

Všeobecné obchodné podmienky

1. Uzatvorenie cestovnej zmluvy

- a. Objednávkou ponúka zákazník cestovnej kancelárii TravelTrex GmbH so sídlom v Kolíne, Nemecko, ďalej len „TT“, záväzné uzatvorenie cestovnej zmluvy. Základom tejto ponuky je popis zájazdu a doplnujúce informácie od spoločnosti TT týkajúce sa príslušného zájazdu, pokiaľ sú zákazníkovi k dispozícii.
- b. V prípade objednávok na vyžiadanie môže overenie voľnej kapacity zo strany TT trvať až 7 pracovných dní. Zákazník je na túto ponuku počas celej tejto doby viazaný.
- c. Sprostredkovatelia zájazdov (napr. cestovné kancelárie) a poskytovatelia služieb (napr. hotely, prepravné spoločnosti) nie sú spoločnosťou TT splnomocnení uzatvárať dohody, poskytovať informácie ani akékoľvek prísluby, ktoré by mohli zmeniť dohodnutý obsah cestovnej zmluvy, prekročiť zmluvne stanovený rámec služieb alebo byť v rozpore s popisom zájazdu. Prospekty stredísk a hotelov, ktoré nevydala spoločnosť TT, nie sú pre spoločnosť TT a jej povinnosť poskytovania služieb záväzné, pokiaľ sa výslovnou dohodou so zákazníkom nestali predmetom popisu zájazdu alebo obsahom povinne poskytovaných služieb spoločnosti TT.
- d. Objednávku je možné vykonať písomne, ústne, telefonicky, faxom, prostredníctvom internetu alebo e-mailom. Zákazník ručí za všetky zmluvné záväzky spoučestujúcich, pre ktorých zájazd objedná rovnako ako za svoje vlastné, pokiaľ prevzal tento záväzok výslovným a samostatným vyhlásením. V prípade elektronických objednávok spoločnosť TT bezodkladne elektronicky potvrdí príjem objednávky. Toto potvrdenie príjmu však ešte nepredstavuje potvrdenie schválenia objednávky.
- e. Zmluva sa uskutoční schválením spoločnosťou TT. Schválenie si nevyžaduje žiadnu určitú formu. Pri uzatvorení zmluvy alebo okamžite po jej uzatvorení pošle spoločnosť TT zákazníkovi potvrdenie o zájazde, ktoré je v súlade s právnymi požiadavkami, prostredníctvom trvalého nosiča dát (e-mailom alebo listom).
- f. Ak sa obsah potvrdenia zájazdu nezhoduje s obsahom objednávky, jedná sa o novú ponuku spoločnosti TT, ku ktorej je spoločnosť TT zaviazaná po dobu 10 dní. Zmluva sa uskutoční na základe tejto novej ponuky vtedy, ak TT v súvislosti s novou ponukou oznámi zákazníkovi dané odlišnosti, čím splní svoju povinnosť informovať zákazníka o zmenách pred uzavretím zmluvy a zákazník v záväznej lehote potvrdí spoločnosti TT svoj súhlas formou výslovného prehlásenia, zaplatením zálohy, doplatením zvyšnej čiastky alebo nastúpením na zájazd.
- g. Ak zákazník, ktorý zájazd objednáva, počas telefonickej objednávky nemá k dispozícii cestovné podmienky, budú mu zaslané spolu s potvrdením zájazdu a podľa ustanovenia v bode 1f sú súčasťou cestovnej zmluvy.
- h. Predzmluvné informácie poskytnuté TT týkajúce sa hlavných náležitostí cestovných služieb, ceny za zájazd a všetkých prípadných ďalších poplatkov a iných nákladov, spôsobu platby, minimálneho počtu účastníkov zájazdu a storno poplatkov (v súlade s čl. 250 odst. 3 čísla 1.3 až 5 a 7 EGBGB) nebudú súčasťou cestovnej zmluvy, pokiaľ sa tak zmluvné strany výslovne nedohodnú.
- i. TT poukazuje na to, že podľa právnych predpisov (§§ 312 odst. 7, 312 g odst. 2 veta 1 č. 9 BGB) pri zmluvách o zájazdoch podľa § 651 a und § 651 c BGB, ktoré boli uzavreté na diaľku (napr. listom, telefonátom, e-mailom a prostredníctvom internetu) neexistuje právo na odvolanie, ale iba zákonné práva na odstúpenie od zmluvy a práva na vypovedanie zmluvy.

