

74. vydanie
Platné pre nové rezervácie
od 01.11.2020



PODROBNÉ CESTOVNÉ PODMIENKY

- Podrobné cestovné podmienky TUI Deutschland GmbH a Wolters Reisen GmbH (s výnimkou značiek atraveo a TUI Villas)
- Prepravné podmienky v leteckej doprave.



Wolters
Die Welt entdecken.



Milý klient,

venujte prosím svoju pozornosť týmto cestovným podmienkami, 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“), 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 (Nemeckého občianskeho zákonníka), ako aj článkov 250 a 252 EGBGB (Úvodného zákona k Občianskeho zákonníku). Tieto cestovné podmienky neplatia pre hotely rezervované ako samostatné služby, s výnimkami popísanými v odseku 2.2, 2.3 a 8.4.1.B. Taktiež neplatí pre TUI Campers (s výnimkou podľa odseku 8.4.2.B) a 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 § 651w BGB (Nemeckého 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 > AGB > „Reisebedingungen für Pauschalreisen der TUI Deutschland GmbH“

OBSAH:

1. Uzavretie zmluvy o paušálnom zájazde
2. Platba
3. Zľavy pre deti
4. Osobitné pokyny pre prázdninové apartmány a prázdninové domy
5. Špeciálne požiadavky, individuálne zostavenie zájazdu, služby delegáta
6. Letecká preprava
7. Zmeny služieb
8. Odstúpenie cestujúceho od zmluvy pred začiatkom zájazdu/poplatky za odstúpenie
9. Zmeny rezervácií, náhradné osoby
10. Cestovné poistenie
11. Odstúpenie a výpoveď zmluvy zo strany touroperátora
12. Oznámenie nedostatkov (reklamácia), náprava, zníženie ceny, zrušenie
13. Náhrada škody/Ručenie
14. Riešenie spotrebiteľských sporov/platforma RSO a postúpenie nárokov
15. Ustanovenia o pasových, vízových, colných, devízových a zdravotných predpisov
16. Ochrana údajov
17. Všeobecné informácie

1 Uzavretie zmluvy o paušálnom zájazde

- 1.1 S Vašou objednávkou zájazdu záväzne uzatvárate zmluvu o paušálnom zájazde s touroperátorom. Základom danej ponuky je popis zájazdu a dopĺňujúce informácie touroperátora pre daný zájazd, v rozsahu ako 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 Zákazník je zodpovedný za všetky zmluvné povinnosti spolucestujúcich, v mene ktorých rezerváciu vykonáva, rovnako ako za svoje vlastné zmluvné povinnosti v rozsahu, v akom sa k týmto povinnostiam zaviazal výslovne a samostatným vyhlásením.
- 1.3 Pri uzavretí zmluvy alebo neodkladne po ňom obdržíte písomné **potvrdenie o zájazde**, ktoré obsahuje všetky podstatné údaje o Vami rezervovaných cestovných službách. V prípade súčasnej prítomnosti oboch strán, najmä v cestovnej kancelárii, máte právo na cestovné potvrdenie v listinnej podobe, inak najmä v elektronických transakciách; postačuje zaslať cestovné potvrdenie na odolný elektronický dátový nosič.

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 **uzavreté 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 posledné 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). **Poistný certifikát** (Garančný list) sa nachádza na potvrdení. Okrem toho sú na potvrdení tiež uvedené čiastky na zálohovú a zostatkovú platbu a, ak sa aplikuje, na prípadné odstúpenie.
- 2.2 Pri uzavretí Zmluvy je proti vydaniu potvrdenia splatná **záloha** vo výške 25 % z celkovej ceny, ak súčasťou objednaného zájazdu je letecká preprava. Ak letecká preprava nie je súčasťou objednaného zájazdu, je splatná 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 **Doplatok** je splatný 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 rezerváciách krátko pred nástupom** (od 28. dňa pred začiatkom cesty/zájazdu) je celková cena zájazdu splatná ihneď.
- 2.4 Poplatky v prípade odstúpenia (porovnaj bod 8) alebo poplatky za spracovanie a zmenu rezervácie (porovnaj bod 9) sú vždy splatné ihneď.
- 2.5 Platba uskutočnená priamo touroperátorovi
- 2.5.1V prípade inkasnej formy platby SEPA potrebuje touroperátor (príp. prostredníctvom predajného miesta) takzvaný „mandát“, ktorý dovoľuje zaťaženie Vášho aktuálneho účtu sumou vo výške ceny zájazdu (zálohová platba a doplatok). Mandát je časťou potvrdenia.
- 2.5.2U 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.
- 2.5.3Rezervované zájazdy touroperátora TUI Deutschland môžete zaplatiť aj bankovým prevodom, a to najneskôr do 30 dní pred nástupom na zájazd. V prípade zájazdov rezervovaných cez internet prostredníctvom 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 €. Vaše právo dokázať, že vznikli podstatne nižšie alebo žiadne náklady, zostáva nedotknuté.
- 2.10 Náklady na pridružené služby, ako napr. obstaranie víz atď. nie sú obsiahnuté v cene zájazdu, ak to nie je vyslovene zahrnuté v popise služieb. Ak takéto náklady vzniknú, prosíme zaplatte ich na predajnom mieste (v CK/CA).

