

Všeobecné podmienky cestovania

ANEX Tour GmbH

Nasledujúce podmienky cestovania sa stávajú súčasťou zmluvy o balíkových zájazdoch medzi cestujúcimi (ďalej len „cestujúci“) a ANEX Tour GmbH (ďalej len „ANEX Tour“). Tieto podmienky platia aj pre ponuky zájazdov, ktoré sa predávajú pod značkami ANEX Tour, ako „Bucher Reisen, Neckermann Reisen“ a „Öger Tours“, ako aj pre dynamicky vytvárané zájazdy (ďalej len „XANE, XOGÉ, XBUC a XNEC spolu ako X-Produkte“). X-Produkte sú „flexibilné cestovné balíky“. Na základe individuálnych požiadaviek cestujúceho, ANEX Tour v reálnom čase vykonáva požiadavku na rôzne letecké spoločnosti. Až potom sa kalkuluje celková cena zájazdu, ktorá sa skladá z rôznych zložiek (letenka, hotel, transfer atď.). Pri každej rezervácii X-produktov môže dôjsť k zmene ceny, pretože zájazd je vytváraný až v momente dopytu. To môže viesť k krátkodobým cenovým výkyvom medzi prvým dopytom a neskoršou cenovou ponukou pred podaním záväznej rezervácie.

1. Katalógy a ďalšie zverejnené popisy zájazdov ANEX Tour

1.1 Informácie uvedené v aktuálne zverejnených katalógoch, popisoch zájazdov alebo v telemédiách (všetky spolu alebo samostatne ďalej označované ako „prospekt“) sú záväzné. Informácie o vlastnostiach zájazdu však pred uzavretím zmluvy o zájazde podliehajú zmene v súlade s nasledujúcimi pravidlami. Najmä sú ceny uvedené podmienené možnosťou úpravy v prípade zvýšenia nákladov na dopravu, poplatkov za určité služby, ako sú prístavné alebo letiskové poplatky, zmeny príslušných výmenných kurzov po zverejnení prospektu alebo ak požadovaný zájazd cestujúceho, ktorý je uvedený v prospekte, je po jeho zverejnení dostupný iba po zakúpení ďalších kapacít.

1.2 Zverejnením nových prospektov strácajú všetky predchádzajúce prospekty o rovnakých destináciách a termínoch platnosť.

1.3 Cestujúci môže dohodnúť individuálne podmienky s ANEX Tour, ktoré sa budú líšiť od tých, ktoré sú uvedené v prospekte.

2. Uzavretie zmluvy o zájazde

2.1 Cestujúci svojou objednávkou ponúka ANEX Tour záväzné uzavretie zmluvy o zájazde. Rezerváciu zájazdu môže cestujúci uskutočniť telefonicky, online, prostredníctvom e-mailu alebo cez sprostredkovateľov zájazdov (kamenné cestovné kancelárie, online cestovné portály atď.). ANEX Tour má právo rozhodnúť sa, či ponuku cestujúceho prijme. Ak ANEX Tour ponuku prijme, zmluva vzniká príchodom potvrdenia o prijatí, t. j. potvrdenia rezervácie, ktoré cestujúci obdrží.

2.2 Cestujúci bude informovaný o prijatí jeho ponuky ANEX Tour prostredníctvom zaslania potvrdenia o zájazde, zabezpečovacieho certifikátu (ochrana peňazí zákazníka) a faktúry. Zmluva s ANEX Tour vzniká so všetkými cestujúcimi

uvedenými v potvrdení o zájazde pod priradeným rezervačným číslom.

2.3 Potvrdenie o zájazde obsahuje najmä údaje o cene zájazdu, výške zálohy, termíne splatnosti zvyšku sumy, destináciách zájazdu, dopravných prostriedkoch, ubytovaní, stravovaní, itinerári zájazdu, prípadných návštevách, výletoch a iných službách zahrnutých v cene zájazdu, dátumoch cesty, miestach odchodu a návratu, prípadných minimálnych počtoch účastníkov na uskutočnenie zájazdu a prípadných špeciálnych požiadavkách cestujúceho. Potvrdenie môže v niektorých bodoch odkazovať na informácie, ktoré cestujúci predtým obdržal v prospekte.

