

## **Bentour**

Všeobecné zmluvné a cestovné podmienky - Bentour Reisen GmbH (ďalej len BCH)

Nasledovné ustanovenia, pokiaľ sa dohodnú, sú obsahom zmluvy o zájazde medzi zákazníkom a BCH. Dopĺňajú zákonné ustanovenia § 651 e BGB (Občianskeho zákonníka) a články 250 a 252 EGBGB.

### **1. Uzatvorenie cestovnej zmluvy / Závazok za spolucestujúcich**

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

- a) Základom ponuky sú vypísané služby a zájazdy a doplňujúce informácie od BCH pre príslušnú cestu, pokiaľ sú pre zákazníka dostupné pri rezervácii. Sprostredkovatelia zájazdu (napr. cestovné kancelárie) a poskytovatelia služieb (napr. hotely, prepravné spoločnosti) nie sú spoločnosťou BCH splnomocnené uzatvárať dohody, poskytovať informácie ani vyjadrenia nad rámec služieb, ktoré prisľúbila BCH alebo sú v rozpore s vypísanými službami a zájazdmi. Vedľajšie dohody ovplyvňujúce rozsah zmluvných služieb vyžaduje písomné potvrdenie od BCH.
- b) Za všetky zmluvné záväzky cestujúcich, pre ktorých zákazník vykonáva rezerváciu, nesie rovnakú zodpovednosť ako za vlastné záväzky, pokiaľ tento záväzok prevzal výslovným a samostatným vyhlásením.
- c) Ak sa obsah potvrdenia rezervácie odlišuje od obsahu rezervácie, ide o novú ponuku, ktorou je spoločnosť BCH viazaná po dobu 10 dní. Zmluva bude uzatvorená na základe tejto novej ponuky, ak zákazník v období, počas ktorého je BCH viazaná predloženou ponukou, potvrdí jej prijatie buď výslovným vyhlásením, zaplatením plnej sumy alebo zaplatením zálohy.
- d) Predzmluvné informácie o podstatných charakteristikách cestovných služieb, cene zájazdu a všetkých dodatočných nákladoch, platobných podmienkach, minimálnom počte účastníkov a storno poplatkoch (podľa čl. 250 § 3 bod 1,3 až 5 a 7 EGBGB), nie sú súčasťou cestovnej zmluvy, ak sa na tom zmluvné strany výslovne nedohodnú.

**1.2 Pre rezervácie uskutočnené ústne, telefonicky, písomne, prostredníctvom SMS, prostredníctvom e-mailu alebo faxom platí:**

- a) Rezerváciou (prihlásením na zájazd) zákazník žiada BCH záväzne o uzatvorenie cestovnej zmluvy.
- b) Pri uzavretí zmluvy alebo bezprostredne po ňom zašle BCH zákazníkovi cestovné potvrdenie, ktoré spĺňa zákonné požiadavky. Zmluva prichádza na rad s prijatím potvrdenia o zájazde.

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

- a) Zákazník je informovaný o procese online rezervácie prostredníctvom príslušnej webovej stránky alebo aplikácie. Zákazník má možnosť opraviť alebo zmazať vložené údaje, prípadne zmazať celý rezervačný formulár.
- b) Stlačením tlačidla s textom „Záväzná rezervácia s povinnosťou platby“ (alebo tlačidla s porovnateľným označením) zákazník záväzne žiada BCH o uzatvorenie cestovnej zmluvy.
- c) Zákazníkovi bude obratom elektronicky potvrdené prijatie prihlásenia na zájazd (potvrdenie o prijatí).

d) Po prihlásení na zájazd prostredníctvom stlačenia uvedeného tlačidla zákazníkovi nevzniká nárok na uzatvorenie zmluvy.

e) Zmluva bude uzatvorená hneď ako bude zákazníkovi doručené potvrdenie rezervácie na trvalom nosiči dát, napr. na papieri alebo e-mailom. Pokiaľ bude potvrdenie rezervácie doručené okamžite po stlačení tlačidla „Záväzná rezervácia s povinnosťou platby“ na obrazovke zodpovedajúcim zobrazením potvrdenia rezervácie, potom je cestovná zmluva uzatvorená v momente zobrazenia tohto potvrdenia. V tomto prípade nie je potrebné zaslať správu o prijatí rezervácie podľa bodu c), ak bude zákazníkovi ponúknutá možnosť uložiť potvrdenie na trvalý nosič dát a prípadne si ho vytlačiť. Záväznosť cestovnej zmluvy však nezávisí od toho, či si zákazník potvrdenie skutočne uloží alebo vytlačí.