3 Zľavy pre deti

Smerodajný je **vek dieťaťa pri nástupe na zájazd**. Nezávisle od toho je pri rezervácii potrebné nahlásiť každé spolucestujúce 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/pravidelných letoch a pri ponukách/predaji iba leteniek (charterových alebo 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,-€. Vaše právo dokázať, že vznikli podstatne nižšie alebo žiadne náklady, zostáva nedotknuté.

4 Osobitné pokyny pre prázdninové apartmány a prázdninové domy

Dodatočné náklady závisiace od spotreby alebo tie náklady na doplnkové služby, ktoré si vyžiadate, nie sú zahrnuté v cene zájazdu. Pokiaľ nie je uvedené v popise služieb inak, takéto náklady sú splatné priamo na mieste.

Prázdninový apartmán/byt/prázdninový dom smie byť obývaný len počtom dospelých a detí tak ako je uvedené v popise služieb a 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 sú splatné na mieste. Vrátenie kaucie resp. zúčtovanie nastane vtedy, keď sa obytná jednotka a inventár odovzdajú pri ukončení pobytu bez poškodenia.

5 Špeciálne požiadavky, individuálne zostavenie zájazdu, služby delegáta

5.1 Špeciálne požiadavky/želanía klienta

5.1.1 Predajné miesta smú prijať **špeciálne želanía/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 výhradne totožné stravovacie služby. To platí aj pre spoločujúce deti.

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

5.1.3 V prípade zmien letu a/alebo hotela, spravených na žiadosť cestujúceho, touroperátor je oprávnený účtovať si, okrem všetkých vzniknutých zvýšených nákladov, aj primeraný spracovateľský poplatok na osobu. Zmeny letov pri produktoch XTUI a ltur nie sú možné.

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

5.2 Predĺženie zájazdu

Ak chcete v mieste dovolenkovej destinácie zostať dlhšie, oslovte čo možno najskôr svojho delegáta alebo miestneho zástupcu touroperátora (miestnu agentúru). Radi Vám predĺžime pobyt, ak budú k dispozícii zodpovedajúce možnosti ubytovania a spiatocného letu. Náklady na predĺženie pobytu sú splatné na mieste. Prosíme skontrolujte si tarify a podmienky spojené s Vašou spiatocnou cestou, ako aj platnosť Vášho cestovného poistenia alebo prípadného požadovaného víza. Predĺženie pobytu nie je možné pre produkty XTUI a ltur.

5.3 Delegát a asistencia v mieste pobytu

V rámci ponúkaných zájazdov je zabezpečená služba asistencie v mieste pobytu; vo väčšine dovolenkových destinácií to znamená prítomnosť delegáta touroperátora, resp. miestnych zástupcov touroperátora (napr. agentúru alebo prenajímateľov prázdninových domov/apartmánov). V ostatných prípadoch 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 prosím preštudujte 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 identita vykonávajúcej leteckej spoločnosti nie je pri rezervácii známa, musíte byť informovaní o pravdepodobnej leteckej spoločnosti, ktorá bude let vykonávať. Akonáhle je identita

vykonávajúcej leteckej spoločnosti potvrdená, budete informovaní. V prípade zmeny vykonávajúcej leteckej spoločnosti po uskutočnení rezervácie Vás touroperátor musí o tejto skutočnosti čo najskôr informovať.