2. Platba, cestovné dokumenty

- a. Platby za zájazd pred samotným zájazdom sa smú vykonávať iba v prípade existencie platného poistenia proti úpadku v zmysle § 651 k ods. 3 BGB a oproti predloženiu potvrdenia o tomto poistení. Po uzatvorení zmluvy sa stáva splatnou záloha vo výške 25 % z ceny zájazdu proti predloženiu potvrdenia o poistení cestovnej kancelárie proti insolventnosti. Čiastka za prípadne objednané poistenie je splatná v celkovej výške spolu so zálohou. Zvyšná suma je splatná 42 dní pred začiatkom zájazdu. Ak dôjde k objednávke v priebehu týchto 42 dní, je okamžite splatná celá suma.
- b. Ak zákazník nezaplatí zálohu alebo nedoplatí zvyšok v dohodnutých termínoch splatnosti, je spoločnosť TT oprávnená po upomienke so stanovením lehoty odstúpiť od cestovnej zmluvy a zaťažiť zákazníka nákladmi za stornovanie podľa bodu 4.
- c. Za priebeh platby kreditnou kartou je zodpovedný externý poskytovateľ platobných služieb Stripe.
- d. Spoločnosť TT odošle cestovné podklady až po obdržaní kompletnej platby, najskôr však 14 dní pred začiatkom zájazdu.

3. Zmeny služieb

- a. Zmeny alebo odchýlky jednotlivých cestovných služieb od dohodnutého obsahu cestovnej zmluvy, ktoré sú potrebné po uzatvorení zmluvy a ktoré spoločnosťou TT neboli spôsobené v zlom úmysle, sú povolené iba vtedy, ak tieto zmeny alebo odchýlky nie sú rozsiahle a neovplyvňujú celkový priebeh objednaného zájazdu. Ak sú zmenené služby zaťažené nedostatkami, zostávajú prípadné nároky na záruku nedotknuté.
- b. Spoločnosť TT sa zaväzuje okamžite upovedomiť zákazníka o zmenách alebo odchýlkach služieb prostredníctvom trvalého nosiča. V prípade potreby poskytne spoločnosť TT zákazníkovi bezplatnú zmenu objednávky alebo bezplatné odstúpenie. V prípade rozsiahlej zmeny dôležitej cestovnej služby alebo odchýlky od špecifických požiadaviek zákazníka, ktoré sa stali obsahom zmluvy zájazdu, má zákazník právo bez poplatkov od cestovnej zmluvy odstúpiť alebo požiadať o účasť na minimálne rovnocennom zájazde, ak je spoločnosť TT schopná na základe svojej ponuky ponúknuť zákazníkovi takýto zájazd bez dodatočných nákladov pre zákazníka. Zákazníkove uplatnenie nároku na náhradu škody sa týmto nevylučuje. Zákazník musí tieto práva uplatniť ihneď po oznámení o zmene cestovných služieb spoločnosťou TT.