f) BCH upozorňuje nato, že podľa zákonných predpisov (§§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB) pri ponúkaných cestovných službách uzatvorených pri predaji na diaľku (predovšetkým telefonicky, e-mailom, listom, prostredníctvom katalógu, faxom, prostredníctvom SMS alebo telekomunikačných médií a online služieb) nevzniká právo na zrušenie zmluvy, ale len zákonné právo na odstúpenie od zmluvy a vypovedanie zmluvy, najmä právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 651h Obč. zák. právo na zrušenie zmluvy však vzniká, ak by bola zmluva o cestovných službách podľa § 651a Obč. zák. 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**

2.1 Po uzatvorení zmluvy a po vydaní osvedčenia o poistení BCH voči insolventnosti v súlade s § 651r BGB je okamžite splatná záloha vo výške 20% z celkovej ceny. Zostávajúca platba je splatná 24 dní pred začiatkom cesty, ak bolo vydané osvedčenie o tomto poistení. V tomto kontexte je rozhodujúce včasné prijatie platby na obchodný účet spoločnosti BCH. V prípade krátkodobých rezervácií (28 dní pred začiatkom cesty a menej) je splatná celková suma zájazdu okamžite oproti doručeniu osvedčenia o poistení BCH voči insolventnosti. Úhrada zájazdu sa vykonáva priamo na spoločnosť BCH s odkazom na príslušné číslo rezervácie/faktúry. Platby cestovným kanceláriám/cestovným agentúram, ktoré pôsobia ako sprostredkovateľ sa považujú za platby spoločnosti BCH iba ak cestovná kancelária/cestovná agentúra disponuje plnou mocou na inkaso od spoločnosti BCH, a to na základe písomnej zmluvy o zastúpení.

2.2 Ak zákazník neuhradí zálohu alebo zostatkovú platbu v dohodnutom termíne splatnosti, pričom spoločnosť BCH je pripravená a schopná riadne zabezpečiť zmluvnú službu a splnila svoje zákonné informačné povinnosti, a neexistuje žiadne zákonné ani zmluvné právo zákazníka na zadržanie, spoločnosť BCH je oprávnená od cestovnej zmluvy po upomienke so stanovením termínu odstúpiť, a zákazníkovi podľa ods. 5 náklady súvisiace s odstúpením od zmluvy náúčtovať.

2.3 Po prijatí celej platby, ale najskôr 24 dní pred príchodom, BCH sprístupní cestovné doklady na stiahnutie. BCH informuje o podrobnostiach zákazníka prostredníctvom e-mailu. Pokiaľ zákazník chce cestovné doklady obdržať poštou, ak je to potrebné, dokumenty sú poslané poštou. Platí to však len pre zájazdy s odchodom najskôr o 7 dní.

### **3. Zmeny obsahu zmluvy pred začiatkom zájazdu, ktoré sa netýkajú ceny zájazdu**

3.1 Zmeny alebo odchýlky pri základných cestovných službách, odlišujúce sa od dohodnutého obsahu zmluvy o zájazde, ktoré budú nevyhnutné po uzatvorení zmluvy o zájazde, a ktoré spoločnosť BCH neuskutočňuje proti dobrej viere, sú pred zájazdom povolené len za predpokladu, že tieto odchýlky sú zanedbateľné a neovplyvňujú celkové uskutočnenie zájazdu.

3.2 Spoločnosť BCH je povinná zákazníka o zmene zájazdu informovať okamžite po zistení dôvodu zmeny a to prostredníctvom trvalého dátového nosiča (napríklad e-mail, SMS, alebo hlasová správa).