Čierna listina leteckých spoločností so zákazom operovať v priestore EU (Air Safety List) môžete nájsť na https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf

6.2 Medzipristátie

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

6.3 Dôrazne Vám odporúčame prepravovať **peniaze, cenné predmety, technické vybavenie a lieky** výlučne vo Vašej 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 touroperátorom 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 záručné nároky zostávajú nedotknuté, najmä, ak zmenené služby sú predmetom vád.

7.3 Touroperátor je povinný klienta o zmenách služieb neodkladne informovať po zistení dôvodu zmeny formou trvanlivého nosiča. Prípadne, ak je to nevyhnutné, ponúkne klientovi bezplatnú zmenu rezervácie alebo bezplatné odstúpenie od zmluvy.

V prípade zmeny letiska (v rámci Nemecka) je ako náhradná doprava zákazníkovi k dispozícii vlakový lístok na letisko (porovnaj bod 13.6), priložený k itineráru zájazdu.

7.4 V prípade značnej zmeny podstatných vlastností jednotlivých cestovných služieb, alebo odchýlke od prípadných osobitných požiadaviek zákazníka, ktoré sa stali obsahom Zmluvy o paušálnom zájazde, má klient 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 náhradnom zájazde, ak mu touroperátor 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 v stanovenej lehote, alebo vôbec, nereaguje, toto sa považuje za súhlas s oznámenou zmenou. Na túto skutočnosť bude zákazník v zmysle bodu 7.3 jasne, zrozumiteľne a zvýrazneným spôsobom upozornený.

7.5 Prípadné nároky na záručné plnenie zostávajú nedotknuté, najmä, ak zmenené služby sú predmetom vád. 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 za odstúpenie

- 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 ušetrených touroperátorom, ako aj odpočítaní zisku pri inom možnom využití daných cestovných služieb. Nasledovné paušály odstupného 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 odstupného.

- 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 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 do dňa nástupu na zájazd, alebo nenastúpení na cestu	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 do dňa nástupu na zájazd, alebo nenastúpení na cestu	80%

z ceny zájazdu.

8.4.2 Výnimky zo štandardnej úpravy:

A Prázdninové domy/vily/apartmány, karavanové parky, ako aj 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 do dňa nástupu na zájazd, alebo nenastúpení na cestu	80%

z ceny zájazdu.

B Lodné zájazdy, kempingové programy

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 do dňa nástupu na zájazd, alebo nenastúpení na cestu	80%

z ceny zájazdu.

C Pre sprostredkované vstupenky, napr. na muzikály, platia poplatky odstupného príslušného poskytovateľa služby, ktoré Vám budú oznámení pri rezervácii

D Pre produkty s označením „poplatok odstupného vo výške 80% od momentu rezervácie“ platia poplatky odstupného 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/pobyt platia poplatky odstupného 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 Takéto produkty zahŕňajú: lodné zájazdy s Hurtigruten, MS Ocean Majesty, MS Hamburg, MS Hondius, MS Plantius, MS Ortelius, plavby Havila Voyages a Gôta Kanal, ako aj programy z ponuky Fínsko- zimná sezóna.

- 8.5 Touroperátor si vyhradzuje právo, namiesto vyššie uvedených paušalizovaných poplatkov, žiadať vyššie, individuálne vypočítané odškodné, pokiaľ touroperátor dokáže, že mu vznikli podstatne vyššie náklady, ako vyššie uvedené paušalizované poplatky. V tomto prípade je touroperátor povinný konkrétne vyčíslíť 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 časť alebo plnú výšku sumy zájazdu, 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 cesty.

9 Zmeny rezervácií, náhradné osoby

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 separátny servisný poplatok 50,- € za osobu. Vzniknuté zvýšené náklady poskytovateľov služieb (napr. letecké spoločnosti) sa vypočítajú separátne. Dbajte preto na správne zadanie Vášho mena, tak, ako je uvedené vo Vašom cestovnom pase.

Pri zmene prepravy, ubytovania alebo termínu zájazdu sa cena za zmenené služby vypočíta nanovo, a to na základe cien a podmienok, platných v danom momente. Upozorňujeme, že zmena rezervácie môže viesť k strate bonusov a iných zliav, ktoré boli platné v čase pôvodnej rezervácie, a tým pádom k vyššej celkovej cene. Pre bližšie informácie navštívte stránku tui.com alebo Vašu TUI CK/CA.

