

## Všeobecné cestovné podmienky

### VŠEOBECNÉ CESTOVNÉ PODMIENKY

#### **Prispôbené novele Zákona o ochrane spotrebiteľov 247/93 Z.z. a Pozmeňovaciemu zákonu o záručnom práve č. 48/2001 Z.z. I**

Spoločne odporúčané v Rade pre spotrebiteľskú politiku Ministerstva zdravotníctva, športu a ochrany spotrebiteľov v súlade s § 73 ods. 1 Živnostenského poriadku 1994 a § 8 Nariadenia ministra hospodárstva v znení z roku 1994 o vykonávacích predpisoch pre prevádzkovanie činnosti cestovnej kancelárie (teraz § 6, v zmysle Z.z. II č. 401/98).

Cestovná kancelária môže vystupovať ako sprostredkovateľ (odsek A) a/alebo ako organizátor (odsek B).

**Sprostredkovateľ** preberá povinnosť usilovať sa o obstaranie nároku na výkony iných subjektov (organizátori, prepravné spoločnosti, hotelieri atď.).

**Organizátor** je podnik, ktorý buď ponúka viac turistických výkonov za jednu paušálnu cenu (paušálny zájazd/organizácia zájazdu) alebo prisľúbi poskytnutie jednotlivých turistických výkonov ako vlastných výkonov a za týmto účelom vo všeobecnosti poskytne k dispozícii vlastné prospekty, ponuky atď.

Podnik, ktorý vystupuje ako organizátor zájazdov, môže vykonávať aj činnosť sprostredkovateľa, ak sa sprostredkujú cudzie výkony (napr. fakultatívny výlet na mieste dovolenky), pokiaľ sa poukáže na túto sprostredkovateľskú funkciu.

Nasledujúce podmienky predstavujú zmluvný text, na základe ktorého zvyčajne cestovné kancelárie ako sprostredkovatelia (odsek A) alebo ako organizátori (odsek B) uzatvárajú zmluvy so zákazníkmi/cestujúcimi (pozn.: v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa).

#### **Osobitné podmienky**

- sprostredkovaných organizátorov zájazdov,
  - sprostredkovaných prepravných spoločností (napr. železničné, autobusové, letecké a lodné)
- a
- iných sprostredkovaných poskytovateľov služieb
- platia prednostne.

#### **A. CESTOVNÁ KANCELÁRIA AKO SPROSTREDKOVATEĽ**

Nasledujúce podmienky sú základom zmluvy (zmluva o poskytnutí služieb), ktorú uzatvárajú zákazníci so sprostredkovateľom.

##### **1. Objednávka/uzavretie zmluvy**

Objednávka sa môže realizovať písomne, ústne alebo telefonicky. Ústne alebo telefonické objednávky by mala cestovná kancelária bezodkladne písomne potvrdiť.

Cestovné kancelárie majú za povinnosť používať doklady o objednávke, ktoré obsahujú všetky podstatné údaje o objednávke zákazníka s ohľadom na ponuku zájazdov, ktorá je podkladom objednávky (katalóg, prospekt atď.).

Sprostredkovateľ má vzhľadom na svoj vlastný výkon a na výkon organizátora, ktorý sprostredkoval, v zmysle § 6 Vykonávacích predpisov pre prevádzkovanie činnosti cestovnej kancelárie poukázať na predmetné VŠEOBECNÉ CESTOVNÉ PODMIENKY, dokázateľne upozorniť na cestovné podmienky odlišujúce sa od všeobecných cestovných podmienok a dané podmienky v tom prípade doručiť ešte pred uzavretím zmluvy.

V prípade, že sa sprostredkujú výkony zahraničných podnikov (poskytovatelia služieb, organizátori zájazdov), môže sa uplatniť aj zahraničné právo.

Ten, kto pre seba alebo pre tretie osoby vykoná objednávku, je týmto považovaný za odberateľa a, ak nie je vyhlásené inak, preberá záväzky voči cestovnej kancelárii vyplývajúce z udelenia zákazky (platby, odstúpenie od zmluvy atď.).

V rámci vybavovania objednávky môže cestovná kancelária vyžadovať poplatok za spracovanie a (minimálnu) zálohu. Zvyšná platba a rovnako aj náhrada hotovostných výdavkov (výdavky na telefón, ďalekopisné výdavky atď.) sú splatné pri vydaní cestovných dokumentov (k nim nepatria osobné dokumenty) príslušného organizátora alebo poskytovateľa služieb v cestovnej kancelárii.