4. Odstúpenie zo strany zákazníka pred začiatkom zájazdu

- a. Zákazník môže kedykoľvek pred začiatkom zájazdu od zmluvy odstúpiť. Rozhodujúce pritom je doručenie vyhlásenia o odstúpení spoločnosti TT (adresa je uvedená nižšie), alebo cestovnej kancelárii, v ktorej bol zájazd objednaný. Zákazníkovi sa odporúča vyjadriť svoje odstúpenie od zmluvy písomne alebo v textovej forme (napríklad prostredníctvom listu alebo e-mailom). Ak zákazník čiastočne, alebo kompletne odstúpi od cestovnej zmluvy alebo ak nenastúpi na zájazd, stráca spoločnosť TT nárok na cenu zájazdu. Namiesto toho môže spoločnosť TT, pokiaľ odstúpenie nezavinila TT alebo nebolo spôsobené z dôvodu mimoriadnych okolností, ktoré nastali v mieste pobytu alebo jej bezprostrednom okolí, požadovať náhradu škody za už vykonané cestovné opatrenia a náklady. Pri výpočte náhrady je potrebné zohľadniť bežne ušetrené náklady a iné možné využitie cestovných služieb. Okolnosti sú považované za nevyhnutné a mimoriadne, pokiaľ ich TT nemohla zo svojej pozície nijak ovplyvniť alebo im zabrániť, aj keď boli prijaté všetky primerané opatrenia.
- b. Spoločnosť TT môže tento nárok na náhradu paušalizovať v percentuálnom pomere k cene zájazdu pri zohľadnení ďalej uvedeného delenia podľa okamihu odstúpenia od zmluvne dohodnutého začiatku cesty: Pri odstúpení do 30 dní pred začiatkom zájazdu sa účtuje 20 % ceny zájazdu (pri leteckých zájazdoch 50 %), do 15 dní pred začiatkom zájazdu 40 % (pri leteckých zájazdoch 65 %), do 8 dní pred začiatkom zájazdu 70 % (pri leteckých zájazdoch 80 %) a od 7 dní pred začiatkom zájazdu 90 % ceny zájazdu. Pri kompletnej stornovaní (teda nie len jednotlivého účastníka) obytných jednotiek od 10 osôb platia z dôvodu ich výhradne dlhodobej prenajímateľnosti nasledovné paušály: do 16 týždňov pred začiatkom cesty 20 % ceny zájazdu (pri leteckých zájazdoch 50 %), do 12 týždňov pred začiatkom zájazdu 30 % (pri leteckých zájazdoch 60 %), do 8 týždňov pred začiatkom zájazdu 40 % (pri leteckých zájazdoch 65 %), do 4 týždňov pred začiatkom zájazdu 60 % (pri leteckých zájazdoch 75 %), do 15 dní pred začiatkom zájazdu 75 % (pri leteckých zájazdoch 85 %) a do 14 dní pred nástupom na zájazd a pri nenastúpení na zájazd 90 %. Ak je stornovanie prijaté v pracovný deň (okrem soboty) po 18:00 hod., stanovuje sa za okamih odstúpenia až nasledujúci pracovný deň (okrem soboty).
Bezplatné odstúpenie od objednávky je možné do 42 dní pred začiatkom zájazdu a to iba v prípade, pokiaľ k odstúpeniu dôjde do 5 dní od vykonania objednávky. Táto možnosť platí iba jedenkrát na zákazníka, prípadne jedenkrát na skupinu cestujúcich a to iba v prípade, ak už nedošlo k preobjednaniu zájazdu.
- c. Spoločnosť TT si podľa § 651 i ods. 2 BGB môže u zákazníka uplatniť náhradu skutočne vzniknutej škody, ktorá zodpovedá cene zájazdu bez ušetrených nákladov a prípadných iných použití cestovných služieb. V tomto prípade je TT povinná uviesť a odôvodniť výšku náhrady skutočne vzniknutej škody.
- d. Ak zo skupiny odstúpi jedna alebo viac osôb tak, že obytnú jednotku (napr. dvoj lôžkovú izbu, apartmán) naďalej obývajú zostávajúce osoby, vypočítajú sa odstupné náklady spravidla podľa bodu 4c (nezávisle od okamihu odstúpenia).
- e. Zákazník má právo dokázať spoločnosti TT, že nedošlo k škode alebo došlo k omnoho menšej škode ako je požadovaný paušál.