3.3 V prípade významnej zmeny základných cestovných služieb alebo odchýlok od obsahu zmluvy o zájazde, je zákazník oprávnený počas primeranej lehoty stanovenej spoločnosťou BCH buď so zmenou súhlasiť, bezplatne od zmluvy odstúpiť alebo požadovať účasť na náhradnom zájazde, pokiaľ spoločnosť BCH možnosť náhradného zájazdu ponúka. Klient má na výber či bude na oznámenie organizátora reagovať alebo nie. Ak zákazník na oznámenie od spoločnosti BCH zareaguje, môže súhlasiť so zmenou zmluvy, bezplatne od nej odstúpiť alebo môže požadovať účasť na ponúknutom náhradnom zájazde. Ak zákazník na oznámenie od spoločnosti BCH počas stanovenej lehoty nezareaguje, považuje sa zmena zájazdu za prijatú. Zákazníka je potrebné o tomto v zmysle ods. 3.2 informovať.

3.4 Ak zmeny alebo náhradný zájazd vedú v porovnaní s rezervovaným zájazdom k zníženiu kvality alebo zníženiu nákladov organizátora, vzniká podľa § 651m ods. 2 BGB (nemeckého občianskeho zákonníka) nárok na tomu primerané zníženie ceny.

3.5 Akékoľvek nároky na záruku zostávajú nedotknuté, pokiaľ zmenené služby obsahujú nedostatky.

### **4. Zmena ceny po uzatvorení zmluvy**

4.1 Organizátor si vyhradzuje právo navýšiť dohodnutú cenu za zájazd v prípade:

a) zvýšenia nákladov na osobnú prepravu v dôsledku vyšších cien pohonných hmôt alebo energií

b) zvýšenia daní a iných poplatkov (za dohodnuté cestovné služby) ako turistické dane, prístavné alebo letiskové poplatky

c) zmeny devízových kurzov týkajúcich sa daného zájazdu.

V prípade, že sa zvýšenie nákladov na prepravu vzťahuje na miesto na sedenie, môže spoločnosť BCH požadovať od zákazníka čiastku, o ktorú bola suma navýšená. V prípade, že bude prepravná spoločnosť požadovať zvýšenú sumu za dopravný prostriedok, budú dodatočné náklady na prepravu rozdelené na počet sedadiel dohodnutého prepravného prostriedku. Z toho vyplývajúce zvýšenie ceny na jedno miesto môže byť od zákazníka požadované. V prípade zvýšenia odvodov a poplatkov za dohodnuté služby, ako turistické poplatky, prístavné alebo letiskové poplatky môže BCH zvýšiť cenu zájazdu o danú sumu na zákazníka.

Platí, že BCH môže od zákazníka požadovať doplatok z dôvodu zvýšenia cenu zájazdu len do 20. dňa pred začiatkom zájazdu.

4.2 V prípade zvýšenia ceny zájazdu po uzatvorení zmluvy o viac ako 8% z celkovej ceny zájazdu nemôže BCH vykonať zmeny jednostranne. V takomto prípade zákazníkovi zo strany BCH ponúknutá príslušná zmena zmluvy. BCH môže v takomto prípade požadovať od zákazníka, aby do určitej doby potvrdil zmenu

zmluvy alebo od zmluvy odstúpil. BCH môže prípadne zákazníkovi namiesto zvýšenia ceny ponúknuť účasť na náhradnom zájazde. Po uplynutí tejto doby sa ponuka na zmenu zmluvy berie ako prijatá.

4.3 Zákazník môže podľa predpisov v bode 4.1 požadovať zníženie ceny zájazdu v prípade, že sa dane, náklady, odvody či devízové kurzy vymenované v bode 4.1 po podpise zmluvy a pred začiatkom zájazdu zmenili, a to viedlo k zníženiu nákladov pre organizátora. Ak zákazník zaplatil viac, BCH vracia preplatok zákazníkovi späť. Spoločnosť BCH je však oprávnená z preplatku, ktorý má vrátiť zákazníkovi späť, odpočítať skutočne vynaložené náklady.

## **5. Odstúpenie zákazníka od zmluvy/ Poplatky pri odstúpení od zmluvy**

Zákazník môže kedykoľvek pred začiatkom zájazdu od zmluvy odstúpiť. Odstúpenie od zmluvy je potrebné oznámiť spoločnosti BCH alebo cestovnej kancelárii/cestovnej agentúre, ktorá rezerváciu prijala. Odporúča sa dané odstúpenie od zmluvy oznámiť prostredníctvom trvalého dátového nosiča, napr. na papieri alebo e-mailom.

