



zavřít okno vytisknout uložit

CESTOVNÍ PODMÍNKY (Všeobecné obchodní podmínky)

1. Uzavření cestovní smlouvy

- a. Cestovní kancelář TravelTrex GmbH se sídlem v Kolíně (Köln), Německo, dále jen zkráceně „TT“ zveřejňuje (písemně nebo elektronicky) nabídky zájezdů. Podkladem těchto nabídek je popis zájezdu (ů) a doplňující informace od TT týkající se příslušného zájezdu, pokud jsou takové informace pro zákazníka k dispozici. Proveďte-li zákazník objednávku, přijímá tak nabídku konkrétního zájezdu (ů) TT.
- b. Zprostředkovatelé zájezdu (např. cestovní kanceláře) a poskytovatelé služeb (např. hotely, přepravní společnosti) nejsou od TT zplnomocněny k tomu, aby uzavíraly dohody, poskytovaly informace ani dávali ujištění, která by měnila dohodnutý obsah cestovní smlouvy, překračovala smluvně přislíbené služby od TT nebo byla v rozporu s popisem zájezdu. Místní a hotelové prospekty, které nevydala TT, nejsou pro TT a jí poskytované služby závazné, pokud na ně TT výslovně neodkazovala při jednání se zákazníkem ohledně vypsání zájezdu nebo obsahu poskytovaných služeb.
- c. Objednávku lze provést písemně, ústně, telefonicky, faxem, po internetu nebo e-mailem. Zákazník osobně nese smluvní odpovědnost za všechny spolucestující, za které provedl objednávku, jestliže tento závazek převzal na základě svého výslovného prohlášení.
- d. TT bezodkladně písemně, ústně, telefonicky, faxem, po internetu, e-mailem nebo jakýmkoli jiným způsobem vyrozumí zákazníka o přijetí rezervace. Cestovní smlouva je uzavřena, jakmile je rezervace zájezdu zákazníkem doručena TT a ze strany TT přijata. Při uzavření smlouvy nebo bezprostředně poté předá TT zákazníkovi písemné potvrzení o zájezdu. Tímto potvrzením není TT vázána, pokud objednávka zákazníkem byla provedena méně než sedm pracovních dnů před začátkem zájezdu. Zároveň předá TT zákazníkovi po uzavření smlouvy doklad o pojištění TT proti úpadku.
- e. Jestliže se obsah potvrzení zájezdu liší od obsahu objednávky, považuje se to za novou nabídku od TT, která je pro TT závazná po dobu deseti dnů. Smlouva na základě takové nové nabídky vznikne, když zákazník během závazné lhůty potvrdí přijetí nabídky výslovným prohlášením, zálohovou platbou, doplatkem nebo nastoupením zájezdu.
- f. Pokud zákazníkovi, který provádí telefonickou rezervaci, nejsou k dispozici cestovní podmínky cestovní kanceláře, budou mu zaslány s potvrzením zájezdu a podle ustanovení bodu 1e se stanou nedílnou součástí cestovní smlouvy.

2. Platba, cestovní dokumenty

- a. Platby za zájezd před samotným zájezdem smějí být prováděny pouze oproti předložení potvrzení pojištění proti úpadku cestovní kanceláře ve smyslu § 651 k, odst. 3 BGB. Po uzavření smlouvy bude vyžadována zálohová platba ve výši 20 % z ceny zájezdu, a to oproti předložení potvrzení pojištění proti úpadku cestovní kanceláře. Zbývající částka je splatná 42 dní před zahájením zájezdu. Pokud bude rezervace provedena v době 42 dní před zahájením zájezdu, je splatná celá částka okamžitě.
- b. Pokud zákazník neprovede zálohovou platbu a/nebo doplatek podle dohodnutých termínů splatností, TT je oprávněna po upomínce se stanovenou lhůtou odstoupit od cestovní smlouvy a dát zákazníkovi k úhradě náklady na odstoupení podle bodu 4.
- c. Jakmile TT obdrží kompletní platbu, budou 14 dní před nástupem na zájezd odeslány cestovní podklady.