Cestovné kancelárie, ktoré prijímajú objednávky, sú povinné cestujúcemu pri alebo bezodkladne po uzavretí zmluvy odovzdať potvrdenie o zmluve o zájazde (potvrdenie o zájazde).

## **2. Informácie a ostatné vedľajšie výkony**

### **2.1. Informácie o predpisoch týkajúcich sa pasov, víz, devíz, ciel a zdravotného dohľadu**

Má sa za to, že zákazník si je vedomý skutočnosti, že pre cestovanie do zahraničia je spravidla potrebný platný cestovný pas.

Cestovná kancelária má zákazníkov informovať o príslušných osobitných zahraničných vstupných predpisoch týkajúcich sa pasov, víz a zdravotného dohľadu a tiež na požiadanie informovať o devízových a colných predpisoch, pokiaľ je možné dozvedieť sa o nich v Rakúsku (predovšetkým na základe informačného systému TIM). Zákazník je okrem toho sám zodpovedný za dodržiavanie týchto predpisov. Podľa možnosti vykoná cestovná kancelária obstaranie eventuálne potrebného víza.

Cestovná kancelária na požiadanie a podľa možnosti poskytne informácie o osobitných predpisoch pre cudzincov, osoby bez štátnej príslušnosti a rovnako aj pre osoby s dvojítm štátnym občianstvom.

### **2.2. Informácie o cestovných službách**

Cestovná kancelária je povinná podľa svojho najlepšieho vedomia opísať sprostredkované služby organizátora zájazdov alebo poskytovateľa služieb pri zohľadnení osobitostí príslušnej sprostredkovanej zmluvy a s ohľadom na danosti príslušnej cieľovej krajiny, resp. cieľového miesta.

## **3. Právny štatút a ručenie**

Ručenie cestovnej kancelárie sa vzťahuje na

- starostlivý výber príslušného organizátora, resp. poskytovateľa služieb a rovnako aj na starostlivé zhodnotenie získaných skúseností;
- bezchybné obstaranie výkonov vrátane zodpovedajúceho informovania zákazníka a vydania cestovných dokumentov;
- dokázateľné odovzdanie oznámení, prejavov vôle a platieb medzi zákazníkom a sprostredkovaným podnikom a opačne (ako napr. o zmenách dohodnutého výkonu a dohodnutej ceny, o vyhláseniach o odstúpení, reklamáciách).

Cestovná kancelária neručí za poskytnutie ňou sprostredkovaného, resp. obstaraného výkonu.

Cestovná kancelária musí zákazníkovi spolu s potvrdením o zájazde oznámiť obchodný názov (názov produktu), adresu organizátora zájazdu a eventuálne poisťovateľa, pokiaľ sa tieto údaje nenachádzajú už v prospekte, katalógu alebo iných podrobných reklamných podkladoch. Ak toto zanedbá, ručí zákazníkovi ako organizátor, resp. poskytovateľ služieb.

## **4. Nedostatky plnenia**

Ak cestovná kancelária poruší povinnosti, ktoré jej vyplývajú zo zmluvného vzťahu, je povinná zákazníkovi nahradiť spôsobenú škodu, ak sa nedokáže, že túto škodu nespôsobila úmyselne alebo z dôvodu hrubej neobanlivosti.

Pri porušení zmluvy na základe menšieho zavinenia je cestovná kancelária povinná zákazníkovi nahradiť vzniknutú škodu do výšky provízie zo sprostredkovaného obchodu.

## **B. CESTOVNÁ KANCELÁRIA AKO ORGANIZÁTOR**

Nasledujúce podmienky sú základom uzavretia zmluvy – ďalej len zmluva o zájazde – medzi objednávateľom a organizátorom priamo alebo s využitím sprostredkovateľa. V prípade priameho uzavretia sa povinnosti sprostredkovateľa týkajú organizátora v adekvátnej miere.

Organizátor principiálne uznáva predmetné VŠEOBECNÉ CESTOVNÉ PODMIENKY a odchýlky od týchto podmienok sú viditeľne umiestnené vo všetkých jeho podrobných reklamných podkladoch v zmysle § 6 Vykonávacích predpisov.

### **1. Objednávka/uzavretie zmluvy**

Zmluva o zájazde medzi objednávateľom a organizátorom sa realizuje vtedy, ak sa títo zhodujú na podstatných častiach zmluvy (cena, výkon a termín). Tým zákazníkovi vznikajú práva a povinnosti.