2.4 Pri odchýlkach obsahu cestovnej potvrdenky/faktúry od obsahu rezervácie má cestujúci nárok odmietnuť ponuku v spojení s novou ponukou zo strany ANEX Tour, ktorá je pre ANEX Tour záväzná na obdobie 10 dní. Zmluva sa uzatvára na základe tejto novej ponuky, ak cestujúci výslovne prijme ponuku v rámci 10-dňovej lehoty, čo môže byť aj konkludentne potvrdené zaplatením zálohy alebo celkovej ceny zájazdu. Uvedené pravidlo sa nevzťahuje, ak sa cestovná potvrdenka a faktúra neodlišujú od pôvodnej rezervácie.

2.5 Pri rezervácii je potrebné uviesť dátumy narodenia detí, ktoré cestujú s cestujúcim. V prípade zliav závislých od veku, ako je zľava pre deti alebo bezplatná doprava pre batolaťá, rozhodujúci je vek dieťaťa k dátumu návratu zo zájazdu.

2.6 Ak je rezervovaná zahraničná cesta pre nepľnoletého, ktorý cestuje bez sprievodu dospelého, musí sa cestujúci pred rezervovaním informovať u ANEX Tour, ako môže byť zabezpečená okamžitá spojenie s dieťaťom alebo osobou zodpovednou za jeho pobyt.

2.7 Ak pri uzatváraní zmluvy o zájazde ešte nie sú známe niektoré parametre cestovných služieb, a ANEX Tour má tieto parametre neskôr určiť, uvedie sa to v potvrdení o zájazde, pričom tieto parametre sa označia ako „ešte neznáme“

3. Let

a) Identita vykonávajúcej leteckej spoločnosti a letové časy

a.1

V zásade je ANEX Tour povinná informovať cestujúceho o identite vykonávajúcej leteckej spoločnosti všetkých leteckých preprav, ktoré sú súčasťou rezervovaného zájazdu, pri rezervácii. Ak vykonávajúca letecká spoločnosť pri rezervácii ešte nie je známa, ANEX Tour cestujúcemu oznámi leteckú spoločnosť, ktorá pravdepodobne uskutoční let. Akonáhle ANEX Tour zistí, ktorá letecká spoločnosť vykoná let, ihneď informuje cestujúceho. Ak sa zmení uvedená vykonávajúca letecká spoločnosť, cestujúci bude o zmene okamžite informovaný.

a.2

Ak cestujúci v potvrdení o zájazde nájde, že presné časy letov ešte nie sú známe, znamená to, že presné časy odletu a návratu ešte nie sú dohodnuté, a ANEX Tour si vyhradzuje právo stanoviť tieto časy počas celého dňa uvedeného v prospekte.

a.3

ANEX Tour upozorňuje, že v prípade priameho letu môže dôjsť z dôvodov týkajúcich sa lietania alebo programu k medzipristátim.

a.4

ANEX Tour informuje cestujúceho v dostatočnom časovom predstihu pred začiatkom cesty o ďalších podrobnostiach o ceste, najmä o časoch odletu a priletu, ktoré budú dodatočne stanovené.

b) Letecká preprava

b.1

Základne platia letecké časy uvedené v cestovných dokladoch. Zmeny letových časov alebo zmien trasovania, ako aj výmena pôvodne plánovaného lietadla a použitie iného leteckého dopravcu sú povolené a môžu byť uskutočnené aj na poslednú chvíľu. ANEX Tour okamžite informuje cestujúceho, ako sa dozvie o takýchto zmenách v letovom pláne. Na mieste bude táto informácia zverejnená na informačných tabuliach v hoteloch alebo prostredníctvom miestnej cestovnej kancelárie. Nezávisle od toho je na cestujúcom, aby sa najmenej 24 hodín pred plánovaným odletom informoval o časoch spätného letu a transferoch buď prostredníctvom miestnej cestovnej kancelárie alebo s pomocou informačných tabulí.

b.2

Ak nie je v cene zájazdu zahrnutý sprievodca (napr. ak cestujúci rezervoval iba letecký zájazd bez ďalších služieb), je povinný potvrdiť presný čas návratu najneskôr 24 hodín pred návratom priamo u vykonávajúcej leteckej spoločnosti.

b.3

Povolená hmotnosť batožiny pri balíkových zájazdoch je určená vykonávajúcou leteckou spoločnosťou a závisí od typu rezervovanej cesty (ANEX alebo XANE). Pri balíkových zájazdoch je povolený jeden kus odbavenej batožiny a jedno príručné batožiny na osobu. Hmotnostný limit pre batožinu malých detí (do 1,99 rokov), ktoré nemajú nárok na vlastné sedadlo, sa líši podľa leteckej spoločnosti. Preto je potrebné takéto otázky smerovať priamo na vykonávajúcu leteckú spoločnosť. To platí aj pre registráciu dodatočnej batožiny.