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, podľa podmienok v bode 8.4, a súčasnom uzavretí novej rezervácie. Okrem toho, zmeny rezervácie letu, zmeny termínu zájazdu, cieľa zájazdu a nástupu na zájazd pri ponukách XTUI, Itur a pri špecifikovaných paušálnych zájazdoch obsahujúcich lety na pravidelných linkových leteckých spojeniach, sa môžu vykonať až po odstúpení od Zmluvy o zájazde, podľa podmienok v bode 8.4, a súčasnom uzavretí novej rezervácie.

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 možná bez poplatku.

10 Cestovné poistenie

Touroperátori odporúčajú uzavretie komplexného 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 oznámenia, ak cestujúci, aj napriek príslušnému napomenutiu touroperátora, trvale narúša 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 určeného **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.

Vyhlasenie o odstúpení bude bezodkladne doručené cestujúcemu. Už zaplatenú sumu 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 nemeckého 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, zrušenie

12.1 Ak cestovná služba nebude poskytnutá vôbec alebo bude poskytnutá s nedostatkami, môže cestujúci žiadať **nápravu**. Touroperátor môže nápravu zamietnuť, ak náprava 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 ihneď (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 neoznámenia 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 zrušiť** – 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, že záruky touroperátora TUI Deutschland GmbH týkajúce sa vrátenie peňazí, platné pre letecké zájazdy predané pod značkou „TUI“, sú uvedené v príslušných popisoch služieb.

13 Náhrada škody/ručenie

13.1 V prípade, že dôjde k cestovnej vade, cestujúci môže bez toho, aby bolo dotknuté zníženie ceny zájazdu (zníženie) alebo storno, požadovať náhradu, okrem prípadu ak nedostatok zapríčinil cestujúci, alebo tretia osoba, ktorá nie je poskytovateľom služby a nepodieľa 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 môžu tiež požadovať primeranú finančnú náhradu za stratený čas dovolenky, ak je pobyt zmarený alebo výrazne narušený.

13.2 Obmedzenie ručenia

Zmluvné ručenie touroperátora za škody cestujúcemu, ktoré nie sú ujmu na zdraví, je obmedzené na trojnásobok ceny zájazdu, pokiaľ škoda nebola spôsobená úmyselne alebo hrubou nedbanlivosťou.

13.3 Deliktné nároky na náhradu škody

Okrem prípadov úmyselného konania alebo hrubej nedbanlivosti, je pre všetky nároky na škody z nepovoleného konania uplatňované u touroperátora ručenie limitované na trojnásobok ceny zájazdu.

Tieto maximálne limity ručenia platia vždy na cestujúceho a zájazd. Iné možné nároky vyplývajúce z Montrealskej dohody, alebo nemeckého 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 uvedením sprostredkovateľa 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) 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, v rozpore s Vašimi očakávaniami, dôvod na oprávnenú sťažnosť, je potrebné túto skutočnosť bezodkladne oznámiť na mieste, Vašmu 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 tabuliach v hoteli.

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

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 tovarech do 14 dní od ich prijatia, v prípade omeškania najneskôr do 21 dní po doručení batožiny alebo tovaru cestujúcemu. Oznámenie o škode sa spracúva prostredníctvom **formulára na ohlásenie škody (P.I.R.) príslušnej leteckej spoločnosti**. Letecké spoločnosti spravidla odmietajú poskytnúť náhradu škody, ak formulár na ohlásenie škody nebol vyplnený.

V ostatných prípadoch 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 postúpenie nárokov

14.1 Riešenie spotrebiteľských sporov/Online 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).

14.2 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 zdravotných 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 vedomým 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 týchto predpisoch a bezpodmienečne ich dodržiavajte.

15.6 V jednotlivých štátoch sa vyžadujú určité osvedčenia o očkovaní, ktoré musia spĺňať napr. podmienku, že nesmú byť novšie 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. vybrané krajiny v Afrike, Blízky Východ).

Skontrolujte si predzmluvné informácie/katalóg alebo sa obráťte na Vaše predajné miesto pre bližšie informácie.