3. Změny služeb

- a. Změny nebo odchylky jednotlivých služeb oproti dohodnutému obsahu cestovní smlouvy, které by bylo nutné provést po uzavření smlouvy, a které nezapříčinila TT, jsou přípustné podle poctivých zásad obchodního styku pouze tehdy, pokud změny nebo odchylky nejsou závazné a nenarušují celkové provedení rezervovaného zájezdu. Pokud by změněné služby nebyly provedeny v odpovídající kvalitě, zákazník má právo uplatnit případné nároky vyplývající ze záruky.
- b. TT je povinna zákazníka informovat o změnách nebo odchylkách služeb oproti dohodnutému obsahu cestovní smlouvy, a to bezodkladně poté, kdy k nim došlo. TT je v takovémto případě povinna nabídnout zákazníkovi bezplatnou změnu objednávky nebo bezplatné odstoupení od smlouvy. V případě výrazné změny v podstatné cestovní službě je zákazník oprávněn bez jakýchkoli poplatků odstoupit od cestovní smlouvy nebo požadovat

bez příplatku účast na jiném stejně hodnotném zájezdu, pokud je TT schopna nabídnout zákazníkovi takový zájezd ze své nabídky. Zákazník musí toto své právo uplatnit ihned poté, co jej TT informuje o změně cestovních služeb.

4. Odstoupení zákazníka před začátkem zájezdu

Zákazník může kdykoli před začátkem zájezdu odstoupit od smlouvy. Rozhodující je doručení oznámení o odstoupení do kanceláře TT (adresu viz níže) nebo cestovní kanceláři, u které byla objednávka zájezdu provedena. Doporučujeme, aby zákazník provedl odstoupení písemnou formou. Již předané cestovní dokumenty musí být neprodleně vráceny kanceláři TT. Pokud zákazník odstoupí od celé cestovní smlouvy nebo její části nebo pokud se zájezdu nezúčastní, ztrácí tak TT nárok na platbu za zájezd. Místo toho může TT, pokud odstoupení nezavinila TT nebo pokud se nejedná o případ vyšší moci, vyžadovat náhradu za případnou přípravu zájezdu a náklady. Při výpočtu náhrady je nutné zohlednit obvykle ušetřené výdaje a jiné zpravidla možné využití cestovních služeb.

- a. TT může nárok na náhradu stanovit paušálně, se zohledněním dále uvedeného rozvrhu času mezi okamžikem odstoupení a smluvně dohodnutým začátkem zájezdu, a to v procentuálním poměru z ceny zájezdu následovně: Při odstoupení do 30 dní před začátkem zájezdu 20 % (u zájezdů letadlem 50 %), do 15 dní před začátkem zájezdu 40 % (u zájezdů letadlem 65 %), do 8 dní před začátkem zájezdu 70 % (u zájezdů letadlem 80 %) a od 7 dní před nastoupením zájezdu a při nenastoupení zájezdu 90 % z ceny zájezdu.
Za kompletní stornování (tedy ne v případě jednotlivých účastníků) obytných jednotek od 10 osob platí z důvodu jejich výlučného dlouhodobého pronájmu předem následující paušály: do 16 týdnů před začátkem zájezdu 20 % (u zájezdů letadlem 50 %), do 12 týdnů před začátkem zájezdu 30 % (u zájezdů letadlem 60 %), do 8 týdnů před začátkem zájezdu 40 % (u zájezdů letadlem 65 %), do 4 týdnů před začátkem zájezdu 60 % (u zájezdů letadlem 75 %), do 15 dnů před začátkem zájezdu 75 % (u zájezdů letadlem 85 %) a od 14 dnů před nastoupením zájezdu a při nenastoupení zájezdu 90 % z ceny zájezdu.
Pokud dojde informace o stornování v pracovní den (kromě soboty) po 18.00 hod, považuje se za okamžik odstoupení následující pracovní den (kromě soboty).
- b. TT může od zákazníka podle § 651 i odst. 2 BGB vyžadovat náhradu skutečně vzniklé škody, která odpovídá ceně zájezdu po odečtení ušetřených nákladů a případného jiného využití cestovních služeb.
- c. Pokud z jedné skupiny odstoupí jedna nebo více osob tak, že obytná jednotka (např. dvojlůžkový pokoj, apartmá) bude dále obsazena zbývajícím osobami, budou náklady na odstoupení vypočteny podle pravidla z bodu 4b (nezávisle na okamžiku odstoupení).
- d. Je ponecháno na vůli zákazníka, zda bude chtít doložit kanceláři TT, že nevznikla žádná nebo vznikla podstatně nižší škoda, než je požadovaný paušální poplatek.