Akékoľvek lieky na osobné použitie a cenné predmety je povolené prepravovať výlučne podľa platných bezpečnostných predpisov v príručnej batožine. Všeobecne je zakázané prepravovať nebezpečné predmety, ako sú nožnice alebo pilníky na nechty, v príručnej batožine, a to v súlade s pravidlami vykonávajúcej leteckej spoločnosti. Rovnako platí, že je potrebné rešpektovať predpisy týkajúce sa prepravy tekutín v príručnej batožine. Všetky tekutiny

bez výnimky musia byť umiestnené do nádob s objemom maximálne 100 ml a vložené do priehľadného, uzatvárateľného vrečka, ktorého maximálny objem je 1 liter. Tieto podmienky sa týkajú aj tekutých potravín, špeciálnych potravín, nápojov a akýchkoľvek tekutých kozmetických a hygienických výrobkov.

Aj detská výživa, ako je umelá materská mlieko alebo detský príkrm, patrí medzi tekutiny, ktoré však môžu byť transportované nad rámec maximálne povoleného množstva pre ostatné tekutiny, ak ide o deti alebo batofáta do 1,99 rokov.

b.4

Najneskôr 120 minút pred uvedeným letom je stanovený termín uzávierky pri odbavovanom pulte. Ak sa cestujúci neobjaví v tomto čase, má vykonávajúca letecká spoločnosť právo priradiť sedadlo inému cestujúcemu.

b.5

Preprava tehotných žien alebo osôb so zdravotnými problémami môže byť z dôvodov platných bezpečnostných predpisov vykonávajúcej leteckej spoločnosti odmietnutá. Z tohto dôvodu musí cestujúci bezodkladne informovať ANEX Tour o tehotenstve alebo ochorení, aby bolo možné prediskutovať akékoľvek obmedzenia prepravy so vykonávajúcou leteckou spoločnosťou v konkrétnom prípade (napríklad v prípade choroby počas pobytu, ktorá môže ovplyvniť schopnosť lietať).

b.6

Nároky v prípade neprepravy, zrušenia alebo oneskorenia letu podľa nariadenia EÚ č. 261/2004 musia byť podané priamo vykonávajúcej leteckej spoločnosti a nie organizátorovi zájazdu.

4. Platobné podmienky

4.1

Na zabezpečenie zákazníckych peňazí uzavrela spoločnosť ANEX Tour poistenie proti insolventnosti v Nemeckom fonde cestovného poistenia (DRSF). Poistná záruka sa nachádza v potvrdení o rezervácii. Okrem toho sú v potvrdení uvedené sumy pre zálohu, doplatok a prípadné storno.

4.2

Po obdržaní potvrdenia o rezervácii / faktúry a poistnej záruky je záloha vo výške 30 % z celkovej ceny zájazdu splatná do jedného týždňa. Pri rezerváciách X-produktov je záloha 40 % z celkovej ceny zájazdu. Presná výška zálohy je uvedená na faktúre. Dodatočné náklady za prípadne uzavreté poistenia sú splatné okamžite pri vystavení faktúry.

4.3

Doplatok, znížený o zaplatenú zálohu, je splatný najneskôr 30 dní pred začiatkom cesty bez ďalšej výzvy, ak spoločnosť ANEX Tour nezrušila zájazd kvôli nedosiahnutiu

minimálneho počtu účastníkov podľa bodu 13.1 Všeobecných obchodných podmienok (VOP).

4.4

Ak je medzi dátumom vystavenia faktúry a začiatkom cesty menej ako 30 dní, je celková cena zájazdu splatná okamžite.