16 Ochrana údajov

Osobné údaje vzťahujúce sa na osoby, ktoré nám dávate k dispozícii, budú elektronicky spracované a použité v rozsahu, ako sú potrebné na uzavretie a splnenie 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 neplatnosť 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 Hanover
Obchodný register: Hanover HRB 62522
Telefón: +49 (0)511 567-1111

a

Wolters Reisen GmbH
(s výnimkou značiek „atraveo“ and „TUI Villas“)
P.O. Box 11 51
28801 Stuhr
Obchodný register: Walsrode HRB 110468

Tlač: Október 2020, 74. vydanie

Prepravné podmienky v leteckej doprave

Preprava v medzinárodnej leteckej doprave podlieha nariadeniam Montrealského dohovoru alebo Varšavskej dohody v súvislosti s ručením v prípade smrti alebo sa ublíženia na zdraví cestujúcich, omeškania cestujúcich a/alebo batožiny, ako aj zničenia, straty alebo poškodenia batožiny. Ktorá dohoda a za akých predpokladov sa uplatňuje závisí od toho, ktoré štáty dohody podpísali a ratifikovali.

Zmluvné štáty, ktoré podpísali a ratifikovali Montrealský dohovor, nájdete na internetovej stránke www.icao.int > Bureaus > Legal Affairs and External Relations Bureau > Treaty Collection > Current lists of parties to multilateral air law treaties > „Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air“ z 28.05.1999. Pokiaľ toto nie je (ešte) uplatniteľné, platia naďalej príslušné ustanovenia Varšavskej dohody. Znenie Montrealského dohovoru a Varšavskej dohody nájdete na internetovej stránke: http://www.icao.int/secretariat/legal/Administrative%20Packages/mtl99_en.pdf.

Informácie pre cestujúcich v medzinárodnej leteckej doprave o nariadeniach a všeobecnom obmedzení zodpovednosti podľa Montrealského dohovoru

Preprava v medzinárodnej leteckej doprave podlieha Montrealskému dohovoru, za predpokladu, že miesto odletu a miesto cieľovej destinácie ležia na základe dohody na výsošnom území dvoch zmluvných štátov. Montrealský dohovor sa uplatní aj vtedy, ak miesto odletu a miesto určenia ležia na výsošnom území jedného štátu, medzipristátie je však naplánované na výsošnom území iného štátu, aj keď tento nie je zmluvným štátom.

Montrealský dohovor upravuje zodpovednosť leteckého dopravcu v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví, zničenia, straty alebo poškodenia batožiny, ako aj meškania a môže túto zodpovednosť obmedziť.

Zmluvné podmienky prepravy v leteckej doprave

1. V zmysle tejto zmluvy znamená pojem „letenka“ taký cestovný a batožinový lístok, ktorého súčasťou sú aj tieto podmienky a informácie; „prepravca“ sú všetci leteckí prepravcovia, ktorí prepravujú cestujúceho alebo jeho batožinu na základe už vyššie uvedenej letenky, alebo sa k tomuto zaväzujú alebo vykonávajú iné služby súvisiace s leteckou prepravou; „Montrealský dohovor“ je dohovor o zjednotení určitých pravidiel prepravy v medzinárodnej leteckej doprave, podpísaný v Montreale 28.mája 1999.

2. Preprava na základe letenky podlieha pravidlám a limitom Montrealského dohovoru, iba že by táto preprava nebola „medzinárodnou prepravou“ v zmysle tohto dohovoru.

3. V ostatnom podlieha preprava a iné služby poskytované prepravcom (I) podmienkam obsiahnutým v letenke, (II) použitým tarifám, (III) prepravným podmienkam a iným pravidlám prepravcu, ktoré sú súčasťou tejto zmluvy (na požiadanie k nahliadnutiu alebo aj k dispozícii u prepravcu alebo touroperátora); Na prepravu z/do miest v USA alebo v Kanade sa aplikujú platné tarify týchto krajín.

4. Názov prepravcu môže byť uvedený na letenke v skratke; úplný názov alebo jeho skrátený názov sú špecifikované v jednotlivých tarifách, prepravných podmienkach, iných pravidlách alebo letových poriadkoch prepravcu. Adresa prepravcu je letisko v mieste odletu a je uvedená hneď vedľa prvej skratky názvu prepravcu na letenke. Dohodnuté body medzipristátia sú také miesta, ktoré sú uvedené na letenke alebo v letových poriadkoch prepravcu ako plánované body medzipristátia na príslušnej trase. Ak sa na základe letenky preprava vykonávaná niekoľkými, po sebe nasledujúcimi prepravcami, považuje za jednu prepravu/operáciu.

