 9.1 a nástup tretej osoby v zmysle bodu 9.2 do 18:00 hod (SEČ) v deň príchodu možné zdarma.

10 Cestovné poistenie

Touroperátori odporúčajú uzavretie rozsiahleho balíka cestovného poistenia, najmä vrátane (s možnosťou uzavretia aj separátne) poistenia nákladov pri odstúpení od zájazdu, ako aj poistenie na krytie nákladov na repatriáciu pri nehode alebo chorobe. Dávame Vám do pozornosti na špeciálne ponuky v príslušných popisoch služieb. Podrobnosti k poistnej ochrane nájdete v prílohe k týmto cestovným podmienkam, alebo ich získate na Vašom predajnom mieste.

11 Odstúpenie a výpoveď Zmluvy zo strany touroperátora

11.1 Touroperátor môže vypovedať **Zmluvu o zájazde** bez dodržania lehoty, ak cestujúci, aj napriek príslušnému napomenutiu touroperátora, trvale naruša priebeh zájazdu. Rovnako platí, že ak sa cestujúci v takejto miere správa v rozpore so Zmluvou, je okamžité zrušenie Zmluvy oprávnené. Touroperátor má nárok na cenu zájazdu. Prípadné zvýšené náklady na spätnú prepravu znáša samotný narušiteľ.

Touroperátor však musí zohľadniť hodnotu ušetrovaných výdavkov, ako aj výhod, ktoré získa iným použitím nevyužitých služieb, vrátane príp. vrátenia zo strany poskytovateľa služby.

11.2 Touroperátor môže odstúpiť od Zmluvy aj pri nedosiahnutí určitého **minimálneho počtu účastníkov**, uvedeného v príslušnom popise služieb resp. v predzmluvných informáciách a v potvrdení, a to do 5 týždňov (smerodajný je dátum doručenia cestujúcemu) pred nástupom na zájazd. Touroperátor samozrejme informuje cestujúceho o tejto skutočnosti aj skôr, ak k určitému skoršiemu časovému okamihu už bude zjavné, že minimálny počet účastníkov nebude dosiahnutý. Vyhlásenie o odstúpení bude bezodkladne doručené cestujúcemu. Sumu vo výške ceny zájazdu obdržíte bezodkladne, najneskôr však 14 dní od doručenia vyhlásenia o odstúpení.

11.3 Touroperátor môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť od Zmluvy, ak mu je na základe neodvratných a mimoriadnych okolností zabránené v plnení Zmluvy. V tomto prípade musí odstúpenie vyhlásiť bezodkladne po zistení dôvodu na odstúpenie. Ak touroperátor odstúpi od Zmluvy, stráca nárok na dohodnutú cenu zájazdu.

11.4 Dôležité informácie Ministerstva zahraničia ohľadom cestovania sú dostupné na internete, na webovej stránke www.auswaertiges-amt.de, ako aj na telefónnom čísle (030) 5000-2000.

12 Oznámenie nedostatkov (reklamácia), náprava, zníženie ceny, výpoveď

12.1 Ak cestovná služba nebude poskytnutá vôbec alebo bude poskytnutá s nedostatkami, môže cestujúci žiadať **nápravu**. Touroperátor môže nápravu zamietnuť, ak nie je možná alebo je spojená s neprimeranými nákladmi.

12.2 Cestujúci môže požadovať **zníženie ceny zájazdu**, ak služby boli poskytnuté s nedostatkami a cestujúci nenesie vinu za to, že tieto nedostatky nebolo možné **oznámiť** bezodkladne (bez zbytočného odkladu). Práva (§ 651m BGB – Občianskeho zákonníka), vyplývajúce zo zníženia ceny zájazdu premlčia, na rozdiel od § 651j BGB Občianskeho zákonníka, po troch rokoch. Pre začiatok premlčania platí § 199 Ods. 1 BGB Občianskeho zákonníka.

12.3 Ak touroperátor v dôsledku neoznámene nedostatkov nemôže poskytnúť nápravu, nemôže si cestujúci uplatniť nárok na zníženie ceny podľa § 651m BGB – Občianskeho zákonníka, ani nárok na náhradu škody podľa § 651n BGB – Občianskeho zákonníka.