### **2. Zmena osoby účastníka zájazdu**

Zmena osoby cestujúceho je možná len vtedy, ak náhradník spĺňa všetky podmienky pre účasť a môže sa realizovať dvoma spôsobmi.

#### **2.1. Postúpenie nároku na cestovný výkon**

Povinnosti objednávateľa zo zmluvy o zájazde zostávajú v platnosti, ak všetky alebo jednotlivé nároky z tejto zmluvy postúpi tretej osobe. V tomto prípade znáša objednávateľ z toho vyplývajúce zvýšené výdavky.

#### **2.2. Prevod organizácie zájazdu**

Ak existujú prekážky, ktoré zákazníkovi bránia dostaviť sa na organizáciu zájazdu, môže previesť zmluvný vzťah na inú osobu. Prevod je potrebné organizátorovi oznámiť buď priamo alebo prostredníctvom sprostredkovateľa v primeranej lehote pred termínom odjazdu. Organizátor zájazdu môže konkrétnu lehotu oznámiť vopred. Prevodca a nadobúdateľ ručia spoločne a nerozdielne za zatiaľ nevyrovnanú úhradu a prípadne tiež za zvýšené výdavky, ktoré vznikli prevodom.

### **3. Obsah zmluvy, informácie a ostatné vedľajšie výkony**

Okrem povinností informovania, ktoré sa týkajú aj sprostredkovateľa (teda informácie o vstupných predpisoch týkajúcich sa pasov, víz, devíz, ciel a zdravotného dohľadu), má organizátor povinnosť dostatočne informovať o výkone, ktorý ponúka. Opisy výkonov v katalógu resp. prospekte, ktoré sú platné v okamihu objednávky a rovnako aj ostatné v nich uvedené informácie sú predmetom zmluvy o zájazde, okrem prípadu, keď boli pri objednávke realizované inak znejúce dohody. Dohody tohto typu sa však odporúča bezpodmienečne vykonať aj v písomnej forme.

### **4. Zájazdy s osobitnými rizikami**

Pri zájazdoch s osobitnými rizikami (napr. charakteru expedície) organizátor neručí za následky, ktoré vzniknú v priebehu nástupu rizík, ak sa toto deje mimo rozsahu jeho povinností.

Nedotknutou zostáva povinnosť organizátora zájazdu starostlivo pripraviť zájazd a starostlivo vybrať osoby a podniky, ktoré sú poverené poskytnutím jednotlivých cestovných výkonov.

### **5. Právny základ pri nedostatkoch plnenia**

#### **5.1. Ručenie**

Zákazník má nárok zo záruky pri neposkytnutí alebo nedostatočnom poskytnutí výkonu.

Zákazník vyhlasuje, že súhlasí s tým, že mu organizátor namiesto jeho nároku na výmenu alebo zníženie ceny v primeranej lehote poskytne bezchybný výkon alebo nedostatočný výkon lepším.

Náprava sa môže realizovať spôsobom, že sa nedostatok odstráni alebo sa poskytne rovnocenný alebo hodnotnejší náhradný výkon, ktorý musí byť zo strany zákazníka tiež výslovne odsúhlasený.

#### **5.2. Náhrada škody**

Ak organizátor alebo jeho pomocné sily úmyselne porušia povinnosti, ktoré organizátorovi vyplývajú zo zmluvného vzťahu, je menovaný povinný nahradiť zákazníkovi z toho vyplývajúcu vzniknutú škodu.

Ak má organizátor zájazdu zodpovednosť aj za iné osoby než svojich zamestnancov, ručí – s výnimkou v prípadoch ublíženia na zdraví – len vtedy, ak nedokáže, že nejde ani o úmysel ani o hrubú nedbanlivosť.

S výnimkou úmyslu alebo hrubej nedbanlivosti sa organizátora netýka ručenie za predmety, ktoré si zákazníci zvyčajne neberú so sebou, okrem prípadu, ak o týchto predmetoch vedel a vzal ich do úschovy.

Týmto sa teda zákazníkovi odporúča, aby si so sebou nebral žiadne predmety zvláštnej hodnoty. Ďalej sa odporúča riadna úschova prinesených predmetov.