5. Změna objednávky

- a. Po uzavření cestovní smlouvy zákazník není oprávněn smlouvu měnit, jedná-li se o termín zájezdu, cíl zájezdu, místo zahájení zájezdu, ubytování nebo způsob dopravy (změna objednávky). Pokud bude na přání zákazníka přesto provedena změna objednávky, může TT do 22 dní před začátkem zájezdu účtovat poplatek za změnu objednávky ve výši 25 € za jednoho cestujícího (u zájezdů letadlem navíc také poplatek za změnu rezervace u letecké společnosti). Zákazníkova přání na změnu objednávky v časovém rozmezí od 21. dne před začátkem zájezdu do samotného začátku zájezdu mohou být – pokud je to vůbec možné – provedena jen po odstoupení od cestovní smlouvy podle bodu 4 a po současném novém přihlášení. Uvedené neplatí u těch přání na změnu objednávky, která by způsobila jen malé náklady. Pokud by se změna objednávky fakticky rovnala částečnému stornování (např. změna objednávky autobusové nebo soukromé cesty), může být postupováno podle bodu 4.
- b. Až do začátku zájezdu může zákazník vyžadovat, aby místo něj převzala práva a povinnosti plynoucí z cestovní smlouvy jiná třetí osoba. V takovém případě má TT právo na zaplacení poplatku za změnu objednávky (rezervace), a to ve výši 25 € (u zájezdů letadlem navíc také poplatek za změnu rezervace u letecké společnosti). TT může odmítnout takovou třetí osobu, pokud ta nesplňuje zvláštní požadavky pro zájezd nebo její účast na zájezdu je v rozporu se zákonnými předpisy nebo úředními nařízeními. Třetí osoba je povinna před začátkem zájezdu oznámit TT písemně, že vstoupila do práv a povinností původního zákazníka, a že přistupuje k uzavřené cestovní smlouvě. Pokud třetí osoba vstoupí do smlouvy, jsou původní zákazník a třetí osoba společně odpovědní vůči TT za celkovou dlužnou částku z ceny zájezdu a za případné další náklady, které by vznikly tím, že na zájezd nastoupila třetí osoba.

6. Nevyužité služby

Pokud zákazník nevyužije jednotlivé cestovní služby, které mu byly řádně nabídnuty, z důvodů, které lze přičíst jemu (např. z důvodů předčasné cesty zpět nebo z jiných naléhavých důvodů), nemá žádný nárok na poměrné vrácení ceny zájezdu. TT se bude snažit dosáhnout náhrady za ušetřené náklady od poskytovatelů služeb. Tato povinnost odpadá, pokud se jedná o zcela zanedbatelné služby nebo pokud by náhrada odporovala zákonným či úředním ustanovením.

7. Výpověď z důvodů nevhodného chování zákazníka

TT může od cestovní smlouvy odstoupit s okamžitou účinností, pokud zákazník i přes napomenutí od TT (nebo

delegáta TT) neustále narušuje průběh zájezdu nebo když jedná v takovém rozporu se smlouvou, že je to právním důvodem pro okamžité odstoupení od cestovní smlouvy. Jestliže TT od smlouvy odstoupí, zůstává jí nárok na cenu za zájezd, TT však musí odečíst hodnotu ušetřených nákladů a také vzít v úvahu případné příjmy, které TT získá z jiného využití služeb, které nebyly využity zákazníkem včetně částek vrácených TT od poskytovatelů služeb.

