

Obchodné podmienky spoločnosti REWE Austria Touristik GmbH

platné pre objednávky od 01.11.2019

1. Rozsah platnosti a definície

11. Cestovná kancelária je podnikateľským subjektom, ktorý buď priamo alebo prostredníctvom iného podnikateľského subjektu alebo spoločne s iným podnikateľským subjektom zostavuje a zmluvne prisľubuje alebo ponúka zájazdy za jednotnú cenu (v zmysle § 2 ods. 2 PRG (Paschalreisegesetz = zákona o zájazdoch za jednotnú cenu) (porovnaj § 2 ods. 7 PRG). Cestovná kancelária poskytuje svoje služby v súlade so zákonnými ustanoveniami, osobitne s ustanoveniami zákona o zájazdoch za jednotnú cenu (PRG), a Nariadenia o zájazdoch za jednotnú cenu (PRV) so starostlivosťou riadneho podnikateľa. Podnikateľským subjektom je tá fyzická alebo právnická osoba, ktorý patrí k podnikateľskému stavu v zmysle § 1 KSchG (Käuferschutzgesetz = Zákon o ochrane kupujúcich v Rakúsku) (Porovnaj § 2 ods. 9 PRG).

V ďalšom texte sa pod pojmom cestovná kancelária rozumie spoločnosť REWE Austria Touristik GmbH

12. Všeobecné obchodné podmienky platia ako dohodnuté, ak — predtým, než cestujúci vyhlásením o zmluve je viazaný na zmluvu — boli zdieľané alebo cestujúci mal možnosť nahliadnuť do ich obsahu. Doplňujú zmluvu o zájazde za jednotnú cenu, uzatvorenú s cestujúcim. Ak cestujúci objedná pre tretiu osobu (spolucestujúceho), tak týmto potvrdzuje, že ho táto tretia osoba splnomocnila zaobstaráť preňho ponuku, dohodnúť preňho Všeobecné obchodné podmienky a uzatvoriť preňho Zmluvu o zájazde za jednotnú cenu.

13. Cestujúci je každá osoba — vrátane maloletých mladších ako 18 rokov — ktorý je menovite uvedený buď v Zmluve o zájazde za jednotnú cenu, vo faktúre alebo na cestovnom lístku.

14. Pod pojmom Zmluva o zájazde za jednotnú cenu sa rozumie zmluva, ktorá sa uzatvára medzi cestovnou kanceláriou a cestujúcim o zájazde za jednotnú cenu.

15. Pri objednávke jediného plnenia v rámci cesty, alebo pri rezervácii viacerých rovnocenných dovolení (hotel plus hotel plus hotel) nejde o zájazd za jednotnú cenu.

16. Pod pojmom cena za cestu sa rozumie suma, uvedená v zmluve o zájazde za jednotnú cenu, ktorú má cestujúci zaplatiť.

17. Sprostredkovateľ cesty je iný podnikateľský subjekt, ktorý pre cestovnú kanceláriu zmluvne prisľubuje alebo ponúka zájazdy za jednotnú cenu, ktoré zostavila cestovná kancelária.

18. Invalidná osoba je analogicky k čl. 2 písm. a VO 1107/2006 (Práva invalidných cestujúcich v leteckej doprave a cestujúcich v leteckej doprave s obmedzenou pohyblivosťou) osoba s telesným obmedzením (senzorickým alebo motorickým, trvalo alebo dočasne), ktoré obmedzuje využívanie súčastí zájazdu za jednotnú cenu (napr. použitie dopravného prostriedku, ubytovanie) a vyžaduje úpravu plnení, ktoré sa dohodnú podľa osobitných potrieb tejto osoby.

19. Neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti sú danosťami mimo kontroly toho, kto sa na ne odvoláva, ak sa následkom týchto daností nedalo zabrániť ani vtedy, ak by boli bývali prijaté všetky predstaviteľné opatrenia (napr. vojnové udalosti, závažné negatívne ovplyvnenia bezpečnosti ako terorizmus, vypuknutie závažných ochorení, prírodné katastrofy, poveternostné podmienky, ktoré zabraňujú bezpečnej ceste atď.) (Porovnaj § 2 ods. 12 PRG).

110. Zákon o zájazdoch za jednotnú cenu a Všeobecné obchodné podmienky neplatia pre zmluvy podľa zákona o zájazdoch za jednotnú cenu, ktoré sa uzatvárajú na základe všeobecnej dohody o Organizovaní obchodných ciest (napr. rámcová zmluva) medzi dvoma podnikateľskými subjektmi.

2. Úlohy cestovnej kancelárie

21. Vychádzajúc z údajov cestujúceho cestovná kancelária zostaví pre cestujúceho nezáväzný návrh cesty. Ak to nie je možné, cestovná kancelária upozorní cestujúceho na túto okolnosť.

Návrhy ciest sú založené na jednej strane na údajoch cestujúceho, prečo nesprávne a/alebo neúplné informácie poskytnuté cestujúcim - ak neexistujú informácie od cestujúceho - môžu tiež tvoriť základ cestovných návrhov. Na druhej strane, pri vytváraní cestovných návrhov, napríklad (bez nároku na úplnosť), sa ako parametre môžu použiť výška ceny, odborné znalosti poskytovateľa služieb, zľavy, zásada najlepšej ceny a ďalšie.

22 Ak má cestujúci konkrétny záujem o jeden z návrhov na cestovné účely, predložených cestovnou kanceláriou, cestovná kancelária na základe cestovného návrhu vytvorí príslušnú cestovnú ponuku, potom cestovná kancelária na základe cestovného návrhu vytvorí príslušnú ponuku cesty v súlade s predpismi

§ 4 PRG, ak sú tieto predpisy dôležité pre cestu. Ponuka na cestu, ktorú zostavila cestovná kancelária, zaväzuje cestovnú kanceláriu. Zmeny predzmluvných informácií obsiahnutých v cestovnej ponuke sú možné za predpokladu, že ich cestovná agentúra vyhradzuje v cestovnej ponuke, jasne a zrozumiteľne a zreteľne informuje cestovateľa o zmenách pred uzavretím zmluvy o balíku cestovných služieb a že sa urobila po dohode medzi cestujúcim a cestovnou kanceláriou (porovnaj § 5 ods. 1 PRG). Aby sa uskutočnila zmluva medzi cestovnou kanceláriou a cestujúcim, vyžaduje to prijatie cestovnej ponuky cestujúcim (= vyhlásenie cestujúceho o zmluve).

23 Cestovná kancelária poskytuje poradenstvo a informuje cestujúceho na základe údajov, ktoré cestovnej kancelárii poskytol cestujúci. Cestovná kancelária predstaví zájazd, ktorý požaduje a objednáva cestujúci, pričom podľa najlepších vedomostí berie do úvahy podmienky špecifické pre danú krajinu v príslušnej cieľovej krajine/v príslušnom mieste a prihliada na všetky osobitné vlastnosti spojené so zájazdom za jednotnú cenu (napr. expedičné cesty). Nejestvuje žiadna povinnosť poskytovať informácie o všeobecne známych okolnostiach (napr. topografia, klíma, flóra a fauna v destinácii, ktoré si vyžaduje cestujúci atď.), ak v závislosti od typu zájazdu nejednajú žiadne okolnosti, ktoré si vyžadujú objasnenie alebo ak nie je potrebné poskytnúť vysvetlenie o danostiach pre poskytnutie služieb, ktoré sa majú dohodnúť. V zásade je potrebné mať na zreteli, že cestujúci si vedome volí iné prostredie a štandard, vybavenie, jedlo (najmä korenie) a hygienu, založené na príslušných regionálnych normách/kritériách obvyklých pre cieľovú krajinu/destináciu. Okrem toho má cestujúci možnosť oboznámiť sa v zásade z katalógu alebo na webovej stránke cestovnej kancelárie s podrobnejšími údajmi o danostiach obvyklých v príslušnej krajine, osobitne s ohľadom na polohu, miesto a štandard (obvyklý v danej krajine) služieb, ktoré sa dohodnú.

24 Cestovná kancelária informuje cestujúceho v zmysle § 4 PRG skôr, než bude cestujúci viazaný vyhlásením o zmluve na zmluvu o zájazde za jednotnú cenu:

2.4.1 O jestvovaní zájazdu za jednotnú cenu sa cestujúci dozvie prostredníctvom štandardného informačného prospektu v zmysle § 4 ods. 1 PRG. Okrem toho môže byť štandardný informačný prospekt pre zájazdy za jednotnú v zásade – ak je dostupný a vytlačený, resp. stiahnutý - dostupný v katalógu alebo na webovej stránke cestovnej kancelárie.