### **5.3. Oznamovanie nedostatkov**

Zákazník má povinnosť bezodkladne ohlásiť zástupcovi organizátora každý nedostatok v plnení zmluvy, ktorý počas zájazdu zistí. Predpokladom toho je, že mu je tento zástupca známy a že je dostupný na mieste aj bez vynaloženia veľkej námahy. Zanedbanie tohto oznámenia nemení nič na nárokoch zákazníka na ručenie, ktoré sú opísané v bode 5.1. Zanedbanie však môže byť považované za jeho spoluvinu a tým znížiť jeho možné nároky na náhradu škody. Organizátor však musí klienta o tejto oznamovacej povinnosti písomne upovedomiť a to buď priamo alebo prostredníctvom sprostredkovateľa. Rovnako musí byť zákazník súčasne upovedomený aj o tom, že zanedbanie oznámenia sa nedotkne jeho nárokov na ručenie, ale môže byť samozrejme považované za spoluvinu.

V prípade, že neexistuje miestny zástupca, odporúča sa o nedostatkoch informovať príslušného poskytovateľa služby (napr. hotel, letecká spoločnosť) alebo priamo organizátora a vyžadovať od nich nápravu.

### **5.4. Osobitné zákony týkajúce sa záručných práv**

Organizátor pri leteckých zájazdoch ručí okrem iného podľa Varšavskej zmluvy a jej dodatočnej zmluvy, pri vlakových a autobusových zájazdoch ručí podľa Zákona o zodpovednosti pri železničnej a cestnej preprave.

## **6. Uplatnenie možných nárokov**

Za účelom zjednodušenia uplatňovania nárokov sa zákazníkovi odporúča, aby si o nesplnení alebo nedostatočnom poskytnutí výkonov nechal vyhotoviť písomné potvrdenia, resp. aby si zabezpečil doklady, dôkazy a svedkov. Nároky zo záruky je možné uplatňovať len v priebehu 6 mesiacov. Pre objednávky od 1. januára 2002 platí voči spotrebiteľom lehota 2 roky.

Nároky na náhradu škody sú premlčané po 3 rokoch. V záujme cestujúceho sa odporúča uplatňovať si nároky bezodkladne po návrate zo zájazdu priamo u organizátora alebo prostredníctvom sprostredkovateľskej cestovnej kancelárie, pretože pri rastúcom oneskorení treba počítať s ťažkosťami pri dokazovaní.

## **7. Odstúpenie od zmluvy**

### **7.1. Odstúpenie zákazníka pred nástupom na zájazd**

#### **a) Odstúpenie bez storno poplatku**

Odhliadnuc od zákonom prípustných práv na odstúpenie môže zákazník, bez toho aby mal voči nemu organizátor nároky, odstúpiť v nasledujúcich prípadoch, ktoré nastanú pred začiatkom výkonu:

Ak boli značne zmenené podstatné súčasti zmluvy, ku ktorým patrí aj cena zájazdu.

Takouto zmenou zmluvy je v každom prípade zmarenie dohodnutého účelu, resp. charakteru organizácie zájazdu a rovnako aj vykonané zvýšenie dohodnutej ceny zájazdu podľa odseku B o viac ako 10 percent.

Organizátor je povinný bezodkladne oznámiť zákazníkovi zmenu zmluvy buď priamo alebo prostredníctvom sprostredkovateľskej cestovnej kancelárie a poučiť ho pritom o existujúcej možnosti voľby a to buď o možnosti akceptovať zmenu zmluvy alebo o možnosti odstúpiť od zmluvy; zákazník musí svoje právo výberu realizovať bezodkladne.

Pokiaľ je organizátor zodpovedný za zavinenie pri nástupe udalosti, ktorá zákazníka oprávňuje na odstúpenie, je organizátor povinný nahradiť zákazníkovi škodu.

## **b) Nárok na náhradný výkon**

Ak si zákazník neuplatní možnosti odstúpenia podľa písmena a) a pri stornovaní organizátora zájazdu bez zavinenia zákazníka, môže zákazník namiesto spätného vybavenia zmluvy vyžadovať splnenie zmluvy a to účasťou na inej rovnocennej organizácii zájazdu, pokiaľ má organizátor možnosť poskytnúť takýto výkon.

Okrem nároku na právo voľby má zákazník tiež nárok na náhradu škody z dôvodu nesplnenia zmluvy, pokiaľ nie sú účinné prípady z bodu 7.2.

## **c) Odstúpenie so storno poplatkom**

Storno poplatok je v percentuálnom pomere k cene zájazdu a čo sa týka jeho výšky, je určený podľa termínu vyhlásenia o odstúpení a tiež podľa príslušného typu zájazdu. Pod pojmom cena zájazdu, resp. paušálna cena treba rozumieť celkovú cenu zmluvne dohodnutého výkonu. Zákazník je vo všetkých prípadoch, ktoré nie sú uvedené pod písmenom a), oprávnený odstúpiť od zmluvy s úhradou storno poplatku. V prípade neprimeraného storno poplatku môže byť tento poplatok znížený súdom.