5. Zmeny objednávok

- a. Zákazníkom je umožnené 42 dní pred začiatkom zájazdu vykonanie bezplatnej zmeny vzhľadom na termín zájazdu a cieľovú destináciu a to iba v tom prípade, pokiaľ je požadovaná alternatíva dostupná a súčasne nedôjde ani ku zníženiu dĺžky pobytu a ani ku zníženiu počtu cestujúcich osôb. Platí aktuálna cena nového zájazdu bez akcií Last-Minute & More. Žiadosti o zmenu objednávky zákazníka od 41. dňa pred začiatkom zájazdu sa vykonávajú, pokiaľ to je vôbec možné, iba po odstúpení od cestovnej zmluvy podľa bodu 4 pri súčasnom novom prihlásení. Neplatí to pre žiadosti o zmenu objednávky, ktoré spôsobujú iba malé náklady

(preobjednanie skipasov, materiálu, kurzov a dodatočne objednanej stravy). Ak sa pri zmene objednávky jedná o čiastočné stornovanie, môže sa postupovať podľa bodu 4.

- b. Až do začiatku zájazdu môže zákazník požadovať, a to oznámením prostredníctvom trvalého nosiča (napr. e-mailom), aby namiesto neho na seba prevzala práva a povinnosti vyplývajúce z cestovnej zmluvy tretia osoba. Spoločnosť TT nemusí súhlasiť so vstupom tretej osoby, ak táto nespĺňa špeciálne cestovné požiadavky alebo jej účasti stoja v ceste zákonné alebo úradné predpisy. Ak do zmluvy vstúpi tretia osoba, potom ručí táto tretia osoba a hlavný objednávateľ spoločnosti TT ako celkový dlžník za cenu zájazdu a za dodatočné náklady vzniknuté vstupom tretej osoby.

6. Nevyužitie služby

Ak zákazník vôbec nevyužije jednotlivé cestovné služby, ktoré mu boli náležite ponúknuté, a ktoré sa mu majú pripočítať (napr. z dôvodu predčasnej spätočnej cesty alebo iných závažných dôvodov), nemá nárok na čiastočnú náhradu nákladov za zájazd. Spoločnosť TT sa bude u poskytovateľov služieb snažiť o náhradu ušetrených nákladov. Tento záväzok odpadá, ak sa jedná o drobné služby alebo ak náhrade nákladov stoja v ceste zákonné alebo úradné predpisy.

7. Zrušenie z dôvodu nevhodného správania

Spoločnosť TT môže cestovnú zmluvu zrušiť bez dodržania lehoty, ak zákazník trvalo narúša vykonaniu zájazdu aj napriek napomenutiu spoločnosťou TT alebo ak sa správa v rozpore so zmluvou do takej miery, že je odôvodnené okamžité zrušenie cestovnej zmluvy. Pri zrušení zo strany spoločnosti TT si spoločnosť TT ponecháva nárok na cenu zájazdu, spoločnosti TT však bude zaúčtovaná hodnota ušetrených nákladov ako aj tých výhod, ktoré spoločnosť TT nadobudne z iného využitia nevyužitých služieb, vrátane súm pripísaných poskytovateľmi služieb v prospech spoločnosti TT.