8. Povinnosti zákazníka

- a. Reklamacce: Pokud nebude zájezd poskytnut podle smlouvy, zákazník má právo požadovat nápravu. Zákazník je však povinen bezodkladně upozornit TT na případné nedostatky zájezdu. Pokud zákazník na nedostatky neupozorní, TT není povinna poskytnout snížení ceny zájezdu. To neplatí pouze tehdy, pokud je nedostatek zjevný nebo z jiných důvodů nepopíratelný. Zákazník je povinen svou reklamaci bezodkladně oznámit delegátovi zájezdu v místě pobytu. Pokud delegát zájezdu není k dispozici v místě pobytu, je nutné sdělit případné stížnosti kanceláři TT v jejím sídle. O možnosti kontaktovat delegáta zájezdu příp. TT bude zákazník informován v popisu služeb, nejpozději však v cestovních podkladech. Delegát zájezdu je pověřen zajistit nápravu, pokud je to možné, není však oprávněn uznávat nároky zákazníků.
- b. Výpovědní lhůta: Pokud zákazník chce cestovní smlouvu vypovědět kvůli nedostatkům uvedeným v § 651 c BGB, takového druhu, jak uvádí § 651 e BGB, nebo z důležitého důvodu zřejmého pro TT, musí TT nejdříve stanovit přiměřenou lhůtu pro nápravu služby. To neplatí pouze tehdy, když je náprava nemožná nebo když ji TT odmítá nebo když je okamžitá výpověď smlouvy opodstatněná kvůli zvláštním zájmům zákazníka, které jsou pro TT pochopitelné.
- c. Ztráta a zpoždění zavazadel: TT důrazně doporučuje, aby zákazník na škody nebo pozdní doručení zavazadel upozornil okamžitě a na místě pomocí příslušného formuláře (P.I.R.) příslušnou leteckou společnost nebo autobusového dopravce (řidiče). Dopravci zpravidla odmítají uhradit škodu, pokud nebyl vyplněn škodní formulář. Reklamacce ohledně ztráty zavazadel se obvykle vyřizují do 7 dní, ohledně zpoždění do 21 dní po podání. Ztrátu, poškození nebo nesprávné doručení cestovních zavazadel je obvykle nutné bezodkladně oznámit místnímu zastoupení TT.
- d. Cestovní podklady: Pokud by zákazník neobdržel potřebné cestovní podklady (např. letenku, hotelový poukaz), musí o tomto informovat TT, a to ve lhůtě kterou mu sdělila TT.
- e. Předcházení hrozícím škodám: Zákazník má povinnost předejít a zamezit vzniku škod a minimalizovat případné škody, které by zákazníkovi mohly v souvislosti s účastí na zájezdu vzniknout. TT má povinnost upozornit zákazníka na riziko vzniku škody.

9. Odpovědnost za škody

- a. TT odpovídá za škody včetně škody na zdraví, které byly zákazníkovi způsobeny kromě škod, které byly způsobeny úmyslným nebo nedbalým jednáním zákazníka nebo třetí osoby, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí. Zároveň odpovídá TT za škodu způsobenou zákazníkovi v důsledku zavinění jakéhokoli dodavatele služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.
- b. TT odpovídá za věcné škody způsobené zákazníkovi, jedná-li se o škody, které zákazníkovi nevznikly v důsledku jeho úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti. Případné další nároky v souvislosti s přepravou zavazadel na základě pravidel pro mezinárodní leteckou dopravu (Montrealská úmluva) zůstávají nedotčeny. V této souvislosti zákazníkovi důrazně doporučujeme uzavřít úrazové cestovní pojištění a pojištění cestovních zavazadel.
- c. TT neodpovídá za nedostatky služeb, osobní a věcné škody, které by vznikly v souvislosti s poskytnutím služeb zprostředkovaně jinými poskytovateli (např. provoz lyžařské lanovky, lyžařského autobusu atd.) a v popisu zájezdu jsou výslovně uvedeny jako služby od jiných poskytovatelů.