Ak zákazník od zmluvy odstúpi alebo na zájazd nenastúpi, BCH stráca nárok na cenu zájazdu. Namiesto toho môže požadovať primerané odškodnenie, pokiaľ nie je zodpovedná za odstúpenie zmluvy. Nárok na odškodnenie nevzniká, ak v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú mimoriadne okolnosti, ktoré uskutočnenie daného zájazdu alebo prepravu osôb na miesto určenia výrazne ovplyvňujú.

BCH zohľadňuje dobu medzi prijatím oznámenia o odstúpení od zmluvy a dohodnutým termínom zájazdu, a rovnako aj očakávané úspory nákladov, či očakávané výnosy prostredníctvom iného využitia daných cestovných služieb.

Paušálne poplatky pri odstúpení od zmluvy v percentách ceny zájazdu nezahŕňajú náklady na cestovné poistenie, ktoré mohlo byť uzatvorené.

5.1 Letecké zájazdy a skupinové rezervácie, ktoré nie sú uvedené v bode 5.2:

- a) do 30. dňa pred začiatkom cesty 20% z ceny zájazdu
- b) od 29. do 22. dňa pred začiatkom cesty 30% z ceny zájazdu
- c) od 21. do 15. dňa pred začiatkom cesty 40% z ceny zájazdu
- d) od 14. do 7. dňa pred začiatkom cesty 50% z ceny zájazdu
- e) od 6. do 1. dňa pred začiatkom cesty 60% z ceny zájazdu
- f) v deň odchodu alebo v prípade nedostavenia sa 75% z ceny zájazdu

5.2 Skupinové rezervácie, zájazdy za špeciálne ceny, špeciálne ponuky:

- a) do 45 dní pred začiatkom cesty 20% z ceny zájazdu
- b) od 44. do 28. dňa pred začiatkom cesty 30% z ceny zájazdu
- c) od 27. do 22. dňa pred začiatkom cesty 50% z ceny zájazdu
- d) od 21. do 15. dňa pred začiatkom cesty 75% z ceny zájazdu
- e) od 14. dňa do dňa odchodu alebo v prípade nedostavenia sa 85% z ceny zájazdu

### 5.3 Špeciálne ponuky (last minute, novinky):

- a) do 30. dňa pred začiatkom zájazdu 20% z ceny zájazdu
- b) od 29. do 22. dňa pred začiatkom zájazdu 35% z ceny zájazdu
- c) od 21. do 15. dňa pred začiatkom zájazdu 45% z ceny zájazdu
- d) od 14. do 8. dňa pred začiatkom zájazdu 50% z ceny zájazdu
- e) od 7. do 1. dňa pred začiatkom zájazdu 75% z ceny zájazdu
- f) v deň odchodu alebo v prípade nedostavenia sa 85% z ceny zájazdu

### 5.4 Iba hotelové rezervácie:

- a) do 30 dní pred začiatkom zájazdu 20% z ceny hotela
- b) od 29. do 22. dňa pred začiatkom zájazdu 25% z ceny hotela
- c) od 21. do 8. dňa pred začiatkom zájazdu 35% z ceny hotela
- d) od 7. do 1. dňa pred začiatkom zájazdu 50% z ceny hotela
- e) v deň odchodu a v prípade nedostavenia sa 85% z ceny hotela, minimálne však 50€ na osobu

### 5.5 Iba rezervácie letu

Pokiaľ ide iba o rezervácie letov, BCH vystupuje iba ako sprostredkovateľ. Ak si zákazník rezervuje cez BCH iba let, podmienky storna si uplatňuje u leteckej spoločnosti. Vo všeobecnosti pri najlacnejších tarifných triedach, ako aj pri letenkách zakúpených na jednom mieste nie je zmena, storno alebo náhrada letenky možná. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, náklady na zmenu/na storno sú vo výške ceny letenky. Informácie ku konkrétnym prípadom môže poskytnúť BCH-Service Center.

5.6 Poplatky za špeciálne služby (platené rezervácie sedadiel), zelené poplatky (emisné) sú zvyčajne nevratné.

5.7 Zákazník má právo v každom prípade dokázať, že kompenzácia prináležiaca spoločnosti BCH je výrazne nižšia ako požadovaná paušálna kompenzácia.