Podľa typu zájazdu sa na osobu realizujú nasledujúce storno sadzby:

1. Špeciálne lety (charterové lety), skupinové zájazdy (skupinové paušálne zájazdy s pravidelnou linkovou autobusovou dopravou), zájazdy autobusových spoločností (viacdenné cesty)

do 30. dňa pred nástupom na zájazd	10 %
od 29. do 20. dňa pred nástupom na zájazd	25 %
od 19. do 10. dňa pred nástupom na zájazd	50 %
od 9. do 4. dňa pred nástupom na zájazd	65 %
od 3. dňa (72 hodín) pred nástupom na zájazd	85 %

z ceny zájazdu.

2. Individuálne zájazdy (individuálne paušálne zájazdy s pravidelnou linkovou autobusovou dopravou), zájazdy železničných spoločností (s výnimkou mimoriadnych vlakov)

do 30. dňa pred nástupom na zájazd	10 %
od 29. do 20. dňa pred nástupom na zájazd	15 %
od 19. do 10. dňa pred nástupom na zájazd	20 %
od 9. do 4. dňa pred nástupom na zájazd	30 %
od 3. dňa (72 hodín) pred nástupom na zájazd	45 %

z ceny zájazdu.

Pre hotelové ubytovania, prázdninové byty, lodné zájazdy, jednodňové autobusové zájazdy, mimoriadne vlaky a linkové letecké zájazdy za osobitné tarify platia osobitné podmienky. Tieto je potrebné uviesť v podrobnom programe.

## **Vyhlásenie o odstúpení**

Pri odstúpení od zmluvy treba prihliadať na:

Zákazník (odberateľ) môže cestovnej kancelárii, u ktorej bol zájazd objednaný, kedykoľvek oznámiť, že odstupuje od zmluvy. Stornovanie sa odporúča vykonať

- prostredníctvom doporučeného listu alebo
- osobne a súčasne s písomným vyhlásením.

## **d) Nedostavenie sa („No-show“)**

Nedostavenie sa vzniká vtedy, ak sa zákazník nezúčastní odchodu na zájazd, pretože mu chýba vôľa odcestovať alebo ak zmešká odchod kvôli ním zapríčinennej nedbalosti alebo kvôli náhode, ktorá sa mu prihodila. Ak sa ďalej zistí, že si zákazník viac nemôže alebo nechce nárokovať na dohodnutý cestovný výkon, musí pri typoch zájazdov podľa písmena c) 1. (mimoriadne lety atď.) zaplatiť 85 percent a pri typoch zájazdov podľa písmena c) 2. (individuálne zájazdy atď.) 45 percent z ceny zájazdu.

V prípade neprimeranosti uvedených sadziieb môžu byť tieto sadzby vo výnimočných prípadoch znížené súdom.



## 7.2. Odstúpenie organizátora pred nástupom na zájazd

a) Organizátor je oslobodený od plnenia zmluvy, ak nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov predtým stanovený v ponuke a zákazníkovi bolo písomne oznámené stornovanie v priebehu lehoty uvedenej v rámci opisu organizácie zájazdu alebo v nasledujúcich lehotách:

- do 20. dňa pred nástupom na zájazd pri zájazdoch dlhších ako 6 dní,
- do 7. dňa pred nástupom na zájazd pri zájazdoch od 2 do 6 dní,
- do 48 hodín pred nástupom na zájazd pri jednodňových zájazdoch.

Ak je organizátor zodpovedný za nedosiahnutie minimálneho počtu účastníkov z dôvodu zavinenia, ktoré presahuje rozmer drobnej neobstaranosti, môže zákazník žiadať náhradu škody; táto je paušalizovaná podľa výšky storno poplatku. Nie je vylúčené uplatnenie škody, ktorá túto čiastku presahuje.

b) Stornovanie sa realizuje z dôvodu zásahu vyššej moci, t.j. na základe nezvyčajných a nepredvídateľných okolností, na ktoré ten, ktorý sa na vyššiu moc odvoláva, nemá žiadny vplyv a ktorých následkom sa aj napriek uplatneniu ponúkanej starostlivosti nemohol vyhnúť. Sem však nepatrí zmena objednávky, ale štátne nariadenia, štrajky, vojna alebo vojnové stavy, epidémie, prírodné katastrofy atď.

c) V prípadoch a) a b) zákazník dostane späť svoju zaplatenú sumu. Patrí mu tiež právo výberu podľa odseku 7.1.b)1.