5. Prepravca, ktorý vystaví letenku na prepravu ako službu iného prepravcu, koná len ako agent.

6. Vylúčenie alebo obmedzenie zodpovednosti prepravcu platí s príslušnými zmenami aj pre agentov, zamestnancov a splnomocnené osoby prepravcu, aj pre osobu, ktorej lietadlo je použité na prepravu prepravcu, vrátane jej agentov, zamestnancov a splnomocnené osoby.

7. Batožina určená na prepravu bude doručená majiteľovi letenky. Poškodenie batožiny v medzinárodnej preprave musí byť u prepravcu nahlásené písomne, bezodkladne po zistení, najneskôr 7 dní po obdržaní, pri omeškaní najneskôr 21 dní po jej doručení. Pre poškodenie batožiny pri inej preprave platia príslušné pravidlá tarif a prepravných podmienok.

8. Každá letenka oprávňuje na prepravu v deň a na trase, na ktoré bolo zakúpené, a v zmysle pravidiel touroperátora spätne potvrdené, miesto.

9. Cestujúci musí spĺňať potrebné úradné cestovné formality, predložiť vstupné, výstupné a iné cestovné doklady a dostať sa na letisko v čase určenom prepravcom, alebo ak čas nie je určený, dostatočne včas pre odbavenie.

10. Nikto z agentov, zamestnancov alebo splnomocnených osôb prepravcu nie je oprávnený dopĺňať, upravovať alebo rušiť ustanovenia tejto zmluvy.

Informácie o rozsahu zodpovednosti ohľadom náhrady škody v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví

Nie je stanovená horná hranica finančnej zodpovednosti v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví cestujúceho. Pri škode do výšky 100.000 SDR v zmysle definície Medzinárodného menového fondu (zaokrúhlená suma v národnej mene) letecká spoločnosť nemôže podať námietky voči nárokom na náhradu škody. Pri nárokoch na sumu vyššiu ako je uvedené, má letecká spoločnosť právo brániť sa doložením dôkazov, že nezanedbala svoje povinnosti a ujma nenastala jej vinou.

Platba vopred

V prípade smrti alebo zranenia cestujúceho musí prepravca do 15 dní od zistenia vyplatiť vopred sumu oprávnenej osobe, na pokrytie okamžitých materiálnych potrieb. V prípade smrti nesmie byť vopred vyplatená suma nižšia ako 16.000 SDR. Dodatočné krytie môže byť dosiahnuté uzavretím súkromného poistenia. Takéto poistenie zostáva obmedzením zodpovednosti prepravcu v rámci Montrealského dohovoru alebo osobitných dohôd nedotknuté. Príslušné informácie získate v leteckej spoločnosti, poisťovni alebo u touroperátora.

Informácia o obmedzení zodpovednosti pri meškaní cestujúcich a batožiny

Za škodu spôsobenú meškaním ručí prepravca pri preprave osôb len za sumu do výšky 4.150 SDR za každého cestujúceho, iba ak letecká spoločnosť nepodnikla všetky primerané opatrenia na zamedzenie škody alebo ak vykonanie týchto opatrení nebolo možné. V prípade meškania batožiny je prepravca zodpovedný za vzniknutú škodu len v prípade, že nepodnikol všetky primerané opatrenia na zamedzenie škody alebo ak vykonanie týchto opatrení nebolo možné. Ručenie finančnej zodpovednosti pri preprave batožiny za škody spôsobené meškaním je obmedzené na 1.000 SDR. Od 17.05.2005 platia popri tom aj práva vyplývajúce z nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov.

Informácia o obmedzení zodpovednosti v prípade zničenia, straty alebo poškodenia batožiny

Prepravca ručí za zničenie, stratu alebo poškodenie batožiny do výšky 1.000 SDR. Pri zapísanej (podanej) batožine existuje objektívna zodpovednosť, ak batožina nebola už predtým poškodená. Prepravca nenesie zodpovednosť za škodu, ktorá

vznikla v dôsledku kazu samotnej batožiny.

Pri nezapisanej (príručnej) batožine je prepravca zodpovedný len za poškodenie, ku ktorému došlo z jeho viny.