12.4 Ak sa úroveň paušálneho zájazdu následkom nejakého nedostatku značne zhoršila a touroperátor neposkytne v primeranej lehote žiadnu nápravu, môže cestujúci **Zmluvu o zájazde vypovedať** – v jeho vlastnom záujme a z poistno-dôkazových dôvodov sa to odporúča v písomnej forme.

Stanovenie lehoty na nápravu nie je potrebné len v prípade, ak touroperátor nápravu zamietne, alebo ak je náprava nutná okamžite.

Ak následne bude Zmluva zrušená, má cestujúci naďalej nárok na spätnú prepravu, ak je táto v Zmluve zahrnutá. Cestujúci je touroperátorovi dlžný len časť ceny zájazdu, a to za služby, ktoré využil/využije resp. za služby, ktoré boli/budú potrebné na ukončenie paušálneho zájazdu.

12.5 Upozorňujeme na dôležité informácie, týkajúce sa záruky touroperátora TUI Deutschland GmbH na vrátenie peňazí, platnej pre letecké zájazdy značky „TUI“, ktoré sú uvedené v príslušných popisoch služieb.

13 Náhrada škody

13.1 Pri existencii nedostatku alebo pri výpovedi môže cestujúci požadovať bez ujmy zníženie ceny zájazdu, okrem prípadu ak nedostatok zapríčinil cestujúci, alebo tretia osoba, ktorá nie je poskytovateľom služby a nepodiel'a sa ani iným spôsobom na cestovných službách zahrnutých v Zmluve o paušálnom zájazde a pre touroperátora nebol tento nedostatok predvídateľný alebo odvrátiteľný alebo bol zapríčinený neodvrátiteľnými, mimoriadnymi okolnosťami. Cestujúci môže za zbytočné marenie času jeho dovolenky požadovať primerané odškodné vo forme peňazí aj vtedy, ak zájazd bol/bude marený alebo značne ovplyvnený.

13.2 Obmedzenie ručenia

Zmluvné ručenie touroperátora za škody, ktoré nie sú ujmom na zdraví, je obmedzené na trojnásobok ceny zájazdu,

pokiaľ škoda cestujúcemu nebola spôsobená úmyselne alebo hrubou nedbanlivosťou.

13.3 Deliktné (nezákonné) nároky na náhradu škody

Pre všetky nároky uplatňované u touroperátora ohľadom náhrady škody z nepovoleného konania, ktoré nespočívajú v zlom úmysle alebo hrubej nedbanlivosti, je ručenie za vecné škody obmedzené na výšku trojnásobku ceny zájazdu.

Tieto maximálne ohraničené najvyššie sumy za ručenie platia vždy na cestujúceho a zájazd. Iné možné, nad rámec plynúce nároky podľa Montrealskej dohody resp. Zákona o leteckej preprave ostávajú týmto obmedzením nedotknuté.

13.4 Touroperátor neručí za nedostatky plnenia služieb, ujmy na zdraví a vecné škody v súvislosti so službami, ktoré sú výlučne sprostredkované ako služby externých poskytovateľov (napr. výlety, športové podujatia, návštevy divadla, výstavy, prepravné služby z/do predpísaného východiskového a cieľového miesta), ak sú tieto služby výslovne a s označením/uvedením sprostredkovaného zmluvného partnera označené ako **služby externého poskytovateľa** jednoznačným spôsobom, na základe ktorého je pre cestujúceho zrozumiteľné, že nie sú súčasťou paušálneho zájazdu.

Nárok na náhradu škody voči touroperátorovi je obmedzený alebo vylúčený vtedy, ak na základe medzinárodných dohovorov alebo z nich vyplývajúcich zákonných predpisov uplatniteľných voči poskytovateľovi služieb, je nárok na

náhradu škody voči poskytovateľovi služieb uplatniteľný len za určitých predpokladov alebo obmedzení alebo je za určitých predpokladov vylúčený.

13.5 Za účasť na **športových a iných prázdninových aktivitách** zodpovedáte Vy sami. Športové zariadenia, prístroje a vozidlá by ste mali pred použitím skontrolovať. Za úrazy, ktoré vzniknú pri športových akciách a prázdninových aktivitách, ručí touroperátor len vtedy, ak ich zaviniť on. Touroperátor odporúča uzavretie úrazového poistenia..