8. Povinnosť spoluúčasti zákazníka

- a. Reklamácia: Ak zájazd neprebehne podľa zmluvy, môže zákazník žiadať nápravu. Zákazník je však povinný vzniknuté nedostatky zájazdu bezodkladne ohlásiť spoločnosti TT. Ak tak neurobí vlastným zavinením, nevstúpi do platnosti zníženie ceny zájazdu. Neplatí to iba vtedy, keď je ohlásenie zjavné bezvýchľadné alebo je z iných dôvodov neúnosné. Zákazník je povinný cestovný výkon reklamovať bezodkladne delegátovi zájazdu v mieste dovolenky. Ak nie je v mieste dovolenky k dispozícii žiadny delegát zájazdu, je potrebné prípadné reklamácie oznámiť spoločnosti TT v jej sídle. Zákazník je o dostupnosti delegáta zájazdu resp. spoločnosti TT oboznámený v popise služieb, najneskôr však v cestovných podkladoch. Delegát zájazdu je poverený byť nápomocný, ak je to možné. Nie je však oprávnený uznať nároky zákazníka.
- b. Stanovenie lehoty pred stornovaním: Ak chce zákazník stornovať cestovnú zmluvu z dôvodu cestovného nedostatku popísaného v § 651 c Občianskeho zákonníka (BGB) podľa § 651 e Občianskeho zákonníka (BGB) alebo z dôležitého dôvodu uznaného spoločnosťou TT, musí najprv stanoviť spoločnosti TT primeranú lehotu na nápravu. Neplatí to iba vtedy, ak je náprava nemožná alebo ak ju spoločnosť TT odmietne, alebo ak je okamžité stornovanie zmluvy oprávnené špeciálnym, spoločnosťou TT uznaným záujmom zákazníka.
- c. Strata alebo oneskorenie batožiny: Spoločnosť TT odporúča bezodkladne ohlásiť škody alebo oneskorenia vyplnením formulára (P.I.R.) príslušnej leteckej resp. autobusovej spoločnosti (vodičovi). Ak nebolo vyplnené ohlásenie o škode, prepravné spoločnosti odmietajú uhradiť náhradu škody. Ohlásenie o škode musíte odovzdať do 7 dní v prípade straty batožiny a do 21 dní v prípade jej oneskorenia. Okrem toho treba stratu batožiny, jej poškodenie alebo zaslanie na nesprávne miesto bezodkladne ohlásiť delegátovi zájazdu alebo miestnemu zastupiteľstvu spoločnosti TT.
- d. Cestovné podklady: Zákazník je povinný v lehote stanovenej spoločnosťou TT informovať spoločnosť TT o neobdržaní potrebných cestovných podkladov (napr. leteniek, hotelových poukazov).
- e. Povinnosť minimalizovania škody: Zákazník musí podľa možností zabrániť vzniku škody a minimalizovať vzniknuté škody. Predovšetkým musí spoločnosť TT informovať o nebezpečenstve poškodenia.

9. Obmedzenie záruky

- a. Zmluvné ručenie spoločnosti TT za škody, ktoré nie sú ujami na tele, je obmedzené na trojnásobok ceny zájazdu, pokiaľ nebola škoda zákazníkovi spôsobená úmyselne alebo hrubou nebanlivosťou alebo pokiaľ spoločnosť TT je zodpovedná za škodu vzniknutú zákazníkovi kvôli výhradnému zavineniu poskytovateľom služieb.

- b. Trestná zodpovednosť spoločnosti TT za vecné škody, ktoré nie sú spôsobené úmyselne alebo hrubou nedbanlivosťou, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu. Táto najvyššia suma ručenia platí pre jedného cestujúceho a jednu cestu. Obmedzenie sa netýka prípadných nárokov presahujúcich túto sumu v súvislosti s batožinou podľa Montrealského dohovoru. V tejto súvislosti sa zákazníkov dôrazne odporúča uzatvorenie úrazového cestovného poistenia a poistenia pre prípad straty batožiny.
- c. Spoločnosť TT neručí za nedostatky služieb, ublíženia na zdraví a vecné škody v súvislosti so službami, ktoré sú poskytované iba ako cudzie služby (napr. prevádzka lyžiarskych vlekov, lyžiarskeho autobusu atď.) a sú v popise zájazdu výslovne označené ako služby od iných poskytovateľov. TT však zodpovedá za škody spôsobené zákazníkovi v dôsledku porušenia organizačných, alebo informačných povinností.

10. Vylúčenie nárokov a premlčanie

Nároky týkajúce sa poskytnutia zájazdu v rozpore so zmluvou si musí zákazník uplatniť do dvoch rokov od zmluvne stanoveného ukončenia zájazdu. Nevzťahuje sa to však na lehotu týkajúcu sa ohlásenia škôd na batožine, oneskorenia doručenia batožiny alebo stratu batožiny v súvislosti s letmi podľa bodu 8c. Tie treba ohlásiť do 7 dní v prípade straty batožiny, do 21 dní po vydaní batožiny v prípade jej oneskorenia.