## 7.3. Odstúpenie organizátora po nástupe na zájazd

Organizátor je oslobodený od plnenia zmluvy v tom prípade, ak zákazník v rámci skupinového zájazdu trvale narúša realizáciu zájazdu hrubým a neslušným správaním bez ohľadu na výstrahy organizátora.

V tomto prípade je zákazník, ak nesie zodpovednosť a vinu, povinný nahradiť organizátorovi vzniknutú škodu.

## 8. Zmena zmluvy

### 8.1. Zmeny ceny

Organizátor si vyhradzuje právo zvýšiť cenu zájazdu potvrdenú objednávkou z dôvodov, ktoré nezávisia od jeho vôle, v prípade, že termín zájazdu je viac ako dva mesiace po uzavretí zmluvy. Takýmito dôvodmi sú výlučne zmena prepravných nákladov – eventuálne nákladov na pohonné hmoty – a poplatkov za určité výkony ako miestne poplatky, naložovacie a vyloďovacie poplatky v prístavoch a zodpovedajúce poplatky na letiskách alebo výmenné kurzy, ktoré sa uplatňujú v rámci príslušnej organizácie zájazdu.

Pri znížení ceny z týchto dôvodov je potrebné postúpiť túto cenu zákazníkovi.

V priebehu dvojmesačnej lehoty môžu byť zvyšovania ceny vykonané len vtedy, ak boli dôvody jednotlivito dohodnuté pri objednávke a boli zaznamenané v doklade o objednávke.

Od 20. dňa pred termínom odchodu sa nerealizuje žiadna zmena ceny.

Zmena ceny je prípustná len vtedy, ak sa pri predložení dohodnutých predpokladov predpokladá presný údaj na výpočet novej ceny. Zákazníkovi je potrebné bezodkladne oznámiť zmenu ceny a okolnosti tejto zmeny.

Pri zmenách ceny zájazdu o viac ako 10 percent je v každom prípade možné odstúpenie zákazníka od zmluvy bez storno poplatku (viď odsek 7.1.a.).

### 8.2. Zmeny výkonu po nástupe na zájazd

- Pri zmenách, za ktoré je zodpovedný organizátor, platia tie pravidlá, ktoré sú opísané v odseku 5 (právny základ pri nedostatkoch plnenia).

- Ak sa po odcestovaní zistí, že podstatná časť zmluvne dohodnutých výkonov nebude alebo nemôže byť poskytnutá, musí organizátor bez dodatočnej úhrady vykonať primerané opatrenia, aby mohla byť organizácia zájazdu ďalej realizovaná. Ak takéto opatrenia nemôžu byť vykonané alebo ich zákazník z oprávnených dôvodov neakceptuje, organizátor sa musí bez dodatočnej úhrady, ak je to potrebné, postarať o rovnocennú možnosť, na základe ktorej bude zákazník prepravený na miesto odchodu alebo na iné dohodnuté miesto. Okrem toho je

organizátor pri nesplnení alebo nedostatočnom splnení zmluvy povinný poskytnúť zákazníkovi podľa svojich možností pomoc za účelom prekonania ťažkostí.

## **9. Poskytovanie informácií tretím osobám**

Informácie o menách účastníkov zájazdov a o miestach pobytu cestujúcich sa tretím osobám neudeľujú ani v naliehavých prípadoch, okrem prípadu, ak si cestujúci výslovne vyžiadal poskytovanie informácií. Náklady spojené so sprostredkovaním naliehavých správ znáša zákazník. Preto sa účastníkom zájazdu odporúča oznámiť svojim príbuzným presnú adresu miesta dovolenky.

## **10. Všeobecné informácie**

Odseky 7.1. písmeno c), predtým písmeno b) (odstúpenie), 7.1. písmeno d), predtým písmeno c) (nedostavenie sa) a rovnako aj 8.1. (zmeny ceny) uvedené pod bodom B sú zapísané ako nezáväzná odporúčania v kartotéke 1 718/91-3 a v súčasnosti sú ako také zapísané v kartotéke 25 793/96-3 v kartelovom registri.