4.5

Cestovná cena môže byť zaplatená bankovým prevodom alebo kreditnou kartou. Upozorňujeme, že môžu vzniknúť dodatočné náklady v závislosti od banky alebo spôsobu platby, ktoré nie sú zahrnuté v cene zájazdu a ktoré si môže banka zákazníka účtovať. Pri platbách kreditnou kartou musí cestujúci / držiteľ kreditnej karty dodržiavať denné limity svojej banky.

4.6

Platba cestovnej ceny sa považuje za splnenú iba v prípade, že bola vykonaná výlučne na účet ANEX Tour, aj keď bola rezervácia vykonaná prostredníctvom cestovného sprostredkovateľa. Prijatie platieb sprostredkovateľom je vylúčené.

4.7

V prípade nedodržania dohodnutých lehôt na zaplataenie bude cestujúci spoločnosťou ANEX Tour upomenutý upomienkou s predĺženou lehotou na zaplataenie. ANEX Tour je oprávnená účtovať poplatok za upomienku, ktorý je vo výške 5,00 EUR, za dodatočné náklady / náklady na spracovanie vzniknuté v dôsledku upomienky.

4.8

Ak nebude celková cena zaplataená pred začiatkom cesty, je spoločnosť ANEX Tour oprávnená zrušiť cestovnú zmluvu a požadovať od cestujúceho náhradu škody vo výške zodpovedajúcej príslušným storno poplatkom (storno poplatky podľa bodu 11), ak ANEX Tour predtým neúspešne stanovila primeranú lehotu na zaplataenie prostredníctvom pripomenutia platby. Nastavenie lehoty nie je potrebné v prípadoch podľa § 323 ods. 2 BGB (Nemecký občiansky zákonník).

5. Rozsah služieb / Zmeny

5.1

Rozsah zmluvných záväzkov spoločnosti ANEX Tour vyplýva zo uzatvorenej cestovnej zmluvy.

5.2

Spoločnosť ANEX Tour si vyhradzuje právo vykonať zmeny alebo odchýlky jednotlivých podstatných cestovných služieb od zmluvne dohodnutých služieb, ktoré sa stanú nevyhnutnými po uzatvorení zmluvy a ktoré neboli spôsobené v rozpore s dobrou vierou spoločnosti ANEX Tour. Zmeny musia byť také, že neovplyvnia celkový charakter zájazdu. Cestujúci bude o takejto povolenej zmene informovaný spoločnosťou ANEX Tour bez zbytočného odkladu, hneď ako sa o dôvode zmeny dozvie.

5.3

V prípade zásadnej zmeny podstatnej cestovnej služby má

cestujúci, s výnimkou iných práv zodpovednosti, právo buď prijať zmenu, bezplatne odstúpiť od cestovnej zmluvy alebo požadovať účasť na náhradnom zájazde, pokiaľ spoločnosť ANEX Tour takýto zájazd ponúkla. Odstúpenie alebo požiadanie o náhradný zájazd musí cestujúci oznámiť spoločnosti ANEX Tour ihneď po tom, ako sa dozvie o zmene zájazdu. Ak cestujúci nereaguje na zmenu zmluvy, považuje sa oznámená zmena za prijatú.

5.4

Ak spoločnosť ANEX Tour alebo letecká spoločnosť musí zmeniť let alebo cestu na iný než pôvodne dohodnutý cieľový bod / letisko, spoločnosť ANEX Tour preplatí náklady na náhradnú dopravu (do výšky ceny vlakového lístka 2. triedy) na pôvodne dohodnutý cieľový bod / letisko.

5.5

Ak si cestujúci želá predĺžiť pobyt po začatí cesty, musí sa včas obrátiť na delegáta. Delegát najmä preverí dostupnosť izby a / alebo dostupnosť miest na spiatočný let. Ak predĺženie pobytu vyžaduje zmenu pôvodne dohodnutého letiska, cestujúci nemá nárok na náhradnú dopravu. Cena predĺženia pobytu sa upraví podľa sezónnej ceny za predĺženie noc aktuálneho dňa a prípadného servisného poplatku.

6. Zmeny na požiadanie cestujúceho / Zmena rezervácie / Práva na náhradu

6.1

Cestujúci môže požadovať zmenu už potvrdenej rezervácie, ak je požadovaná zmena v ponuke spoločnosti ANEX Tour a je dostupná v rámci programu, a to najneskôr 22 dní pred plánovaným odchodom. Na zmenu však neexistuje právny nárok.