11. Identita leteckej spoločnosti

Spoločnosť TT je pri objednávke povinná informovať zákazníka o identite leteckej spoločnosti vykonávajúcej všetky prepravné letecké služby v rámci objednaného zájazdu. Ak pri objednávke ešte nie je známa vykonávajúca letecká spoločnosť, je spoločnosť TT povinná oznámiť zákazníkovi leteckú spoločnosť resp. letecké spoločnosti, ktoré pravdepodobne let zrealizujú. Ak dôjde k zmene leteckej spoločnosti, ktorá bola zákazníkovi nahlásená, musí spoločnosť TT zabezpečiť, aby sa zákazník o zmene čo najskôr dozvedel.

12. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

- a. TT bude informovať zákazníkov o všeobecných pasových a vízových požiadavkách, ako aj o zdravotných formálnych náležitostiach krajiny určenia vrátane približných lehôt na získanie potrebných víz a ich prípadných zmien pred odchodom.
- b. Zákazník je zodpovedný za zaobstaranie a držanie úradne požadovaných cestovných dokladov, za eventuálne potrebné očkovania ako aj za dodržanie colných a devízových predpisov. Všetky nevýhody, predovšetkým zaplatenie nákladov za odstúpenie od zmluvy, ktoré vyplývajú z nedodržania týchto predpisov, sú k tiaži zákazníka, okrem prípadu, ak by boli zavinené nesprávnymi alebo neúplnými informáciami poskytnutými spoločnosťou TT.

13. Voľba práva

Na zmluvný vzťah medzi zákazníkom a spoločnosťou TT sa vzťahuje výhradne nemecké právo, pokiaľ táto voľba práva nevedie k obmedzeniu povinností ustanovení právnych predpisov platných v mieste obvyklého pobytu zákazníka.

Pokiaľ uzatvoreniu zmluvy so spotrebiteľom, ktorý nemá riadny pobyt v Nemecku, nepredchádzala žiadna výslovná ponuka alebo propagácia v krajine jeho riadneho pobytu, ktorá by viedla k uzatvoreniu zmluvy, na zmluvu sa uplatní výhradne nemecké právo. Platí to aj pre celý právny pomer. Ak pri žalobách zákazníka voči spoločnosti TT v zahraničí, pokiaľ ide o ručenie spoločnosti TT, nie je aplikované nemecké právo, uplatňuje sa výlučne nemecké právo pri právnych následkoch, obzvlášť pri druhu, rozsahu a výšky nárokov zákazníka.

14. Neplatnosť jednotlivých ustanovení

Neplatnosť jednotlivých ustanovení cestovnej zmluvy nemá za následok neplatnosť celej cestovnej zmluvy.

15. Riešenie sporov online

TT sa podieľa na zmierovacom konaní pred subjektami pre riešenie sporov. Za týmto účelom vytvorila Európska komisia platformu pre online-riešenie sporov, ktorú nájdete tu ec.europa.eu/consumers/odr/. Spotrebiteľia majú možnosť používať túto platformu pre vysporiadanie ich sporov.

Organizátor zájazdov:

TravelTrex GmbH, Bonner Str. 484-486, 50968 Köln, HRB 31998, Okresný súd Köln, Obchodní riaditelia: Andreas Rühl, Thomas Bartel. SnowTrex je značkou spoločnosti TravelTrex GmbH.

Posledná aktualizácia: 01.07.2018

BEZPEČNÁ OBJEDNÁVKA SO SNOWTREX VÝHODAMI



Grátis storno a zmena objednávky

V priebehu 5 dní po uskutočnení objednávky môžete od tejto objednávky bezplatne ...

[Viac ▶](#)



Best-Price-záruka

V prípade, že nájdete nami ponúkaný zájazd - s rovnakými službami zahrnutými v cene ...

[Viac ▶](#)



Záruka snehu

V prípade, že 5 dní pred začiatkom zájazdu (deň príchodu) budú lyžiarske ...

[Viac ▶](#)



Poistenie proti úpadku

Swiss Re je celoeurópsky činná poisťovacia spoločnosť vo veci Európskou úniou ...

[Viac ▶](#)

Nei

D

c