Vyššia hranica ručenia pre batožinu

Vyššia hranica ručenia vzniká vtedy, ak cestujúci najneskôr pri odbavení vykoná vyhlásenie a zaplatí príplatok.

Zodpovednosť/ručenie zmluvného a vykonávajúceho prepravcu

Ak vykonávajúci prepravca nie je identický so zmluvným prepravcom, môže cestujúci zaslať reklamáciu alebo nároky na náhradu škody každému jednému prepravcovi. Na letenke uvedený názov a kód prepravcu znamená, že tento prepravca je zmluvným prepravcom. Niektoré letecké spoločnosti nenesú zodpovednosť za rozbitné a cenné predmety alebo za predmety podliehajúce skaze. Informácie v tejto súvislosti Vám poskytne letecká spoločnosť alebo touroperátor.

Súdne vymáhanie

Žaloby na náhradu škody je potrebné podať na súde do 2 rokov od dátumu priletu lietadla resp. predpokladaného priletu lietadla.

Informácie pre cestujúcich v medzinárodnej leteckej doprave o nariadeniach a všeobecnom obmedzení zodpovednosti podľa Varšavského dohovoru

Preprava cestujúcich, ktorých letový plán zahŕňa cieľovú destináciu alebo medzipristátie v krajine inej ako je krajina odletu, podlieha ustanoveniam Varšavského dohovoru, ktorý spravidla určuje zodpovednosť prepravcu a jej obmedzenia v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví cestujúceho, resp. v prípade poškodenia batožiny. Viď odsek „Oznámenie pre cestujúcich v medzinárodnej leteckej doprave o obmedzení zodpovednosti“.

Zmluvné podmienky prepravy v leteckej doprave

1. V zmysle tejto zmluvy znamená pojem „letenka“ taký cestovný a batožinový lístok, ktorého súčasťou sú aj tieto podmienky a informácie; „prepravca“ sú všetci leteckí prepravcovia, ktorí prepravujú cestujúceho alebo jeho batožinu na základe už vyššie uvedenej letenky, alebo sa k tomuto zaväzujú alebo vykonávajú iné služby súvisiace s leteckou prepravou; „Varšavský dohovor“ je dohovor pre zjednotenie určitých pravidiel vzťahujúcich sa na prepravu v medzinárodnej leteckej doprave, podpísaný vo Varšave dňa 12.októbra 1929, alebo tento dohovor v úprave Haagskeho Protokolu, podpísaný dňa 28.septembra 1955, podľa toho, čo sa na daný prípad vzťahuje.

2. Preprava na základe letenky podlieha pravidlám a limitom Varšavského dohovoru, iba že by táto preprava nebola „medzinárodnou prepravou“ v zmysle tohto dohovoru.

3. V ostatnom podlieha preprava a iné služby poskytované prepravcom (I) podmienkam obsiahnutým v letenke, (II) použitým tarifám, (III) prepravným podmienkam a iným pravidlám prepravcu, ktoré sú súčasťou tejto zmluvy (na požiadanie k nahliadnutiu alebo aj k dispozícii u prepravcu alebo touroperátora); Na prepravu z/do miest v USA alebo v Kanade sa aplikujú platné tarify týchto krajín.

4. Názov prepravcu môže byť uvedený na letenke v skratke; úplný názov alebo jeho skrátený názov sú špecifikované v jednotlivých tarifách, prepravných podmienkach, iných pravidlách alebo letových poriadkoch prepravcu. Adresa prepravcu je letisko v mieste odletu a je uvedená hneď vedľa prvej skratky názvu prepravcu na letenke. Dohodnuté body medzipristátia sú také miesta, ktoré sú uvedené na letenke alebo v letových poriadkoch prepravcu ako plánované body medzipristátia na príslušnej trase. Ak sa na základe letenky preprava vykonávaná niekoľkými, po sebe nasledujúcimi prepravcami, považuje za jednu prepravu/operáciu.

5. Prepravca, ktorý vystaví letenku na prepravu ako službu iného prepravcu, koná len ako agent.

6. Vylúčenie alebo obmedzenie zodpovednosti prepravcu

platí s príslušnými zmenami aj pre agentov, zamestnancov a splnomocnené osoby prepravcu, aj pre osobu, ktorej lietadlo je použité na prepravu prepravcu, vrátane jej agentov, zamestnancov a splnomocnené osoby.