5.8 Zájazdy sú spoločnosťou BCH zostavované aj dynamicky, čo znamená, že jednotliví poskytovatelia služieb môžu byť zahrnutí v balíku cestovných služieb podľa požiadaviek zákazníka („Dynamic Packaging“). V takýchto prípadoch sa využívajú v čase rezervácie platné tarify leteckých spoločností, ktoré sú v zásade nevratné a je možné ich meniť len za vysoké poplatky. V prípade, že škoda je z tohto dôvodu v jednotlivých prípadoch preukázateľne vyššia, BCH si vyhradzuje právo žiadať od zákazníka vyššiu individuálne vypočítanú kompenzáciu. V tomto prípade je však BCH povinná pri požadovanej kompenzácii zohľadňovať vynaložené náklady, ale aj možnosti iného využitia daných cestovných služieb, a konkrétne ich vyčíslieť a zdôvodniť.

5.9 Ak je spoločnosť BCH povinná v dôsledku odstúpenia od zmluvy vrátiť sumu zájazdu, uskutoční tak okamžite.

5.10 V súlade s § 651 e BGB (Občianskeho zákonníka) môže zákazník včasným oznámením prostredníctvom trvalého dátového nosiča od organizátora požadovať, aby namiesto neho nadobudla jeho práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde tretia osoba. Takéto vyhlásenie je v každom prípade potrebné oznámiť včas, odoslaním organizátorovi najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu. Všetky vyššie uvedené podmienky zostávajú nezmenené. Ak tretia strana vstúpi do zmluvného vzťahu, je BCH oprávnená požadovať spracovateľský poplatok vo výške 50% na každého náhradného cestujúceho. Za cenu zájazdu a za zvýšené náklady v dôsledku zmeny cestujúcich ručia rovnako pôvodný aj nový účastník zájazdu.

## **6. Zmeny rezervácie**

Zákazníkovi nevzniká po uzatvorení zmluvy právo na zmenu termínu zájazdu, cieľovej destinácie, miesta odchodu, ubytovania alebo spôsobu dopravy. To neplatí, ak je potrebná zmena zájazdu, pretože BCH poskytla zákazníkovi nesprávne alebo nedostatočné predzmluvné informácie, v takom prípade podľa článku 250 § 3 EGBGB je možná zmena zájazdu bez poplatkov. Ak sa v ostatných prípadoch vykoná zmena rezervácie na žiadosť zákazníka, môže BCH od zákazníka účtovať poplatok za zmenu zájazdu. Pokiaľ nebolo dohodnuté pred zmenou rezervácie inak, činí tento poplatok do 30. dňa pred začiatkom zájazdu 50€ za zmenu. Žiadosti o zmenu rezervácie, ktoré nastanú po uplynutí tejto doby a je možné ich vykonať, sa môžu vykonať až po odstúpení od zmluvy podľa článku 5 za storno poplatok a so súčasným prihlásením nanovo. Toto sa nevzťahuje na zmeny rezervácii, ktoré je možné vykonať a pri ktorých vznikajú len malé náklady. Pri zájazdoch založených na princípe dynamického balíka služieb nie je zmena po dokončení rezervácie možná.

## **7. Cestovné poistenie**

Poistenie nie je zahrnuté v cene zájazdu. BCH odporúča základné alebo úplne poistenie, ktoré je možné uzatvoriť pri rezervácii zájazdu. Ak príde k poistnej udalosti, poisťovňa je okamžite kontaktovaná. BCH sa nezaobera likvidáciou poistných udalostí.

## **8. Nevyužité služby**

V prípade, že zákazník/cestujúci nevyužije jednotlivé cestovné služby, na ktorých plnenie bol organizátor pripravený, z dôvodov zapríčinených cestujúcim, nemá nárok na čiastočnú náhradu ceny zájazdu, pokiaľ by ho tieto dôvody podľa zákonných ustanovení neoprávňovali bezplatne odstúpiť od zmluvy alebo vypovedať zmluvu o zájazde. BCH sa na žiadosť zákazníka bude usilovať o náhradu ušetrených nákladov u poskytovateľa služby, pokiaľ sa nejedná o úplne zanedbateľné náklady alebo ak je vrátenie platby nelegálne alebo v rozpore s úradnými predpismi.