2.4.2 O informáciách normalizovaných v § 4 ods. 1 PRG, ak tieto informácie sú príslušné k zájazdu za jednotnú cenu, ktorý sa dohodne, a potrebné na uskutočnenie a poskytnutie služieb (napr. pri dovolenke iba s kúpeľným pobytom nie sú potrebné žiadne upozornenia na exkurzie a obhliadky ako pri študijných zájazdoch atď., ak tieto nie sú súčasťou dohodnutých plnení). Okrem toho sa dá do týchto informácií v zásade nahliadnuť – ak je dostupný – v katalógu alebo na domovskej stránke príslušnej cestovnej kancelárie.

2.4.3 Či je daný zájazd za jednotnú cenu vo všeobecnosti vhodný pre osoby s obmedzenou pohyblivosťou (porovnaj 1.6.), ak je táto informácia významná pre daný zájazd za jednotnú cenu (§ 4 ods. 1 Z 1 písm. h PRG).

2.4.4 O všeobecných požiadavkách na pas a víza v krajine určenia vrátane približných termínov na získanie víz a vybavovanie zdravotných formalít (§ 4 ods. 1 Z 6 PRG) za predpokladu, že tieto informácie sú relevantné pre príslušný zájazd za jednotnú cenu. Cestovná kancelária poskytne na požiadanie informácie o devízových a colných predpisoch. Okrem toho cestujúci s rakúskym štátnym občianstvom môžu získať všeobecné informácie o požiadavkách na pasy a víza, o zdravotne-polícijných formalitách a o devízových a colných predpisoch výberom príslušnej, resp. požadovanej krajiny určenia na internetovej adrese <https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/laender/>, resp. obyvatelia Európskej únie na svojich zastupiteľských úradoch. Pod pojmom známe skutočnosti sa predpokladá, že pri cestách do zahraničia je spravidla potrebný platný cestovný pas (nie cestovný pas, ktorému uplynula doba platnosti – zväčša min. 6 mesiacov po ukončení plánovaného pobytu v zahraničí, a nie je hlásený ako ukradnutý alebo stratený), a za platnosť svojho cestovného pasu je zodpovedný samotný cestujúci. Cestujúci je sám zodpovedný za dodržiavanie zdravotne-polícijných formalít, ktoré mu boli oznámené. Cestujúci je sám zodpovedný za vybavenie potrebných víz, ak sprostredkovateľ cesty alebo cestovná kancelária nevyhlásil(-a), že zabezpečí vybavenie víza.

25 Cestovná kancelária informuje cestujúceho v zmysle čl. 11 VO 2111/05 o identite realizujúcej leteckej spoločnosti, ak je táto letecká spoločnosť známa už pri uzatvorení zmluvy. Ak realizujúca letecká spoločnosť pri uzatvorení zmluvy ešte nie je známa, cestovná kancelária informuje cestujúceho o tej leteckej spoločnosti, ktorá pravdepodobne let zrealizuje. Len čo je realizujúca letecká spoločnosť určená alebo ak po objednaní dôjde k zmene realizujúcej leteckej spoločnosti, cestujúceho informuje tak rýchlo, ako je možné.

26. Osobitné želania cestujúceho v zmysle želaní zákazníkov (napr. výhľad na more), sú v zásade nezáväzná a nevyvolávajú žiaden právny nárok, ak tieto želania nepotvrdila cestovná kancelária v zmysle zadania cestujúceho podľa § 6 ods. 2 Z 1 PRG. Ak cestovná kancelária želanie potvrdí, považuje sa to za záväzný prísľub plnenia. Prijímanie želaní zákazníkov cestovnou kanceláriou predstavuje iba prísľub použitia, že toto želanie postúpi dodávateľovi služieb, resp. že vyjasní ich splniteľnosť a neznamená právne záväzný prísľub, kým ho nepotvrdí cestovná kancelária.

27. Ak cestujúci neobjednáva priamo u cestovnej kancelárie (napr. pri návšteve filiálky, telefonickým dopytom alebo e-mailom atď.), ale objednáva prostredníctvom sprostredkovateľa, pre túto objednávku platia ustanovenia bodu 2.

3. **Kompetencie cestovnej kancelárie**

3.1. Sprostredkovatelia zájazdov nie sú zmocnení cestovnou kanceláriou prijímať odlišné dohody, poskytovať informácie alebo dávať ubezpečenia, ktoré pozmeňujú dohodnutý obsah zmluvy o zájazde za jednotnú cenu, prekračujú rozsah zmluvne prísľúbených plnení cestovnej kancelárie alebo sú v rozpore s cestovnou ponukou. Cestovné katalógy a propozície na internete, ktoré nevydala cestovná kancelária, nie sú záväzné pre cestovnú kanceláriu a jej povinnosť poskytovať plnenia, ak sa nestali výslovnou dohodou medzi cestovnou kanceláriou a cestujúcim predmetom cestovnej ponuky alebo obsahom povinnosti cestovnej kancelárie poskytovať plnenia.

4. **Vysvetľovacia povinnosť a povinnosť súčinnosti cestujúceho**

4.1. Cestujúci je povinný cestovnej kancelárii – prípadne s pomocou sprostredkovateľa zájazdov všetkým zapojeným osobám (napr. dátum narodenia, štátnu príslušnosť atď.) oznámiť príslušné informácie (napr. plánovaný dovoz liekov/lieky, ktoré si berie so sebou, protézy, zvieratá atď.), ktoré sú mu známe včas, v plnom rozsahu a v súlade s pravdou. Cestujúci je povinný informovať cestovnú kanceláriu o všetkých okolnostiach, ktoré sa týkajú jeho osoby alebo spolucestujúcich (napr. alergie, neznášanlivosť potravín, žiadne skúsenosti s cestovaním atď.) a o svojich, resp. osobitných potrebách svojich spolucestujúcich, osobitne o obmedzenej pohyblivosti, resp. o zdravotnom stave a ostatných obmedzeniach, ktoré by mohli byť dôležité pri spracovaní cestovných ponúk, resp. pre spracovanie, resp. realizáciu zájazdu za jednotnú cenu s plneniami, ktoré budú predmetom dohody (napr. pri zájazdoch s turistickým zameraním atď.), ak je to potrebné s predložením úplného kvalifikovaného dokladu (napr. lekárskeho atestu).

4.2. Cestujúcim odporúčame v prípade obmedzenej pohyblivosti alebo iných obmedzení, resp. osobitných potrieb v zmysle bodu 4.1. (napr. potreba špeciálnej medicíny, pravidelných lekárskech ošetrovaní atď.), ktoré sa javia ako vhodné, že by mohli mať negatívny vplyv na cestu, vyjasniť s ošetrovateľom lekárom, či je cestujúci v potrebnom rozsahu schopný cestu absolvovať. Cestujúci je povinný organizátora cesty informovať o obmedzení alebo osobitných potrebách v zmysle bodu 4.1. a vyplniť príslušné tlačivo, aby nechal individuálne preveriť vykonateľnosť cesty.

4.3. Ak dôjde až v období medzi uzatvorením zmluvy a nástupom na zájazd za jednotnú cenu k obmedzeniu pohyblivosti cestujúceho alebo ak v tomto období vyplynú iné obmedzenia v zmysle 4.1., cestujúci je povinný o týchto skutočnostiach bezodkladne upovedomiť cestovnú kanceláriu – pričom odporúčame písomnú formu z dôkazných dôvodov, aby cestovná kancelária mohla rozhodnúť, či sa cestujúci naďalej bez ohrozenia vlastnej osoby alebo spolucestujúcich môže zúčastniť zájazdu za jednotnú cenu, alebo či je cestovná kancelária oprávnená vylúčiť cestujúceho a odstúpiť od zmluvy. Ak si cestujúci nesplní svoju oznamovaciu povinnosť a neoznámí cestovnej kancelárii svoje odstúpenie od zmluvy, cestovná kancelária má nárok na odškodnenie podľa paušálnych odškodnení.