10. Vyloučení a promlčení nároků

- a. Nároky související s tím, že by zájezd nebyl proveden podle smlouvy, musí zákazník uplatnit do jednoho měsíce po smluvně stanoveném konci zájezdu. Uplatnění lze v této lhůtě provést jen u TT (adresu viz níže). Po uplynutí této lhůty může zákazník nárok uplatnit pouze v případě, že zmíněnou lhůtu nemohl dodržet z cizího zavinění. To se však nevztahuje na lhůtu oznámení škody na zavazadlech, zpožděné doručení zavazadel nebo ztrátu zavazadel v souvislosti s leteckou přepravou podle bodu 8c. Tyto případy je třeba nahlásit do 7 dní v případě ztráty zavazadel a do 21 dní v případě zpoždění zavazadel po jejich doručení.
- b. Nároky zákazníka podle §§ 651 c-f BGB jsou promlčeny po jednom roce. Promlčecí lhůta začíná běžet dnem, v němž měl být zájezd ukončen podle smlouvy. Pokud mezi zákazníkem a TT probíhá jednání týkající se nároku nebo okolností souvisejících s nárokem, promlčecí lhůta neběží, dokud zákazník nebo TT odmítá pokračovat v jednání. Promlčecí lhůta začíná běžet nejdříve 3 měsíce po konci takového zdržení.

11. Název letecké společnosti

TT je povinna sdělit zákazníkovi při objednávce zájezdu název letecké společnosti zajišťující veškerou rezervovanou leteckou přepravu v rámci zájezdu. Pokud při rezervaci není možné leteckou společnost s jistotou určit, TT je povinna informovat zákazníka o letecké společnosti nebo leteckých společnostech, které budou let pravděpodobně provádět. Bez zbytečného odkladu poté, co se TT dozví, která letecká společnost bude let

zajišťovat, informuje o tom zákazníka. Pokud se letecká společnost změní poté, co byla informace o letecké společnosti sdělena zákazníkovi, musí TT zajistit, aby byl zákazník o takové změně co nejrychleji informován.

12. Předpisy týkající se cestovních dokladů, víz a zdraví

- TT bude informovat občany státu Evropské unie, v němž je zájezd nabízen, o předpisech týkajících se cestovních dokladů, víz a zdraví, a to před uzavřením smlouvy, a případně také o změně těchto předpisů před nastoupením zájezdu. Občanům jiných států poskytne informace příslušný konzulát. Přitom se předpokládá, že u osoby zákazníka a případného spolucestujícího neexistují žádné zvláštní okolnosti (např. dvojí státní příslušnost, žádná státní příslušnost).
- Pokud zákazník pověří TT, aby zajistila potřebná víza od zastupitelských úřadů, TT nepřebírá odpovědnost za jejich včasné udělení.
- Zákazník je odpovědný za získání a nošení potřebných cestovních dokumentů, případně za povinná očkování a za dodržování celních a devizových předpisů. Všechny škody včetně úhrady nákladů na odstoupení od smlouvy, které by vznikly nedodržením těchto předpisů, jsou k tíži zákazníka kromě případu, kdy by byly zapříčiněny nesprávnými nebo neúplnými informacemi od TT.