## **9. Odstúpenie a vypovedanie zmluvy zo strany organizátora**

V nasledujúcich prípadoch môže BCH pred začiatkom zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť alebo pred začiatkom zájazdu zmluvu vypovedať:

### **9.1 Odstúpenie z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov**

BCH môže kvôli nedosiahnutiu minimálneho počtu účastníkov odstúpiť od zmluvy o zájazde keď:

- a) kvantifikuje minimálny počet účastníkov a čas, do ktorého musí byť zákazník pred začiatkom zájazdu informovaný, už v predzmluvných informáciách a toto vyhlásenie musí byť zákazníkom prijaté
- b) v potvrdení zájazdu stanoví minimálny počet účastníkov a najneskorší termín odstúpenia od zmluvy.

Odstúpenie od zmluvy musí byť zákazníkovi oznámené najneskôr v deň určený v predzmluvných informáciách alebo v deň stanovený v potvrdení zájazdu, avšak najneskôr:

- 20 dní pred začiatkom zájazdu pri dĺžke zájazdu viac ako 6 dní
  - 7 dní pred začiatkom zájazdu pri dĺžke zájazdu minimálne 2 a maximálne 6 dní
  - 48 hodín pred začiatkom zájazdu pri dĺžke zájazdu menej ako 2 dni
- c) Ak sa zájazd z tohto dôvodu nevykoná, BCH okamžite vráti zákazníkovi sumu zájazdu.

## 9.2 Vypovedanie zmluvy z dôvodov správania

BCH môže vypovedať zmluvu o zájazde bez oznámenia, ak cestujúci (bez ohľadu na varovanie zo strany BCH) trvale narúša vykonávanie zájazdu alebo ak sa správa v rozpore so zmluvou do takej miery, že okamžité zrušenie zmluvy je opodstatnené. To neplatí, pokiaľ je správanie v rozpore so zmluvou spôsobené porušením informačnej povinnosti zo strany BCH.

Ak dôjde k vypovedaniu zmluvy, BCH si vyhradzuje právo na cenu zájazdu, ale musí však zohľadniť ušetrené výdavky a výhody vyplývajúce z nevyužitých služieb.

## 10. Povinná súčinnosť cestujúcich

### 10.1 Cestovné doklady

Zákazník je povinný informovať BCH alebo sprostredkujúcu cestovnú kanceláriu/cestovnú agentúru, u ktorej si zájazd zarezervoval, ak neobdrží cestovné pokyny (napr. letenku, hotelový voucher) napriek zaplateniu plnej sumy za zájazd.

### 10.2 Nahlásenie nedostatkov/ požadovanie nápravy

V prípade, že nie je zájazd poskytnutý bez chýb, môže zákazník požadovať nápravu. Pokiaľ BCH nemohla cestujúcim poskytnúť nápravu z dôvodu zanedbania nahlásenia nedostatku hoci by z jej strany náprava bola možná, resp. by bola ochotná nápravu poskytnúť, si cestujúci v súvislosti s pretrvávajúcim nedostatkom nemôže uplatniť nárok na zníženie ceny podľa § 651m BGB (Občianskeho zákonníka), ani nárok na náhradu škody podľa § 651n BGB. Cestujúci je povinný nedostatky na mieste nahlásiť zástupcovi BCH (cestovnej kancelárii/cestovnej agentúre). O dostupnosti zástupcu spoločnosti BCH je zákazník informovaný spoločnosťou BCH. Ak taký zástupca nie je k dispozícii, akékoľvek chyby pri zájazde sú oznámené priamo BCH, a to prostredníctvom kontaktných údajov uvedených nižšie. Zástupca spoločnosti BCH je zodpovedný za nápravu situácie pokiaľ je to možné. Sprievodcovia, agentúry a zamestnanci poskytovateľov služieb nie sú spoločnosťou BCH splnomocnení potvrdiť vady alebo uznať nároky na odškodnenie.

### 10.3 Stanovenie lehoty na vypovedanie zmluvy

Zákazník/cestujúci môže zmluvu o zájazde podľa § 651 I BGB z dôvodu nedostatku stanovenom v § 651i ods. 2 BGB vypovedať len vtedy, ak je nedostatok závažný, a zároveň musí dať spoločnosti BCH primeranú lehotu na poskytnutie nápravy. To neplatí ak BCH odmietne poskytnutie nápravy alebo ak je okamžité ukončenie zmluvy odôvodnené osobitným záujmom cestujúceho.