7. Batožina určená na prepravu bude doručená majiteľovi letenky. Poškodenie batožiny v medzinárodnej preprave musí byť u prepravcu nahlásené písomne, bezodkladne po zistení, najneskôr 7 dní po obdržaní, pri omeškaní najneskôr 21 dní po jej doručení. Pre poškodenie batožiny pri inej preprave platia príslušné pravidlá tarif a prepravných podmienok.

8. Každá letenka oprávňuje na prepravu v deň a na trase, na ktoré bolo zakúpené, a v zmysle pravidiel touroperátora spätne potvrdené miesto.

9. Prepravca vyvinie maximálne úsilie na prepravu cestujúceho a batožiny, podľa možnosti v presne stanovenom čase.

10. Cestujúci musí splniť potrebné úradné cestovné formality, predložiť vstupné, výstupné a iné cestovné doklady a dostaviť sa na letisko v čase určenom prepravcom, alebo ak čas nie je určený, dostatočne včas pre odbavenie.

11. Nikto z agentov, zamestnancov alebo splnomocnených osôb prepravcu nie je oprávnený dopĺňať, upravovať alebo rušiť ustanovenia tejto zmluvy.

Oznámenie pre cestujúcich v medzinárodnej leteckej doprave o obmedzení zodpovednosti

Cestujúci, ktorí letecký zájazd ukončia alebo prerušia v inej krajine, ako je krajina nástupu na zájazd, budú informovaní o tom, že ustanovenia Varšavského dohovoru môžu byť aplikované na celý letecký zájazd vrátane leteckej trasy celkovo v rámci krajiny nástupu na zájazd alebo krajiny cieľovej destinácie. Pre cestujúcich, ktorí letecky cestujú do/z USA alebo v rámci ich letu je plánované prerušenie letu alebo medzipristátie v USA, stanovuje tento dohovor a iné osobitné dohody, ktoré sú súčasťou aplikovaných tarifných pravidiel, že ručenie leteckej spoločnosti, ktorá vystavila danú letenku a určitých iných leteckých spoločností, ktoré podliehajú týmto osobitným dohodám, je v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví cestujúcich vo väčšine prípadov preukázanej škody, obmedzené na maximálne 75.000 USD/ cestujúceho, a toto ručenie do tohto limitu platí aj bez zavinenia prepravcu.

Pre cestujúcich, ktorí cestujú s leteckou spoločnosťou, ktorá nepodlieha týmto osobitným dohodám, alebo cestujúci, ktorí necestujú do alebo z USA alebo v rámci ich letu nie je plánované prerušenie letu alebo medzipristátie v USA, je ručenie prepravcu v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví cestujúcich vo väčšine prípadov obmedzené na cca 10.000 USD alebo na 20.000 USD.

Informácie o leteckých spoločnostiach, ktoré podliehajú týmto osobitným dohodám, poskytnú na požiadanie kancelárie vystavujúce letenky alebo touroperátor.

Dodatočné krytie môže byť dosiahnuté uzavretím súkromného poistenia. Takéto poistenie zostáva obmedzením zodpovednosti prepravcu v rámci Varšavského dohovoru alebo už spomenutých osobitných dohôd nedotknuté. Príslušné informácie získate v leteckej spoločnosti, poisťovni alebo u touroperátora.

Poznámka: Vyššie uvedený limit vo výške 75.000 USD zahŕňa náklady na súdne konanie; Ak nárok bude uplatnený v krajine, v ktorej sú náklady na súdne konanie riešené samostatne, činí limit 58.000 USD, vynímajúc náklady na súdne konanie.

Informácie ohľadom Nariadenia (ES) 2027/97 a 889/02 o zodpovednosti leteckých spoločností v prípade nehôd

Ručenie leteckých spoločností resp. leteckých spoločností Spoločenstva v zmysle Nariadenia zodpovedá tým v Montrealskom dohovore. „Letecké spoločnosti“ sú letecké prepravné spoločnosti s platnou prevádzkovou licenciou.

„Letecké spoločnosti Spoločenstva“ sú letecké spoločnosti s platnou prevádzkovou licenciou udelenou jedným z členských štátov v súlade s Nariadením (EHS) č.2407/92.