13.6 Ak je to v popise uvedené, obsahuje Váš itinerár/Vaše cestovné doklady vlakový cestovný lístok „**Zug zum Flug**“ od **železničnej spoločnosti DB AG** (Deutsche Bahn AG – Nemecké Železnice a.s.) **Preprava sa uskutoční na základe podmienok príslušného prepravného podniku**, ktoré budú na želanie sprístupnené. Práva a povinnosti touroperátora a cestujúcich podľa právnych predpisov príslušného zákona o Zmluve o zájazde a podľa týchto podrobných cestovných podmienok nie sú obmedzené podmienkami daného prepravcu. Každý cestujúci je sám zodpovedný **za včasný príchod na odletové letisko**, s výnimkou prípadu, ak meškanie zájazdu sa zakladá na zlom úmysle alebo hrubej nedbanlivosti touroperátora.

13.7 Povinná súčinnosť cestujúceho, sťažnosti

13.7.1 Každý cestujúci je pri zistení nedostatku v službách povinný spolupracovať v rámci zákonných ustanovení tak, aby **zabránil** prípadným **škodám alebo ich udržal v čo možno najmenšom rozsahu**.

13.7.2 Ak by ste mali mať, v rozpore s Vašimi očakávaniami, dôvod na sťažnosť, je potrebné túto bezodkladne oznámiť na mieste, Vášmu delegátovi, v zmysle bodu 5.3 veta 1 resp. kontaktnej osobe v zmysle bodu 5.3 veta 2 a požadovať nápravu.

Ak delegát resp. Vaša kontaktná osoba nie je dostupná, obráťte sa na poskytovateľa služieb (napr. poskytovateľa transferu, hotel, vedenie lodnej spoločnosti) alebo na touroperátora (kontaktné údaje na konci týchto podmienok) resp. jej miestneho zástupcu alebo Vášho sprostredkovateľa zájazdu. Potrebné telefónne a faxové čísla, ako aj e-mailové adresy nájdete vo svojom itinerári zájazdu alebo v popise služieb (bod 1.1) resp. v informačných knihách/na informačných tabuliach v hoteli.

Hostia ubytovaní v prázdninových bytoch/domoch/apartmánach musia požadovať nápravu bezodkladne od **kontaktnej osoby** uvedenej v itinerári zájazdu.

Škody alebo omeškanie doručenia batožiny a tovarov pri leteckých zájazdoch odporúča touroperátor oznámiť okamžite bezodkladne na mieste, najneskôr však do 7 dní po zistení škody na cestovnej batožine, pri tovaroch do 14 dní od ich prijatia, v prípade omeškania najneskôr do 21 dní po doručení batožiny alebo tovaru cestujúcemu prostredníctvom **formulára na ohlásenie škody (P.I.R.) príslušnej leteckej spoločnosti**. Letecké spoločnosti spravidla odmietajú náhradu škody, ak formulár na ohlásenie škody neobdrží.

V ostatnom je potrebné stratu, poškodenie alebo nesprávne usmernenie cestovnej batožiny oznámiť delegátovi alebo miestnemu zástupcovi touroperátora.

13.7.3 Delegáti nie sú oprávnení uznať žiadne nároky.

13.8 Premlčanie

Nárok na náhradu škody podľa § 651n ods. 1 BGB (Občianskeho zákonníka), s výnimkou nárokov kvôli zbytočne zmarenému času dovolenky, sú premlčané, na rozdiel od § 651j BGB (Občianskeho zákonníka), po troch rokoch. Pre začiatok premlčania platí § 199 Ods. 1 BGB (Občianskeho zákonníka).

Zákonné nároky na náhradu škody v prospech touroperátora, v súvislosti so zmenou alebo zhoršením stavu vecí ponechaných na klienta v rámci realizácie zájazdu, sú premlčané po šiestich mesiacoch od dátumu ukončenia zájazdu.