10.4 Osobitné pravidlá a lehoty v prípade poškodenia, omeškania alebo straty batožiny v rámci leteckých zájazdov.

a) Cestujúcemu sa odporúča stratu batožiny, jej poškodenie alebo meškanie v súvislosti s leteckou dopravou v súlade s predpismi o letovej prevádzke nahlásiť danej leteckej spoločnosti na mieste a to prostredníctvom formuláru PIR (property irregularity report). Letecké spoločnosti alebo organizátor zájazdu (BCH) môžu na základe medzinárodných dohôd odmietnuť refundáciu nákladov, ak formulár PIR nebol vyplnený. Pri poškodení alebo strate batožiny je potrebné oznámenie prostredníctvom formuláru PIR najneskôr do 7 dní od zistenia poškodenia, pri omeškaní najneskôr do 21 dní po jej doručení.

b) Okrem toho je strata, poškodenie, nesprávne odoslanie batožiny okamžite ohlásené usporiadateľovi zájazdu (BCH), resp. jej zástupcovi alebo sprostredkovateľovi zájazdu (cestovnej kancelárii/cestovnej agentúre). To nezabavuje povinnosť cestujúceho podať formulár PIR leteckej spoločnosti v lehote stanovenej v odstavci a).

## 11. Obmedzenie ručenia

11.1 Zmluvné ručenie BCH za škody, ktoré sa nevzťahujú na ublíženie na tele a neboli spôsobené vlastným zavinením, je obmedzené na trojnásobok ceny zájazdu. Obmedzenie sa netýka prípadných nárokov podľa medzinárodných dohôd alebo ich ustanovení, ktoré ostávajú od tohto obmedzenia nedotknuté.

11.2 Spoločnosť BCH neručí za nedostatky pri poskytovaní služieb, za škody na osobách alebo vecné škody v súvislosti so službami, ktoré boli sprostredkované výlučne ako externé služby (výlety, športové podujatia, návštevy divadla, výstavy a pod.), ak sú tieto služby vo výpise služieb a v potvrdení zájazdu označené ako externé služby (spolu s uvedením identity a adresy sprostredkujúceho zmluvného partnera), a nie sú súčasťou zmluvy o zájazde od spoločnosti BCH a sú jasne rozpoznateľné. Ustanovenia v §§ 651b, 651c, 651w a 651y BGB (Občianskeho zákonníka) zostávajú týmto nedotknuté. Spoločnosť BCH je však za škodu zodpovedná, ak príčinou škody bolo porušenie oznamovacej, objasňovacej a organizačnej povinnosti z jej strany.

## 12. Uplatnenie nárokov: adresát; informácie o spotrebiteľských sporoch

12.1 Cestujúcemu vznikajú nároky na náhradu škody od spoločnosti BCH podľa § 651i odseku 3 č 2, 4-7 BGB. Uplatnenie sa môže vykonať aj prostredníctvom sprostredkovateľa zájazdu, ak bol zájazd rezervovaný prostredníctvom neho. Uplatnenie nárokov sa odporúča prostredníctvom trvalého dátového nosiča.

12.2 BCH upozorňuje na Zákon o riešení spotrebiteľských sporov, že sa nezúčastňuje na dobrovoľnom riešení spotrebiteľských sporov. Ak by sa riešenie sporov stalo pre BCH povinným po zverejnení týchto cestovných podmienok, BCH o tom informuje zákazníka vhodnou formou. BCH pre všetky zmluvy o zájazde uzavreté v elektronickom obchodnom styku odporúča platformu Komisie EÚ uverejnenú na



stránke: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> na riešenie spotrebiteľských sporov online (Platforma RSO).