4.4. Cestujúci, ktorý si nechá zájazd objednať pre seba alebo tretiu osobu, sa tým považuje za objednávateľa a analogicky preberá v zmysle § 7 ods. 2 PRG, ak nebolo dohodnuté inak, povinnosti zo zmluvy s cestovnou kanceláriou (napr. úhradu platby atď.) (porovnaj 1.2.).

4.5. Cestujúci je povinný skontrolovať správnosť všetkých zmluvných dokumentov (napr. Zmluvu o zájazde za jednotnú cenu, potvrdenie rezervácie, poukazy, vouchery), ktoré vydala cestovná kancelária, z hľadiska vecnej správnosti jeho údajov/dát a prípadné odchýlky (preklepy; napr. mená, dátum narodenia) a bezodkladne cestovnú kanceláriu upovedomiť, ak je potrebné tieto údaje opraviť. Prípadné náklady navyše, spojené s týmito opravami, ak tieto náklady navyše spôsobili nesprávne údaje, ktoré uviedol cestujúci alebo ich oznámil s oneskorením, hradí cestujúci, pričom poplatok je vo výške najmenej EUR 30,00 na osobu.

4.6. Cestovná kancelária v prípade nemožnosti poskytnúť zmluvne dohodnutú dopravu cestujúceho naspäť na základe neodvratnej a mimoriadnej okolnosti hradí náklady za nutné ubytovanie nanajvyš za tri prenocovania. Toto neplatí pre cestujúceho s obmedzenou pohyblivosťou (v zmysle čl. 2 písmeno a Nariadenia (ES) č. 1107/2006 o právach invalidných cestujúcich v leteckej doprave a cestujúcich v leteckej doprave s obmedzenou pohyblivosťou) a ich spolucestujúcich, pre tehotné cestujúce, pre maloletých cestujúcich bez dospelého sprievodu a pre cestujúcich, ktorí potrebujú osobitnú lekársku opateru, ak

uvedené osoby svoje osobitné potreby, ktoré ešte nejestvovali pri rezervácii alebo ktoré cestujúcemu ešte nemuseli byť známe, oznámia cestovnej kancelárii 48 hodín pred začiatkom cesty. (porovnaj 4.3)

47. Cestujúci je povinný v zmysle § 11 ods. 2 PRG, každý nesúlad so zmluvou, ktorý zaznamenal, v porovnaní s dohodnutými plneniami počas cesty, v plnom rozsahu, vrátane konkrétneho označenia rozporu so zmluvou/nedostatku, nahlásiť bezodkladne priamo uvedenému zástupcovi cestovnej kancelárie, aby zástupca cestovnej kancelárie mohol mať možnosť, napraviť rozpor so zmluvou – ak toto podľa konkrétneho prípadu – pri zohľadnení príslušnej okolnosti (napr. časový posun, jestvovanie alternatívneho riešenia, resp. možnosť výmeny/zlepšenia atď.) a prípadne z toho vyplývajúceho úsilia (napr. vyčistenie náhradnej izby, vyhľadanie náhradného hotela atď.) alebo aby náprava bola preňho vykonateľná v danom mieste. Ak cestujúci objedná zájazd prostredníctvom sprostredkovateľa zájazdov a rozpor so zmluvou nastane počas úradných hodín cestovnej kancelárie, cestujúci môže rozpor so zmluvou nahlásiť aj sprostredkovateľovi. Cestujúcemu odporúčame, aby osobitne z dôvodov predloženia dôkazov využil písomnú formu oznámenia. Mimo obvyklých úradných hodín je cestujúci povinný rozpory so zmluvou oznámiť zástupcovi cestovnej kancelárie v mieste, alebo, ak zástupca cestovnej kancelárie nie je dostupný a/alebo nie je zmluvne povinný, oznámiť priamo cestovnej kancelárii na núdzové číslo, uvedené v zmluve o zájazde za jednotnú cenu. V prípade zanedbania povinnosti nahlásiť rozpor so zmluvou má toto zanedbanie povinnosti, ak by bola možná náprava v mieste a nahlásenie aj bolo predstaviteľné, dôsledky na prípadné právne nároky cestujúceho na záručné plnenia. Zanedbanie hlásenia sa môže v zmysle § 12 ods. 2 PRG z hľadiska právnych nárokov na náhradu škody zaúčtovať aj ako spoluzavinenie (§ 1304 ABGB). Nahlásenie rozporu so zmluvou nevyvoláva ešte žiadny príslub poskytnutia plnenia zo strany cestovnej kancelárie.

48. Cestujúci je povinný, cenu za zájazd dohodnutú v rámci uzatvorenej zmluvy o zájazde za jednotnú cenu podľa platobných ustanovení zaplatiť v lehote a v plnej výške. Ak cenu nezaplatí v lehote včas alebo neuhradí v plnej výške zálohu alebo konečnú platbu, cestovná kancelária po upomienke so stanovením náhradnej lehoty na úhradu si vyhradzuje právo, vyhlásiť odstúpenie od zmluvy a požadovať náhradu škody v súlade s výškou paušálnych odškodnení. Nezávisle od toho si môže cestovná kancelária nárokovat náhradu škody presahujúcu výšku paušálnej náhrady.

49. Cestujúci je povinný v prípade uplatňovania obdržania platieb z nárokov na náhradu škody alebo nárokov na zníženie ceny v zmysle § 12 ods. 5 PRG (napr. kompenzačná platba v zmysle čl. 7 Práva cestujúcich v leteckej doprave VO) alebo v prípade obdržania iných platieb a plnení od poskytovateľov služieb alebo od tretích osôb, ktoré treba zaúčtovať k nárokom na náhradu škody alebo nárokom na zníženie ceny (napr. úhrad za hotel), upovedomiť sprostredkovateľa zájazdov alebo cestovnú kanceláriu o tejto okolnosti v plnom rozsahu a pravdivo.

5. Poistenie

5.1. V zásade je potrebné pri cestách na dovolenku mať na zreteli, že cestujúci by si nemal so sebou brať žiadne cenné predmety, dôležité dokumenty atď. Pri dôležitých dokumentoch odporúčame zhotovenie a používanie kópií – ak je dovolené použitie kópií. Krádež cenných predmetov sa môže vylúčiť a riziko krádeže musí niesť samotný cestujúci v zásade ako súčasť všeobecného životného rizika. Odporúčame uzatvoriť poistenie (poistenie odstúpenia od zmluvy na zájazd, poistenie prerušenia cesty, poistenie cestovnej batožiny, povinné poistenie zodpovednosti za škody počas cesty, nemocenské poistenie na cestu do zahraničia, ochranu proti oneskoreniu, ochranu osôb atď.), ktoré bude poskytovať dostatočné krytie od dátumu uzatvorenia zmluvy o zájazde za jednotnú cenu až do konca zájazdu za jednotnú cenu. Podrobnejšie informácie k poisteniam môže cestujúci získať v katalógu cestovnej kancelárie.

6. Objednanie/uzatvorenie zmluvy/zálohová platba

6.1. Zmluva o zájazde za jednotnú cenu sa uzatvára cestujúcim a cestovnou kanceláriou, ak dospejú k zhode o dôležitých súčiastiach zmluvy (cena, plnenie a termín). Z toho vyplývajú práva a povinnosti pre cestovnú kanceláriu a cestujúceho.

6.2. Cestujúci je povinný – ak sa neprijme iná dohoda – v lehote do 10 dní po doručení zmluvy o zájazde za jednotnú cenu, najskôr však 11 mesiacov pred ukončením cesty v rámci zájazdu za jednotnú cenu, poukázať zálohovú platbu vo výške 20% ceny za cestu vrátane poistného za prípadné uzatvorené cestovné poistenie na účet, uvedený v zmluve o zájazde za jednotnú cenu alebo na účet, ktorý mu oznámil sprostredkovateľ zájazdov.

6.3. Ak sa zmluva uzatvorí do 20 dní pred vycestovaním, je cestujúci povinný ihneď poukázať cenu za cestu v plnej výške vrátane poistného za prípadné uzatvorené cestovné poistenie pri doručení zmluvy o zájazde za jednotnú cenu na účet, uvedený v tejto zmluve (alebo na účet, ktorý mu oznámil sprostredkovateľ zájazdov).

6.4. Ak si cestujúci nespĺni svoju platobnú povinnosť podľa 6.2. alebo 6.3., cestovná kancelária po upomienke so stanovením náhradnej lehoty na úhradu si vyhradzuje právo, vyhlásiť odstúpenie od zmluvy a požadovať náhradu škody v súlade s výškou paušálnych odškodnení.