14 Riešenie spotrebiteľských sporov/platforma RSO a odstúpenie/postúpenie nárokov

14.1. Riešenie spotrebiteľských sporov/platforma RSO

TUI Deutschland GmbH a Wolters Reisen GmbH sa toho času nezúčastňujú na – pre Vás dobrovoľnom – postupe alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o riešení spotrebiteľských sporov. Preto nie je pre našich klientov možné využívať tento postup, ani platformu Komisie EÚ uverejnenú na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> na riešenie spotrebiteľských sporov online (Platforma RSO).

14.4 Postúpenie nárokov voči touroperátorovi je vylúčené. Neplatí to pre spolucestujúcich rodinných príslušníkov alebo spolucestujúcich v rámci spoločne prihlásenej skupiny.

15 Ustanovenia, týkajúce sa pasových, vízových, colných, devízových a zdravotných predpisov

15.1 Touroperátor upovedomí klienta/cestujúceho, o všeobecných pasových a vízových predpisoch, ako aj o zdravotno-polícijných formalitách krajiny určenia, vrátane približnej lehoty získania potrebných víz ešte pred uzavretím Zmluvy, ako aj o prípadných možných zmenách uskutočnených ešte pred nástupom na zájazd.

15.2 Cestujúci je sám zodpovedný za dodržanie všetkých predpisov dôležitých pre uskutočnenie zájazdu. Všetky nevýhody, najmä náklady na odstúpenie, ktoré vyplývajú z nedodržania týchto predpisov, idú na jeho ťarchu, s výnimkou, ak sú podmienené zavinením touroperátora, a to poskytnutím nesprávnej informácie alebo neinformovaním.

15.3 Touroperátor neručí za včasné udelenie a doručenie víz príslušným diplomatickým zastúpením, ak ste ho poverili ich obstaraním, okrem prípadu, ak za omeškanie zodpovedá touroperátor. Na získanie víz atď. od príslušných orgánov musíte počítať s približným časovým rozpätím 8 týždňov.

15.4 Predzmluvné informácie Vás oboznámia o tom, či je pre zájazd potrebný cestovný pas alebo stačí občiansky preukaz. Dbajte aj na to, aby doba platnosti Vášho cestovného pasu alebo občianskeho preukazu zodpovedala podmienkam príslušného zájazdu. Deti potrebujú vlastné cestovné doklady.

15.5 Colné a devízové predpisy sa v jednotlivých krajinách veľmi prísne dodržiavajú. Informujte sa presne o nich a bezpodmienečne tieto predpisy dodržiavajte.

15.6 V jednotlivých štátoch sa vyžadujú určité osvedčenia o očkovaní, ktoré musia byť kratšie ako 8 dní a takisto nesmú byť staršie ako 3 roky (kiahne) resp. 10 rokov (žltá horúčka). Tieto osvedčenia o očkovaní je potrebné predložiť aj nemeckým úradom, pokiaľ sa vraciate z určitých krajín (napr. Afrika, Blízky Východ). Príslušné informácie vyrozumiete z predzmluvných informácií/katalógu alebo sa obráťte na Vaše predajné miesto.

16 Ochrana údajov

Údaje vzťahujúce sa na osoby, ktoré nám dávate k dispozícii, budú elektronicky spracované a použité, pokiaľ sú potrebné na uzavretie Zmluvy. Všetky osobné údaje budú spracované podľa nemeckého a európskeho zákona na ochranu dát. Ďalšie informácie o použití Vašich údajov nájdete v našom Vyhlásení o ochrane údajov na našej stránke www.tui.de/Datenschutz.

17 Všeobecné informácie

Neúčinnosť jednotlivých ustanovení Zmluvy o zájazde nemá za následok neúčinnosť celkovej Zmluvy o zájazde. To isté platí pre predkladané cestovné podmienky. Tieto cestovné podmienky a pokyny platia pre touroperátorov:

TUI Deutschland GmbH
Karl-Wiechert-Allee 23
30625 Hannover
Obchodný register: Hannover HRB 62522
Telefón: +49 (0)551 567-1111

a

Wolters Reisen GmbH
(s výnimkou značiek „atraveo“ a TUI Villas“)
Postfach 11 51
28801 Stuhr
Obchodný register: Walsrode HRB 110468

Tlač: október 2019 , 73. vydanie