### **13. Informácie o identite prevádzkujúcej leteckej spoločnosti**

Vyhláška EÚ o informovaní leteckých pasažierov o identite vykonávajúcej leteckej spoločnosti zaväzuje BCH, informovať klienta o identite vykonávajúcej leteckej spoločnosti, ktorá vykonáva všetky letecké služby už pri rezervácii. Ak pri rezervácii ešte nie je spoločnosť vykonávajúca leteckú prepravu určená, je spoločnosť BCH povinná zákazníka informovať o tom, ktorá spoločnosť bude pravdepodobne let prevádzkovať. Akonáhle sa BCH dozvie, ktorá letecká spoločnosť bude let vykonávať, musí zákazníka o tom informovať. V prípade zmeny vykonávajúcej leteckej spoločnosti, ktorá bola zákazníkovi oznámená, musí organizátor zákazníka o tejto zmene informovať. Spoločnosť BCH musí podniknúť všetky kroky, aby sa uistila, že zákazník bude informovaný o zmene čo najrýchlejšie.

Zoznam leteckých spoločností so zákazom prevádzky v rámci EÚ je dostupný na webovej stránke: [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm)

### **14. Pasové, vízové a zdravotné predpisy**

14.1 BCH informuje zákazníka/cestujúceho pred uzatvorením zmluvy o všeobecných pasových a vízových predpisoch, o zdravotných formalitách krajiny, vrátane približnej lehoty potrebnej na získanie víz a o ich prípadných zmenách.

14.2 Zákazník je zodpovedný za získanie požadovaných úradných cestovných dokumentov, ak je potrebné, tak aj za očkovanie ako aj za dodržiavanie colných a devízových predpisov. Náklady, ktoré vyplynú z nedodržiavania predpisov, napr. poplatky pri odstúpení, znáša zákazník/cestujúci. To neplatí, ak BCH neinformovala zákazníka dostatočne, informovala ho chybné alebo ho neinformovala vôbec.

14.3 BCH nezodpovedá za včasné udelenie a doručenie potrebných víz prostredníctvom diplomatického úradu, pokiaľ ho zákazník nepoveril ich obstaraním, a okrem prípadu, že by BCH nesplnila svoje vlastné povinnosti.

### **15. Voľba práva a súdna príslušnosť**

15.1 V zmluvnom vzťahu medzi zákazníkom a BCH sa uplatňujú výlučne nemecké právne predpisy. To platí aj pre celkový právny vzťah.

15.2 Zákazník môže žalovať BCH iba v jej sídle. Pokiaľ ide o žalobu zákazníka voči BCH v zahraničí za použitia iného než nemeckého práva, pokiaľ ide o právne následky, nemecké právo sa uplatňuje najmä na druh, rozsah a výšku nárokov zákazníka.

15.3 Ustanovenia o výbere práva sa neuplatňujú, ak zmluvne nezáväzná ustanovenia medzinárodných dohôd, aplikované na zmluve medzi zákazníkom a BCH, poskytujú niečo iné v prospech zákazníka alebo ak sa na zmluvu vzťahujú nezáväzná ustanovenia v členskom štáte EÚ prislúchajúcom zákazníkovi, sú pre zákazníka výhodnejšie ako toto vyššie uvedené ustanovenie alebo príslušné nemecké nariadenia.

15.4 BCH sa nezúčastňuje na procese urovnávania sporov pred spotrebiteľským arbitrážnym súdom. Ak bude účasť na procese urovnávania sporov po vydaní týchto cestovných podmienok, BCH bude zákazníka informovať vhodnou formou.

15.5 Pre žaloby spoločnosti BCH voči zákazníkovi je určujúce miesto bydliska zákazníka. Pre žaloby voči zákaznikom, prípadne zmluvným partnerom zmluvy o zájazde, obchodníkom, právnickým osobám alebo osobám, ktoré majú svoje bydlisko, sídlo či obvyklý pobyt v zahraničí alebo ich bydlisko, sídlo či obvyklý pobyt nie je v momente žaloby známe, je dohodnutá súdna príslušnosť spoločnosti BCH.

## **16. Všeobecné**

Všetky informácie zverejnené v prospekte podliehajú zákonným alebo úradným schváleniam.

## **17. Organizátor zájazdu**

**BENTOUR REISEN GmbH**

**Schubertstrasse 22**

**DE-72649 Wolfschlugen**

**Tel: +49 (0)7022 789 6060**

**Fax: +49 (0)7022 789 6069**

[info@bentour.de](mailto:info@bentour.de)

Poznámka: Uvedený dokument je preložený neodborným prekladom.