6.5. Pri rezerváciách v elektronickej korešpondencii platí pre uzatvorenie zmluvy:

6.5.1. Cestujúcemu bude vysvetlený postup pri elektronickej rezervácii v často kladených otázkach (FAQ's)

6.5.2. Cestujúci môže kedykoľvek ukončiť postup rezervácie zatvorením dialógového okna. Pritom sa žiadne dáta neukladajú do pamäti.

6.5.3. Zmluvný jazyk ponúkaný na vykonanie elektronickej rezervácie je jazyk nemecký.

6.5.4. Ak text zmluvy uloží do pamäti cestovná kancelária, cestujúceho bude o tom informovať a upozorní ho aj na možnosť neskoršieho vyvolania textu zmluvy.

6.5.5. Stlačením tlačidla „Teraz rezervovať za xx,xx €“ alebo s porovnateľnou formuláciou cestujúci záväzne ponúka cestovnej kancelárii uzatvorenie zmluvy o zájazde za jednotnú cenu.

6.5.6. Zákazník dostane bezodkladne pridelené číslo prípadu, ktorým sa elektronicky potvrdzuje doručenie jeho nahlásenia cesty (Potvrdenie prihlásenia na zájazd).

6.5.7. Zdieľanie prihlásenia na zájazd stlačením tlačidla neodôvodňuje žiaden nárok zákazníka na uskutočnenie zmluvy.

6.5.8. Zmluva sa realizuje až dorúčením faktúry cestovnej kancelárie zákazníkovi, faktúra sa doručuje na trvalom dátovom nosiči.

6.6. Pri telefonickej rezervácii priamo u spoločnosti REWE Austria Touristik platí:

6.6.1. Cestujúci dostane telefonicky všetky informácie v zmysle § 4 PRG (cena zájazdu, trvanie zájazdu, termín zájazdu, cestovné poistenie, atď.)

6.6.2. Cestujúci dostane po uskutočnenej rezervácii pridelené číslo obchodného prípadu.

6.6.3. Cestujúcemu bude zaslaná e-mailom ponuka, resp. číslo obchodného prípadu spolu s dôležitými – vopred telefonicky oznámenými – informáciami v zmysle § 4 PRG a štandardný informačný prospekt pre zájazdy za jednotnú cenu.

6.6.4. Cestujúci je povinný skontrolovať zaslanú zmluvnú dokumentáciu v zmysle bodu 4.5 a upozorniť na prípadné nepresnosti a odchýlky.

6.6.5. Zmluva sa zrealizuje až dorúčením faktúry cestovnej kancelárie zákazníkovi, faktúra sa doručuje na trvalom dátovom nosiči.

7. Osoby s obmedzenou pohyblivosťou

7.1. Či je konkrétny zájazd za jednotnú cenu vhodný pre osoby s obmedzenou pohyblivosťou, je potrebné vyjasniť v konkrétnom prípade pri zohľadnení druhu a rozsahu obmedzenej pohyblivosti, charakteru zájazdu za jednotnú cenu (napr. dobrodružná cesta, študijná cesta, zájazd s tematikou návštevy miest atď.), krajiny určenia/miesta určenia, dopravných prostriedkov (napr. autobus, lietadlo, loď atď.), a ubytovania (napr. hotel, horská chata, stan atď.). Osoby s obmedzenou pohyblivosťou sú preto povinné opýtať sa cestovnej kancelárie, či je požadovaný zájazd za jednotnú cenu v konkrétnom prípade pre ne vhodný. Vhodnosť zájazdu za jednotnú cenu v konkrétnom prípade pre osoby s obmedzenou pohyblivosťou neznamená, že všetky plnenia, uvedené v zmluve o zájazde za jednotnú cenu, môže bez obmedzenia využívať osoba s obmedzenou pohyblivosťou (tak môže napr. hotelové zariadenie byť vybavené vhodnými izbami a inými úsekmi pre osoby s obmedzenou pohyblivosťou. To však neznamená, že celé zariadenie (napr. používanie plavárne atď.) je vhodné, aby ho využívali osoby s obmedzenou pohyblivosťou. Ak nastane tento prípad a osoba s obmedzenou pohyblivosťou si zarezervuje zájazd za jednotnú cenu, cestovná kancelária vedie záznam, t. j. Handicap-Protokoll. Tento záznam tvorí základ zmluvy o zájazde za jednotnú cenu, ktorá sa bude uzatvárať.

7.2. Cestovná kancelária môže odmietnuť rezerváciu zájazdu za jednotnú cenu zo strany osoby s obmedzenou pohyblivosťou z bezpečnostných dôvodov, ak cestovná kancelária a/alebo jeden z jej dodávateľov plnení (napr. hotel, letecká spoločnosť atď.) po vykonaní starostlivého vyhodnotenia špecifických požiadaviek a potrieb cestujúceho dospeje k záveru, že tohto zákazníka nie je možné bezpečne a v súlade s bezpečnostnými ustanoveniami dopraviť alebo ubytovať.

7.3. Cestovná kancelária a/alebo jeden z jej dodávateľov plnení (napr. letecká spoločnosť, hotel atď.) si vyhradzuje právo, odmietnuť dopravu/ubytovanie cestujúceho, ktorý cestovnej kancelárii podľa 4.1. a/alebo 4.4. v dostatočnom rozsahu neposkytol informácie o svojej obmedzenej pohyblivosti a/alebo osobitných potrebách, aby tým mala cestovná kancelária a/alebo jej dodávateľa plnení možnosť byť schopná posúdiť možnosť bezpečnej a organizačne vykonateľnej dopravy/ubytovania.

7.4. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo, odmietnuť účasť na zájazdoch za jednotnú cenu z bezpečnostných dôvodov tým cestujúcim, ktorí podľa názoru cestovnej kancelárie a/alebo jedného z jej dodávateľov plnení (napr. letecká spoločnosť, hotel atď.) nie sú schopní cesty alebo predstavujú nebezpečenstvo pre seba alebo ostatných počas zájazdu za jednotnú cenu. Ak by cestujúci neakceptoval toto rozhodnutie podľa bodov 7.2 až 7.5 Všeobecných obchodných podmienok (AGB), môže podať písomnú sťažnosť so všetkými dokladmi cestovnej kancelárii.

8. Zmluva o zájazde za jednotnú cenu

8.1 Cestujúci dostane pri uzatvorení zmluvy o zájazde za jednotnú cenu alebo bezodkladne potom jedno vyhotovenie zmluvného dokumentu alebo potvrdenie zmluvy na trvalom dátovom nosiči (napr. papier, e-mail). Ak sa zmluva o zájazde za jednotnú cenu uzatvára za súčasnej prítomnosti zmluvných strán, cestujúci má nárok na vyhotovenie na papieri. Ak sa zmluvy uzatvárajú mimo obchodných priestorov v zmysle § 3 Z 1 FAGG, cestujúci súhlasí aj s možnosťou, že vyhotovenie alebo potvrdenie zmluvy o zájazde za jednotnú cenu alternatívne dostane k dispozícii na inom trvalom dátovom nosiči (napr. e-mail).

8.2 Ak nie je dohodnuté inak, cestujúci dostane na svoju doručovaciu/kontaktnú adresu, ktorú sám poskytol, v dostatočnom predstihu pred začiatkom zájazdu, doklady o rezervácii, poukážky, cestovné lístky na dopravu a vstupenky, informácie o plánovaných predpokladaných časoch odchodu a prípadne o plánovaných prechodných staniách, prípochoch a časoch príchodu. Ak sú dokumenty/podklady, uvedené vyššie, nesprávne/odlišné/neúplné v zmysle 4.5., cestujúci sa musí obrátiť na sprostredkovateľa zájazdu alebo cestovnú kanceláriu (porovnaj 4.5.).