13. Zvláštní ustanovení

- TT zpracovává osobní údaje svých zákazníků s jejich výslovným souhlasem: (i) za účelem uzavření cestovní smlouvy a případné její změny a zajištění plnění z cestovní smlouvy vyplývajících a (ii) za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných TT.
- K účelu podle bodu 13a(i) jsou osobní údaje zákazníka zpracovávány v rozsahu titul, jméno, příjmení, datum narození, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu a č. pasu, datum jeho platnosti, kód vydávající země, národnost a pohlaví, pokud jsou požadovány k zajištění příslušného víza nebo poskytovateli služeb. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům TT, pověřenému zpracovateli a také předávány těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat v EU i mimo EU a rovněž těm, co jsou oprávněni nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované TT. Poskytnutí uvedených údajů je dobrovolné. Důsledkem neposkytnutí nezbytných osobních údajů k tomuto účelu je neuzavření smlouvy.
- K účelu podle bodu 13a(ii) je TT oprávněna zpracovávat a shromažďovat jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka je TT dále oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení. Osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům TT a pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem TT obchodní sdělení TT.
- V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob, podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že je těmito třetími osobami ve smlouvě uvedenými zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů a k poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů, zpřístupněním a předáváním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle bodu 13b, příp. i souhlas či nesouhlas se zpracováním a zpřístupněním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle bodu 13c.
- Poskytnuté osobní údaje zákazníka je TT (nebo jí pověřený zpracovatel) oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účelem a v rozsahu podle bodu 13b do doby, kdy může zákazník uplatnit své právo z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Po uplynutí této lhůty je TT povinna tyto údaje zákazníka zlikvidovat.

14. Volba práva

Smluvní vztah mezi zákazníkem a TT se řídí výhradně německým právem, pokud tato volba práva nevede k omezení povinných ustanovení právních předpisů platných v místě obvyklého pobytu zákazníka. V takovém případě platí dále německá legislativa do té míry, aby byla dodržena povinná ustanovení o minimální právní ochraně platná a účinná ve státě, v němž má spotřebitel obvyklé místo pobytu.

Pokud při uzavření smlouvy se spotřebitelem, který nemá své obvyklé místo pobytu v Německu, nebyla spotřebiteli v zemi jeho obvyklého pobytu předložena žádná výslovná nabídka nebo reklama, která by vedla k uzavření smlouvy, bude se uplatňovat pouze německá legislativa. To platí také pro celý právní vztah. Pokud by při žalobách zákazníků proti TT v zahraničí ohledně odpovědnosti TT nebyla uplatněna německá legislativa, přesto se ohledně právních následků, zvláště pokud jde o způsob, rozsah a výši nároků zákazníka, uplatňuje výhradně německá legislativa.

15. Soudní příslušnost

- Zákazník může, pokud je spotřebitelem, žalovat TT podle své volby ve svém bydlišti nebo v sídle společnosti TT. Žaloby TT proti zákazníkovi-spotřebiteli budou podávány u soudu příslušném dle bydliště zákazníka.
- Žaloby proti zákazníkovi příp. smluvnímu partnerovi na základě cestovní smlouvy, obchodníkům, právníckým osobám na základě veřejného nebo soukromého práva budou spadat do příslušnosti soudů dle sídla TT.
- Žaloby proti zákazníkům, jejichž bydliště nebo místo obvyklého pobytu není v době podání žaloby známé, budou spadat do příslušnosti soudů dle sídla TT.
- Výše uvedené předpisy neplatí (i) pokud jsou v rozporu se smluvně nezměnitelnými ustanoveními mezinárodních dohod, které se vztahují na cestovní smlouvu mezi zákazníkem a TT a z nichž vyplývá něco

dalšího k dobru zákazníka nebo (ii) jestliže nezměnitelná (povinná) ustanovení právních předpisů členského státu EU, v němž zákazník bydlí, jsou pro zákazníka výhodnější než ustanovení těchto podmínek nebo odpovídajících německých předpisů.

16. Částečná neplatnost smlouvy

Neplatnost či neúčinnost jednotlivého ustanovení cestovní smlouvy není důvodem k neplatnosti či neúčinnosti celé cestovní smlouvy.

Organizátor zájezdu:

TravelTrex GmbH, Bonner Str. 484-486, 50968 Köln, HRB 31998, Amtsgericht Köln, obchodní ředitelé: Andreas Rühl, Thomas Bartel. SnowTrex je jednou ze značek společnosti TravelTrex GmbH. Poslední aktualizace: 10.02.2009.