## **DOPLŇUJÚCE USTANOVENIA**

### **k Všeobecným cestovným podmienkam 1992 uznaným z našej strany:**

Všimnite si prosím nasledujúci text, pretože spolu so VŠEOBECNÝMI CESTOVNÝMI PODMIENKAMI (VCP 1992) ako spoločne odporúčané v Rade pre spotrebiteľskú politiku Ministerstva zdravotníctva, športu a ochrany spotrebiteľov, bude obsahom Vašej zmluvy o zájazde, ktorú s nami uzavriete.

### **1. Prihlasovanie sa/objednávka**

#### **1.1. Nasledujúca časť VCP 1992 sa neuznáva:**

„Zmluva o zájazde medzi objednávateľom a organizátorom sa realizuje vtedy, ak sa títo zhodujú na podstatných častiach zmluvy (cena, výkon a termín). Tým zákazníkovi vznikajú práva a povinnosti.“

Namiesto tohto ustanovenia platí nasledujúci predpis:

„Zmluva o zájazde medzi objednávateľom a organizátorom sa realizuje až na základe včasného písomného schválenia zo strany organizátora zájazdu. Pri objednávke je potrebné cestovnej kancelárii poskytnúť zálohu len vo výške 10 % z dohodnutej ceny. Zvyšnú sumu je potrebné zaplatiť pri prevzatí cestovných podkladov, nie skôr ako 2 týždne pred nástupom na zájazd. Cestovná kancelária Vám oznámi všetky tlačové chyby alebo zmeny po vytlačení katalógu.“

**1.2.** Účastník zájazdu musí počas uzatvárania zmluvy hneď písomne oznámiť zmeny svojho mena a rovnako aj každú zmenu svojej adresy. Ak účastník zájazdu neoznámi zmenu svojej adresy a z tohto dôvodu mu nebudú doručené právne dôležité vyhlásenia, ktoré boli poslané na adresu, ktorá bola uvedená ako jeho posledná známa adresa, považujú sa tieto vyhlásenia aj napriek týmto skutočnostiam za doručené.

### **2. Zmeny výkonu/predĺženie dovolenkového pobytu**

Nevyužitý výkon nemusí byť vo všeobecnosti nahradené.

Predĺženie dovolenkového pobytu je možné len po konzultácii s našimi delegátmi a tiež podľa dostupnosti ubytovania a neskorších miest v lietadle pre spätočný let. Pri dovolenkových pobytoch dlhších ako 3 týždne vznikajú náklady za nezáväzná alebo rezervovaná miesta v lietadle. Preto je možné záúčtovanie vyrovnávacieho letového poplatku. V linkovej leteckej doprave treba zohľadniť osobitné tarifné a uplatňovacie ustanovenia. Pri zmene rezervácií linkových letov, napr. z dôvodu predĺženia pobytu, môžu vzniknúť zvýšené výdavky.

### **3. Zmeny cien v katalógu**

#### **3.1. Pred uzatvorením zmluvy**

Až do uzatvorenia zmluvy si vyhradzuje právo vykonávať zmeny katalógových cien, ktoré vyplývajú napríklad zo zvýšených výdavkov a poplatkov.

#### **3.2. Po uzatvorení zmluvy**

Zvýšenie cien zájazdov je možné v takom rozsahu, v akom sa z dôvodu zmeny cien poskytovateľov služieb prejaví zvýšenie (zodpovedajúceho) podielu cestovných nákladov na cene zájazdu v okamihu uzatvárania zmluvy. Cena zájazdu sa môže zvýšiť v takom pomere, v akom sa zvýši príslušná položka nákladov, s ktorou je spojené zvýšenie cien.

Ak sa pri uzatváraní zmluvy o zájazde zvýšia existujúce prepravné náklady pre organizátora zájazdu, napríklad na základe zvýšených nákladov na pohonné hmoty, má organizátor zájazdu právo tieto dodatočné náklady podľa nasledujúceho predpisu zákazníkovi dodatočne zaúčtovať.

1) Pri zvýšení ceny, ktorú organizátorovi zájazdu zaúčtuje prepravná spoločnosť na každé sedadlo, môže organizátor zájazdu tieto dodatočné náklady ďalej zaúčtovať zákazníkovi.

2) Ak sa zo strany prepravnej spoločnosti zaúčtuje zvýšenie ceny za prepravný prostriedok v celosti, môžu byť tieto dodatočné náklady vydelené počtom sedadiel dohodnutého prepravného prostriedku a túto zvýšenú sumu, ktorá sa týka daného samostatného sedadla, možno požadovať od cestujúceho.