9. Náhradná osoba a zmena rezervácie

9.1 Cestujúci má v zmysle § 7 PRG právo, zmeniť rezerváciu zmluvy o zájazde za jednotnú cenu na inú osobu, ktorá spĺňa všetky zmluvné podmienky a tiež je vhodná na zájazd za jednotnú cenu (kritéria môžu byť napr. pohlavie, (ne)existencia tehotenstva, zdravotný stav, potrebné očkovania/dostatočná zaočkovanosť, osobitné znalosti a schopnosti, víza, platné cestovné doklady na vstup do krajiny, neexistencia zákazu vstupu do krajiny atď.). Ak iná osoba nespĺňa všetky zmluvné podmienky alebo nie je vhodná na účasť na zájazde za jednotnú cenu, môže cestovná kancelária zmenu rezervácie zmluvy rozporovať. Cestovnú kanceláriu je potrebné informovať v rámci primeranej lehoty 30 dní, najneskôr však sedem dní pred začiatkom cesty na trvalom dátovom nosiči (napr. papier, e-mail), o zmene rezervácie. Za zmenu rezervácie zmluvy o zájazde za jednotnú cenu na inú osobu sa platí minimálny manipulačný poplatok vo výške EUR 30,00 na osobu, ak tým nevzniknú žiadne ďalšie náklady. Cestujúci, ktorý mení rezerváciu zmluvy o zájazde za jednotnú cenu na inú osobu, a osoba, ktorá vstupuje ako náhradná osoba do zmluvného vzťahu, ručia cestovnej kancelárii ako spoloční dlžníci za ešte nezaplatenú sumu ceny za cestu a minimálny manipulačný poplatok, a okrem toho za prípadné ďalšie náklady.

9.2 Zmena rezervácie na želanie zákazníka je – ak je vykonateľná – možná až do 31. dňa pred nastúpením na cestu. Za zmenu rezervácie sa účtuje poplatok za spracovanie vo výške najmenej EUR 30,00 na osobu. Za zmenu rezervácie sa považujú zmeny z hľadiska termínu konania zájazdu (časového intervalu, pri rovnakom trvaní), ubytovania, cieľa cesty, druhu dopravy, resp. miesta nástupu na cestu.

9.3 Mnoho leteckých spoločností alebo iných dopravcov alebo poskytovateľov služieb hodnotia zmeny dátumu nástupu na cestu alebo mena cestujúceho ako stornovanie zákazky a účtujú si ich v patričnej výške. Platia paušálne odškodnenia podľa bodu 15.3. Ak pritom vzniknú náklady navyše, tieto náklady navyše sa účtujú na vrub cestujúceho (analogicky ako v § 7 ods. 2 PRG).

10. Zmeny ceny pred začiatkom cesty

10.1 Cestovná kancelária si v zmluve o zájazde za jednotnú cenu vyhradzuje právo, po uzatvorení zmluvy o zájazde za jednotnú cenu najneskôr do 20 dní pred začiatkom zájazdu za jednotnú cenu uplatniť zmeny cien. Cestovná kancelária cestujúceho jasne, zrozumiteľne a zreteľne upovedomí na adresu, ktorú uviedol ako poslednú, na trvalom dátovom nosiči (napr. papier, e-mail) najneskôr 20 dní pred začiatkom zájazdu za jednotnú cenu o zvýšení ceny (vrátane výpočtu) s uvedením dôvodov.

10.2 Pri zmene nasledujúcich nákladov po uzatvorení zmluvy, sú prípustné zmeny cien:

- 1) Náklady na prepravu osôb v dôsledku zvýšenia nákladov na pohonné hmoty alebo iné zdroje energií;
- 2) Výška daní a odvodov, ktoré sa musia uhrádzať za zmluvne dohodnuté plnenia na ceste, ako napr. poplatky za pobyt, poplatky v danej krajine, poplatky v prístavoch za nalodenie a vylodenie, príslušné letiskové poplatky a poplatky za služby v prístavoch a na letiskách;
- 3) výmenné kurzy mien, platné pre zájazd za jednotnú cenu.

Zmeny cien môžu mať za následok zvýšenia alebo zníženia cien. K bodu 1) zodpovedá každá zmena ceny za cestu sume, ktorú navyše účtuje poskytovateľ služieb za autobus, železnicu alebo letenku, resp. XX % ceny za cestu za dolár zvýšenia ceny za barel pohonných hmôt (NY-MEX Index), k bodu 2) zodpovedá každé zvýšenie ceny za cestu plnej sume poplatkov, k bodu 3) každá zmena ceny za cestu zodpovedá zmene výmenných kurzov.

V prípade zníženia cien bude cestujúcemu vrátená suma zníženia ceny. Od tejto sumy môže cestovná kancelária ale odpočítať skutočné správne výdavky. Na požiadanie cestujúceho cestovná kancelária dokladuje tieto správne poplatky. Pri zvýšení cien o viac ako 8 % ceny za cestu sa použije bod 11.4. Cestujúci má na výber, prijať zvýšenie ceny ako zmenu zmluvy, či bude súhlasiť s účasťou na náhradnej ceste – ak mu ju ponúkne alebo odstúpiť od zmluvy, bez toho, aby bol povinný platiť paušálne odškodnenie. Už uhradené poistné sa cestujúcemu vrátiť nemôže.

11. Zmeny pred začiatkom cesty

11.1. Cestovná kancelária smie pred začiatkom cesty urobiť nepodstatné zmeny v plneniach, ak aj toto právo vyhradila v zmluve. Cestovná kancelária, resp. sprostredkovateľ zájazdov, ak bol zájazd za jednotnú cenu rezervovaný prostredníctvom sprostredkovateľa, informuje o zmenách cestujúceho jasne, zrozumiteľne a zreteľne na trvalom dátovom nosiči na poslednú adresu, ktorú cestujúci uviedol.

11.2. Pri nepodstatnej zmene ide – pričom je potrebné to zakaždým v konkrétnom prípade preveriť, o nepatrné, vecne oprávnené zmeny, ktoré nemenia závažným spôsobom charakter a/alebo trvanie a/alebo obsah plnení a/alebo kvalitu rezervovaného zájazdu za jednotnú cenu.

11.3. Zmena leteckých liniek

V zásade je organizátor povinný zachovávať letecké linky a letecké spojenia, uvedené v katalógu. Ak sa javí, že zmena leteckej spoločnosti alebo trasy je vhodná alebo nevyhnutná z dôvodu zmien v čase letu, v podmienkach alebo ekonomickej situácii leteckej spoločnosti, organizátor si vyhradzuje právo tak urobiť výlučne z uvedených dôvodov, bez toho, aby zákazníkovi vzniklo právo na odstúpenie od zmluvy alebo právo na kompenzáciu, za predpokladu, že nejde o významnú zmenu, ktorá ovplyvní a zmení charakter cesty.

11.4. Významnou zmenou môže byť výrazné zníženie kvality alebo hodnoty cestovných služieb, ktoré je prevádzkovateľ zájazdu nútený vykonať, ak zmeny ovplyvňujú základné charakteristiky cestovných služieb a/alebo majú vplyv na zájazd za jednotnú cenu/alebo zabezpečenie cesty. Či je zmena alebo zníženie kvality alebo hodnoty cestovných plnení významná, sa musí brať do úvahy v konkrétnych prípadoch, pričom sa musí zohľadniť druh, trvanie, účel a cena zájazdu s ohľadom na intenzitu a trvanie zmeny a prípadne aj možnosti namietania okolností, ktoré k zmene viedli.

11.5. Ak cestovná kancelária v zmysle § 9 ods. 2 PRG bola nútená vykonať významné zmeny v zmysle, uvedenom vyššie, vo vlastnostiach cestovných plnení, ktoré tvoria charakter a účel zájazdu za jednotnú cenu (porovnaj § 4 ods. 1 Z 1 PRG), alebo ak nemôže splniť zadania zákazníka, ktoré mu výslovne potvrdil alebo ak chce zvýšiť celkovú cenu zájazdu za jednotnú cenu v súlade s ustanoveniami § 8 PRG, o viac ako 8 %, môže cestujúci

- v primeranej lehote, ktorú stanoví cestovná kancelária a ktorá nie je kratšia ako 7 dní, súhlasiť s navrhovanými zmenami, alebo
- súhlasiť s účasťou na náhradnej ceste, ak mu ju cestovná kancelária ponúkne, alebo
- odstúpiť od zmluvy bez nutnosti zaplatiť odškodnenie.

Cestovná kancelária v uvedených prípadoch cestujúceho jasne, zrozumiteľne a zreteľne informuje na trvalom dátovom nosiči (napr. papier, e-mail) o nasledujúcich bodoch na poslednú adresu, ktorú cestujúci uviedol:

- o zmenách cestovných plnení a prípadne ich dôsledky na cenu cesty v rámci zájazdu za jednotnú cenu
- o primeranej lehote, v rámci ktorej cestujúci upovedomí cestovnú kanceláriu o svojom rozhodnutí, a o právnom účinku nepredloženia vyhlásenia v rámci primeranej lehoty,
- o zájazde za jednotnú cenu, ktorú mu prípadne ponúkne ako náhradu a jeho cenu

Cestujúcemu odporúčame, aby pri svojom vyhlásení využil písomnú formu. Ak cestujúci v lehote nepredloží žiadne vyhlásenie, potom sa nepredloženie vyhlásenia považuje za súhlas so zmenami.

12. Trasa cesty/Zmeny

12.1. Na základe napríklad (bez nároku na úplnosť) vplyvov prostredia a poveternosti (napr. dážď, vietor, lavíny, zosuvy atď.), prírodných katastrof (napr. zemetrasenie, povodne, hurikány atď.), uzáverov hraníc, štátnych nariadení, dopravných zápch, zmien časov odletov lietadiel, teroristických útokov, prerušení v dodávkach elektrickej energie, náhle zmenených otváracích hodín atď. môže zmeniť zamýšľanú, resp. zmluvne dohodnutú trasu, posunúť alebo uprednostniť zastávky okružnej trasy, vynechať alebo zmeniť plánované exkurzie. V týchto prípadoch sa cestovná kancelária usiluje, aby mohla ponúknuť rovnocenné alternatívy, resp. prípadne zrušené časti trasy nahradiť na inom mieste.

13. Záruka

131. Ak vznikne rozpor so zmluvou, lebo dohodnuté cestovné plnenie nebolo poskytnuté alebo bolo poskytnuté nedostatočne (=v rozpore so zmluvou), cestovná kancelária odstráni rozpor so zmluvou, ak cestujúci alebo jeho spolucestujúci (napr. rodinní príslušníci), tieto nezrovnalosti sami neprivedli a/alebo neporušili svoje povinnosti súvisiace so súčinnosťou a/alebo napravenie nezrovnalostí nemarí cestujúci a/alebo napravenie nezrovnalostí nie je nemožné alebo by bolo spojené s neprímeranými nákladmi. Cestujúci je povinný dať cestovnej kancelárii primeranú lehotu na napravenie rozporu so zmluvou, pričom primeranosť lehoty je potrebné posúdiť zakaždým v konkrétnom prípade, pričom treba vychádzať z druhu/účelu/trvania cesty v rámci zájazdu za jednotnú cenu, namietaného rozporu so zmluvou, termínu hlásenia (napr. v neskorých večerných hodinách atď.), a potrebných časových zdrojov, ktoré sú nutné na náhradné zaobstaranie napr. objektu (prestahovanie atď.). Lehota sa stanovuje zástupcovi cestovnej kancelárie v mieste, alebo, ak nie je dostupný zástupca cestovnej kancelárie a/alebo nie je zmluvne zodpovedný, cestovnej kancelárii na telefónne číslo núdzového volania, uvedené v zmluve o zájazde za jednotnú cenu.

132. Ak si cestujúci nespĺni svoju oznamovaciu povinnosť podľa bodu 4.7. alebo svoju povinnosť poskytovať súčinnosť (napr. pozrieť si náhradnú izbu, ktorú mu ponúka cestovná kancelária alebo zbalí si svoje kufre pred výmenou izby atď.) alebo ak cestovnej kancelárii stanoví neprímerane krátku lehotu na napravenie rozporu so zmluvou alebo ak neposkytne podporu cestovnej kancelárii v rámci prijateľného rozsahu pri odstraňovaní rozporu so zmluvou alebo ak bezdôvodne odmieta náhradné plnenia, ktoré mu ponúka cestovná kancelária na napravenie rozporu so zmluvou, cestujúci sám znáša nepriaznivé právne dôsledky (porovnaj bod 4.7.).

133. Ak cestovná kancelária nenapraví v rámci primeranej lehoty rozpor so zmluvou, môže cestujúci vlastnými silami zjednať nápravu a od cestovnej kancelárie požadovať náhradu výdavkov, ktoré s nápravou rozporu so zmluvou boli spojené (Porovnaj § 11 ods. 4 PRG). Platí zásada povinného zníženia rozsahu škody, tzn. vzniknutú škodu udržať na čo najnižšej možnej výške (napr. náklady na náhradné uskutočnenie), pričom je potrebné vychádzať z hodnoty cesty.

134. Ak nie je možné splniť značnú časť dohodnutých cestovných plnení v súlade so zmluvou, ponúkne cestovná kancelária cestujúcemu bez nákladov navyše, ak je toto možné vzhľadom na okolnosti a pomery (v mieste) (nemožnosť napr. ak je dostupný iba jeden hotel objednanej kategórie), primerané iné opatrenia (náhradné plnenie) na pokračovanie zájazdu za jednotnú cenu, ktoré, ak je to možné, sú kvalitatívne rovnocenné so zmluvne dohodnutými plneniami alebo majú vyššiu kvalitu; to isté platí tiež potom, ak je cestujúci dopravovaný na miesto odchodu naspäť v súlade so zmluvou. Ak iné dojednanie ponúkané cestovnou kanceláriou môžu mať za následok nižšiu kvalitu zájazdu v porovnaní so zmluvne dohodnutými plneniami (napr. polpenzia namiesto all inclusive), cestovná kancelária poskytne cestujúcemu primerané zníženie ceny. Cestujúci môže navrhované iné opatrenia odmietnuť iba v tom prípade, ak tieto plnenia nie sú porovnateľné s plneniami, dohodnutými v zmluve o zájazde za jednotnú cenu alebo poskytnuté zníženie ceny nie je primerané. V prípade odmietnutia je cestujúci povinný dokladovať, že iné opatrenia, ktoré mu ponúkla cestovná kancelária, nie sú rovnocenné/porovnateľné so zmluvne dohodnutými plneniami a/alebo ponúkané zníženie ceny nie je dostatočné.

135. Ak rozpor so zmluvou má významné dôsledky v zmysle bodu 11.3. na realizáciu zájazdu za jednotnú cenu a ak cestovná kancelária nenapraví rozpor so zmluvou v lehote, ktorá zohľadňuje okolnosti a rozpor so zmluvou, a ktorú jej stanovil cestujúci, cestujúci môže, ak preňho pokračovanie v zájazde za jednotnú cenu, ak vychádzame z obrazu predstavy priemerného cestujúceho, nie je predstaviteľné, bez zaplatenia odškodnenia, odstúpiť od zmluvy o zájazde za jednotnú cenu, a prípadne uplatniť právne nároky na záručné plnenia a náhradu škody v zmysle § 12 PRG. Ak nie je možné ponúknuť žiadne iné opatrenia podľa bodu 13.4. alebo ak cestujúci odmietne ponúkané iné opatrenia podľa poslednej vety bodu 13.4., má cestujúci nárok pri jestvujúcom rozpore so zmluvou uplatniť právne nároky na záručné plnenia a náhradu škody v zmysle § 12 PRG aj bez ukončenia zmluvy o zájazde za jednotnú cenu. Ak je preprava osôb súčasťou cesty v rámci zájazdu za jednotnú cenu, cestovná kancelária zabezpečí v prípadoch, uvedených v tomto odseku, bezodkladne aj prepravu cestujúceho naspäť prostredníctvom rovnocennej dopravnej služby bez nákladov navyše pre cestujúceho.

13.6. Ak nie je možné poskytnúť plnenia v dôsledku neodvratiteľnej a mimoriadnej okolnosti a napriek tomu cestovná kancelária neodstúpi od zájazdu za jednotnú cenu (porovnaj 17.1.), ale ponúkne náhradné plnenia, polovicu prípadne vzniknutých nákladov navyše hradí cestujúci.

14. **Odstúpenie cestujúceho od zmluvy bez zaplatenia paušálneho odškodnenia**

141. Cestujúci môže pred začiatkom zájazdu za jednotnú cenu – bez zaplatenia paušálneho odškodnenia – odstúpiť od zmluvy o zájazde za jednotnú cenu v nasledujúcich prípadoch:

14.1.1. Ak sa v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti vyskytnú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré môžu mať významný negatívny vplyv na realizáciu zájazdu za jednotnú cenu alebo dopravy osôb na miesto určenia, pričom je v konkrétnom prípade potrebné posúdiť pri zohľadnení obsahu zmluvy a vysielania relevantnej okolnosti, ktorá so sebou prináša nebezpečenstvo, ako tieto okolnosti môžu pôsobiť. Ak cestujúci v týchto prípadoch odstúpi od zmluvy, prislúcha mu nárok na plnú

úhradu všetkých platieb, ktoré vyplatil za zájazd za jednotnú cenu, ale nemá nárok na ďalšie odškodnenie (porovnaj § 10 ods. 2 PRG).