Ak sa pri uzatváraní zmluvy o zájazde zvýšia existujúce poplatky/dane, ako napr. prístavné alebo letiskové poplatky, daň z obratu alebo sadzby voči organizátorovi zájazdu, môže byť cena zájazdu pre zákazníka zvýšená o sumu, ktorá vyplýva z týchto zvýšených nákladov.

Ak sa po uzatvorení zmluvy o zájazde zmenia výmenné kurzy, ktoré sú podkladom kalkulácie, môže organizátor zájazdu z toho vyplývajúce zvýšené náklady zaúčtovať ďalej zákazníkovi.

Zníženie ceny z týchto dôvodov je potrebné postúpiť cestujúcemu. Zúčtovanie novej (zníženej) ceny, resp. zníženie ceny sa realizuje primerane, resp. analogicky k predtým uvedeným ustanoveniam.

#### **4. Zmeny objednávky/storná/zmeny mena**

Ak si po realizovanej objednávke budete želať vykonať zmeny týkajúce sa uzavretej zmluvy (termín zájazdu, miesto zájazdu, ubytovanie, typ prepravy atď.), je potrebná nová dohoda s organizátorom. Pri objednávke z tohto katalógu je až do 28. dňa pred nástupom na zájazd možná bezplatná zmena objednávky v rámci aktuálneho programu, pokiaľ nová objednávka zodpovedá minimálne hodnote pôvodného zájazdu. Ak aj nejde o takýto prípad, je vo výnimočných prípadoch predsa možná zmena objednávky v rámci novej dohody s organizátorom, avšak za vzniknuté dodatočné náklady sa za osobu platí poplatok za zmenu objednávky vo výške 30,- eur.

Zmena objednávky od 27. dňa pred nástupom na zájazd sa považuje za odstúpenie a budú zaúčtované storno poplatky uvedené v bode 7.1.c. Všeobecných cestovných podmienok (časť B). Pri zmenách mena od 27. dňa pred nástupom na zájazd bude za každé meno, ktoré je potrebné zmeniť, zaúčtovaných 30,- eur. Pri linkových paušálnych dohodách platia pri zmenách objednávok, stornách a zmenách mien odlišné podmienky. Tieto sú osobitne uvedené v časti Ceny. Pre ubytovania v hoteloch, prázdninové domy a lodné zájazdy platia storno poplatky uvedené v bode 7.1.c.1.

#### **5. Stopári /len letecky**

Stopári (zákazníci - len letecky) sú povinní sami spätne potvrdiť svoje spätočné lety podľa údajov v cestovných podkladoch.

Zmluvy o zájazde uzavreté s našou spoločnosťou podliehajú Všeobecným cestovným podmienkam (VCP 1992) prispôbeným novele Zákona o ochrane spotrebiteľov 247/93 Z.z. a Pozmeňovaciemu zákonu o záručnom práve č. 48/2001 Z.z. I a rovnako podliehajú aj našim doplňujúcim ustanoveniam k VCP 1992, ktoré sú z našej strany uznané.

Organizátor si výslovne vyhradzuje právo na zmeny katalógových cien pred objednávkou (pred uzatvorením zmluvy) predovšetkým na základe zvýšenia letiskových poplatkov,



bezpečnostných poplatkov, miestnych poplatkov, prístavných poplatkov a cien pohonných hmôt a rovnako si vyhradzuje aj právo na tlačové chyby a cenové korektúry. Platia výhradne ceny v uzavretej zmluve.

**TIRÁŽ:**

**Vlastník a vydavateľ:**

TUI Österreich GmbH

Registračné číslo počítačového spracovania dát (DVR): 0696498, IČO: 49448 v

**Koncepcia a vyhotovenie:**

Titulná strana:

Obrazová koncepcia a vyhotovenie:

PUBLIX WerbegmbH

Obrazová časť:

Koncepcia a vyhotovenie:

PUBLIX WerbegmbH

Cenová časť:

Koncepcia a vyhotovenie:

PUBLIX WerbegmbH

**Fotografie:**

Archív, Shutterstock

**Sadzba a realizácia:**

TUI-Österreich oddelenie výroby

**Tlač:**

Tlačiareň Berger, Horn

**Copyright:**

Obrázky a texty – všetky práva si vyhradzuje organizátor, publikovanie len s výslovným písomným povolením spoločnosti TUI Österreich GmbH

**Stav:**

November

**Platnosť:**

Apríl až október

**Organizátor:**

TUI Österreich GmbH

Heiligenstädter Straße 31, A-1190 Viedeň