14.1.2. V prípadoch bodu 11.4.

Odstúpenie od zmluvy ja potrebné vyhlásiť cestovnej kancelárii – pričom z dôvodov preukázateľnosti odporúčame využiť písomnú formu.

14.2. Cestujúci môže po začiatku zájazdu za jednotnú cenu v prípadoch bodu 13.5. – bez vyplatenia paušálneho odškodnenia – odstúpiť od zmluvy o zájazde za jednotnú cenu.

15. **Odstúpenie cestujúceho od zmluvy s vyplatením paušálneho odškodnenia**

15.1. Cestujúci je kedykoľvek oprávnený odstúpiť od zmluvy proti vyplateniu paušálneho odškodnenia (stornopoplatku). Odstúpenie od zmluvy oznámi cestujúci cestovnej kancelárii – pričom z dôvodov preukázateľnosti odporúčame využiť písomnú formu. Ak bol zájazd za jednotnú cenu rezervovaný prostredníctvom sprostredkovateľa zájazdov, odstúpenie od zmluvy oznámi cestujúci sprostredkovateľovi zájazdov. Cestujúcemu odporúčame, odstúpenie od zmluvy vyhlásiť na trvalom dátovom nosiči (napr. papier, e-mail).

15.2. Paušálne odškodnenie je v percentuálnom pomere k cene zájazdu a riadi sa podľa výšky po okamihu vyhlásenia o odstúpení od zmluvy a po očakávaných ušetrených výdavkoch a príjmoch z iného použitia cestovných plnení. V prípade neprimeranosti paušálneho odškodnenia môže toto odškodnenie určiť súd.

15.2.1. Podľa druhu zájazdu za jednotnú cenu a termínu vyhlásenia odstúpenia od zmluvy – pritom sa do nich nezapočítava deň príchodu - vyplynú na osobu – podľa zarezervovanej značky - nasledujúce paušálne odškodnenia:

15.2.2. BILLA Reisen, JAHN REISEN Austria, Transair (ak pri objednávke neboli dohodnuté žiadne odlišné paušálne odškodnenia)

do 30. dňa pred začiatkom cesty	20%
29. až 20. deň pred začiatkom cesty	35%
19. až 10. deň pred začiatkom cesty	50%
9. až 4. deň pred začiatkom cesty	70%
od 3. dňa pred začiatkom cesty	85%
letenky od vystavenia	100%

15.2.3. BILLA Reisen Indi

na základe paušálov, uvedených nižšie, je potrebné zistiť jednotlivo a následne pripočítať. Prosím, majte na zreteli prípadné odchýlky, ktoré treba prednostne použiť v propozíciách jednotlivých cestovných plnení.

- Plnenie v rámci leteckej prepravy: od ukončenia objednávky 100 %

- Ak počas objednávky nebolo dohodnuté odlišné odškodnenie, platia pre ostatné plnenia (hotel, transfer, atď.) nasledujúce paušálne sadzby:

do 30. dňa pred začiatkom cesty	25 %
do 22. dňa pred začiatkom cesty	30 %
do 15. dňa pred začiatkom cesty	40 %
do 7. dňa pred začiatkom cesty	60 %
od 6. dňa pred začiatkom cesty	75 %
v deň odchodu	90 %

Výdavky, ktoré organizátor už vynaložil, a boli preukázateľne nerefundovateľné (napr. zaobstaranie víz, nerefundovateľné zálohové platby pre hotely a iné plnenia, lístky bez možnosti vrátenia zaplatenej sumy atď.) musí v prípade stornovania v každom prípade vyrovnáť zákazník v plnej výške.

16. **No-show**

No-show nastane, ak sa cestujúci nedostaví k odchodu, lebo nemá vôľu nastúpiť na cestu, alebo ak zmešká odchod v dôsledku konania, za ktoré nesie zodpovednosť, alebo v dôsledku náhody, ktorá sa mu prihodila. Ak sa ďalej vyjasní, že cestujúci nemôže alebo nechce využiť zvýšené cestovné služby, musí zaplatiť vyššie uvedené paušálne odškodnenie.

17. **Odstúpenie cestovnej kancelárie pred začiatkom cesty**

17.1. Cestovná kancelária môže pred začiatkom zájazdu za jednotnú cenu odstúpiť od zmluvy o zájazde za jednotnú cenu, ak na základe neodvratiteľnej a mimoriadnej okolnosti jej vznikli prekážky v plnení zmluvy a vyhlásenie cestovnej kancelárie o odstúpení od zmluvy je cestujúcemu bezodkladne

doručené na poslednú doručovaciú/kontaktnú adresu, ktorú ako poslednú uviedol, najneskôr pred začiatkom zájazdu za jednotnú cenu (porovnaj § 10 ods. 3 písm. b PRG).

172. Cestovná kancelária môže pred začiatkom zájazdu za jednotnú cenu odstúpiť od zmluvy o zájazde za jednotnú cenu, ak sa na zájazd za jednotnú cenu prihlásilo menej osôb než je minimálny počet účastníkov, uvedený v zmluve a vyhlásenie cestovnej kancelárie o odstúpení od zmluvy je cestujúcemu doručené na poslednú doručovaciú/kontaktnú adresu, ktorú ako poslednú uviedol v lehote, stanovenej v zmluve, najneskôr však:

- a) 20 dní pred začiatkom zájazdu za jednotnú cenu pri cestách trvajúcich viac ako šesť dní,
- b) 7 dní pred začiatkom zájazdu za jednotnú cenu pri cestách trvajúcich od 2 do 6 dní,
- c) 48 hodín pred začiatkom zájazdu za jednotnú cenu pri cestách, ktoré trvajú menej ako 2 dni, (porovnaj § 10 ods. 3 písm. a PRG).

173. Ak cestovná kancelária podľa 17.1. alebo 17.2. odstúpi od zmluvy o zájazde za jednotnú cenu, vráti cestujúcemu cenu zájazdu, nie je však povinná vyplatiť žiadne ďalšie odškodnenie.

18. Odstúpenie cestovnej kancelárie od zmluvy po začiatku cesty v rámci zájazdu za jednotnú cenu

18.1. Cestovná kancelária bude oslobodená od plnenia zmluvy bez povinnosti vrátenia ceny za cestu, ak cestujúci ruší realizáciu zájazdu za jednotnú cenu hrubo neslušným správaním (ako napr. alkohol, drogy, nedodržiavanie zákazu fajčenia, nerešpektovanie určitých predpisov súvisiacich s primeraným oblečením napr. pri návšteve náboženských svätýň alebo pri prijímaní jedla, správanie, ktorým sa dopúšťa trestného činu, rušivé správanie voči spolucestujúcim, nedodržiavanie pokynov turistického sprievodcu ako napr. pravidelný oneskorený príchod atď.), rušivo sa správa bez ohľadu na napomínanie, takže je narušovaný priebeh cesty alebo ruší a obmedzuje spolucestujúcich v takom rozsahu, ktorý dokáže negatívne ovplyvňovať zotavenie na dovolenke ostatných alebo spolucestujúcich alebo zmarit účel cesty. V takomto prípade je cestujúci povinný cestovnej kancelárii uhradiť náhradu škody.

19. Všeobecné životné riziko cestujúceho

19.1. Zájazd za jednotnú cenu prináša so sebou spravidla zmenu obvyklého prostredia. S tým súvisiace uskutočnenie všeobecného životného rizika cestujúceho ako napríklad (bez nároku na úplnosť), stres, nevoľnosť (napr. na základe klimatickej zmeny), únava (napr. na základe vlhkej a dusnej klímy), tráviace problémy (napr. na základe neobvyklých korenín, jedál atď.) a/alebo uskutočnením rizika prípadne spojeného s cestou ako napríklad (bez nároku na úplnosť) bolesti v ušiach pri cestách spojených s potápaním, choroba z výšok pri cestách do vysoko položených miest, morská choroba pri námorných cestách a mnoho ďalších, spadajú do sféry cestujúceho a cestovná kancelária za ne nemôže niesť zodpovednosť. Ak cestujúci prijíma plnenia, ktoré mu boli riadne ponúknuté, z dôvodov, uvedených vyššie alebo ak vyhlási odstúpenie od zmluvy z tohto dôvodu, nie je oprávnený uplatniť si nároky na záruku alebo reklamovať časti nevyužitých cestovných plnení.

20. Ručenie

20.1. Ak cestovná kancelária alebo niektorá z organizácií, ktorá jej poskytuje pomoc, vlastným zavinením poruší povinnosti, ktoré cestovnej kancelárii vyplývajú zo zmluvného vzťahu s cestujúcim, cestovná kancelária je povinná nahradiť cestujúcemu škodu, ktorá mu týmto vznikla.

20.2. Cestovná kancelária neručí za vecné a majetkové škody cestujúceho, ktoré vznikli v súvislosti s objednanými plneniami, ak tieto

- a) predstavujú uskutočnenie všeobecného životného rizika cestujúceho alebo prípadného všeobecného rizika spojeného so zájazdom za jednotnú cenu, ktoré spadá do sféry cestujúceho, (porovnaj 19.)
- b) v plnom rozsahu sú zavinené cestujúcim;
- c) sú v plnom rozsahu zavinené treťou osobou, ktorá sa nepodieľa na poskytovaní cestovných plnení spojených so zájazdom za jednotnú cenu, a rozpor so zmluvou nebol ani očakávateľný, ani odvrátiteľný; alebo
- d) ktoré boli zapríčinené neodvrátiteľnou a mimoriadnou okolnosťou.

20.3. Za vecné a majetkové škody cestujúceho, ktoré boli zapríčinené neočakávateľnými a/alebo neodvrátiteľnými okolnosťami, s ktorými cestovná kancelária nemusela počítať, a ospravedliteľné chybné plnenia až po nedbanlivosť, ak sa vychádza z čl. 13 smernice (EU) 2015/2302 (Smernica pre zájazdy za jednotnú cenu) v súlade s § 6 ods. 1 Z. 9 KschG (Käuferschutzgesetz = Zákon o ochrane kupujúcich v Rakúsku), je ručenie obmedzené na trojnásobok ceny za cestu.

20.4. Pri cestách s osobitnými rizikami (napr. s charakterom expedície) cestovná kancelária neručí za následky, ktoré vzniknú v súvislosti so vznikom rizík, ak tieto vzniknú mimo jej rozsahu povinností. Týmto nedotknutý zostáva záväzok cestovnej kancelárie starostlivo pripraviť zájazd za jednotnú cenu a

starostlivo vyberať osoby a firmy, poverené poskytovaním jednotlivých cestovných plnení.

205. Cestujúci je povinný dodržiavať zákony a predpisy, príkazy a nariadenia personálu v mieste, a príkázania a zákazy (napr. zákaz kúpania, zákaz potápania atď.). Pri nedodržaní zo strany cestujúceho cestovná kancelária neručí za prípadné z tohto nedodržania vyplývajúce osobné a vecné škody cestujúceho.

206. Cestovná kancelária neručí za poskytnutie plnenia, ktoré cestovná kancelária neprislúbila, resp. ktoré cestujúci objednal navyše po nástupe na cestu sám v mieste.

207. Cestujúcemu odporúčame, aby si so sebou nebral žiadne predmety mimoriadnej hodnoty. Ďalej odporúčame, aby predmety, ktoré si vzal so sebou, uchovával riadne, resp. aby ich poistil (porovnaj 5.).

208. Ak Montrealská dohoda o zjednotení niektorých pravidiel v medzinárodnej leteckej doprave 2001, Aténsky protokol 2002 k Aténskej dohode o námornej doprave 1974 alebo Dohoda o medzinárodnej železničnej preprave 1980 v znení z roku 1999, obmedzujú rozsah náhrady škody alebo podmienky, za ktorých poskytovateľ cestovných plnení, ktoré zahrnuje zmluva o zájazde za jednotnú cenu, je povinný poskytnúť náhradu škody, tieto obmedzenia platia aj pre cestovnú kanceláriu (porovnaj § 12 ods. 4 PRG).

21. Uplatňovanie nárokov

211. Aby sa uľahčilo uplatňovanie a overovanie nárokov, odporúčame cestujúcim, aby si nechali vystaviť písomné potvrdenie o neposkytnutí alebo nedostatočnom poskytnutí plnení, resp. aby si zabezpečili doklady, dôkazy, svedkov.

212. Nároky na záručné plnenie sa môžu uplatňovať do 2 rokov. Nároky na náhradu škody sú premlčané po uplynutí 3 rokov.

213. Odporúčame v záujme cestujúceho, nároky uplatniť bezodkladne po návrate zo zájazdu za jednotnú cenu v plnom rozsahu a konkrétne označené priamo u cestovnej kancelárie alebo cestou cestovnej kancelárie, nakoľko s narastajúcim oneskorením je potrebné počítať s ťažkosťami pri zaobstarávaní dôkazov.

214. Stratu, poškodenie alebo oneskorené odovzdanie cestovnej batožiny pri cestách s využitím leteckej prepravy musí cestujúci bezodkladne oznámiť príslušnej leteckej spoločnosti podľa ustanovení právnych predpisov pre leteckú prepravu prostredníctvom oznámenia o vzniku škody („P.I.R.“). Letecká spoločnosť a cestovná kancelária môžu odmietnuť vyplatenie na základe medzinárodných dohôd, ak nie je vyplnené oznámenie o vzniku škody. Oznámenie o vzniku škody je potrebné podať v prípade poškodenia cestovnej batožiny do 7 dní, pri oneskorení do 21 dní, po odovzdaní batožiny.

215. Stratu, poškodenie alebo nesprávne smerovanie batožiny sa musia okamžite nahlásiť cestovnej kancelárii, jej zástupcovi, jeho kontaktnému pracovisku alebo sprostredkovateľovi zájazdov. To nezabavuje cestujúceho povinnosti predložiť správu o poškodení, uvedenú v bode 21.4, leteckej spoločnosti.

22. Doručovanie elektronickej korešpondencie

221. Za doručovaciú/kontaktnú adresu cestujúceho sa považuje adresa, ktorú ako poslednú oznámil cestovnej kancelárii (napr. e-mailová adresa). Zmeny je cestujúci povinný bezodkladne oznámiť. Cestujúcemu odporúčame pritom využiť písomnú formu.

23. Poskytovanie informácií tretím osobám

231. Informácie o menách účastníkov zájazdu a miestach pobytu cestujúcich sa neoznamujú tretím osobám ani v naliehavých prípadoch, okrem prípadov, v ktorých si cestujúci výslovne želal poskytnutie informácie. Náklady, ktoré vzniknú zdieľaním naliehavých správ, idú na ťarchu cestujúceho. Preto odporúčame cestujúcemu, aby svojim rodinným príslušníkom oznámil presnú adresu na dovolenke.

24. Úprava o rozhodcovskej doložke

241. Cestovná kancelária upozorňuje s ohľadom na zákon o urovnávaní spotrebiteľských sporov na skutočnosť, že sa nezúčastňuje dobrovoľného urovnávania spotrebiteľských sporov. Ak by sa urovnávanie spotrebiteľských sporov po zadaní týchto cestovných podmienok do tlače stalo záväzným pre cestovnú kanceláriu, cestovná kancelária upovedomí zákazníka o tejto skutočnosti vhodnou formou. Cestovná kancelária odkazuje pri všetkých cestovných zmluvách, ktoré boli uzatvorené v elektronickom právnom styku, na európsku platformu urovnávania sporov <http://EC.Europa.eu/consumer/ogr/>.

Chyby sadzby a tlačové chyby vyhradené.

Odkazujeme na príslušné aktuálne platné Obchodné podmienky a ďalšie platné cestovné informácie na stránke www.billareisen.at.

REWE Austria Touristik GmbH, IZ-NÖ-Süd, StraÙe 3, Objekt 16, A-2355 Wr. Neudorf Doručovacia adresa: Zieglergasse 6, A-1070 Viedeň

Telefón: 0043 1 58099-580, Fax: 00431 58099-82499

Sídlo súdu: Viedeň, Krajinský súd: Wiener Neustadt FN 171549d GISA Číslo: 13590093, DVR: 0974536, Daňové identifikačné číslo (UID-Nr.): ATU45171709

Stav november 2019

Platný pre všetky nové objednávky od 01. novembra 2019.