6.2

Zmena rezervácie môže zahŕňať zmenu dátumu cesty, letu, miesta odletu, cieľa cesty, mena, ubytovania, stravovacích služieb alebo iných podobných služieb podľa pôvodnej rezervácie. Za takúto zmenu sa účtuje poplatok vo výške 30,00 EUR na osobu, okrem rozdielu medzi pôvodnou cenou zájazdu a vyššou cenou vzniknutou zmenou, ako aj všetky ďalšie dodatočné náklady, ktoré spoločnosť ANEX Tour preukáže v súvislosti so zmenou. Nasledujúce prípady však neumožňujú zmenu rezervácie zo strany cestujúceho: (a) Zmena rezervácie zájazdu s regulovaným letom; (b) Zmena rezervácie cesty o viac ako 4 týždne od pôvodného termínu odletu; (c) Zmena zájazdu s osobitnými podmienkami, ktorých konkrétne podmienky sú pred uskutočnením rezervácie oznámené; (d) Dynamicky produkované zájazdy (X-produkt).

V týchto prípadoch je možná zmena iba formou storna a novej rezervácie.

Cestovateľ môže podľa § 651e BGB pred začiatkom cesty požadovať, aby tretia osoba vstúpila do zmluvy na jeho miesto (prevod zmluvy). Toto sa nevzťahuje na ďalších

účastníkov zájazdu. Spoločnosť ANEX Tour môže odmietnuť vstup tretej osoby, ak nespĺňa špecifické požiadavky zájazdu alebo ak jej účasť bráni zákonné alebo administratívne predpisy. Za prevod zmluvy sa účtuje jednorazový poplatok vo výške 30,00 EUR na osobu. Tento poplatok pokrýva typické náklady spoločnosti ANEX Tour. Pôvodný a nový cestujúci sú zodpovední za cenu zájazdu a všetky dodatočné náklady, ktoré vzniknú v dôsledku zmeny účastníka, ako spoludlžníci podľa § 651e BGB. Zmena rezervácie na základe zmeny mena môže byť vykonaná iba pre jedného účastníka. Pri zmene mena viacerých účastníkov sa bude účtovať cena zájazdu podľa aktuálnych cien.

7. Neprebrané služby

Ak cestujúci nevyužije jednotlivé služby zájazdu, aj keď mu boli riadne poskytnuté, z dôvodu, ktorý je mu pripísateľný, nemá nárok na pomernú náhradu ceny zájazdu. Spoločnosť ANEX Tour sa pokúsi vrátiť ušetrené náklady, ak nejde o nepatrné služby a / alebo ak to nie je v rozpore so zákonnými alebo administratívnymi predpismi.

8. Zmeny cien

8.1

Zvýšenie ceny z dôvodu nepredvídaného zvýšenia nákladov na prepravu, poplatkov za určité služby, ako sú prístavné alebo letiskové poplatky, alebo zmeny výmenných kurzov, ktoré nastanú po uzatvorení zmluvy, je možné až do 21. dňa pred dohodnutým dátumom odchodu.

8.2

Ak sa pri uzatváraní cestovnej zmluvy existujúce náklady na prepravu (najmä príplatky za palivo) k dohodnutému dátumu odchodu zvýšia, môže spoločnosť ANEX Tour zvýšiť cenu zájazdu podľa nasledujúceho výpočtu: (a) Ak ide o zvýšenie ceny na miesto, môže spoločnosť ANEX Tour požadovať od cestujúceho príslušný doplatok za zvýšenie ceny. (b) V iných prípadoch sa dodatočné náklady na prepravu požadované prepravou spoločnosťou rozdelia podľa počtu miest v dohodnutom dopravnom prostriedku. Spoločnosť ANEX Tour môže požadovať od cestujúceho zvýšenie ceny za jednotlivé miesto.

8.3

Ak sa k dohodnutému dátumu odchodu zvýšia poplatky ako prístavné alebo letiskové poplatky, ktoré boli uvedené pri uzatváraní zmluvy, môže spoločnosť ANEX Tour zvýšiť cenu zájazdu o pomernú časť tejto sumy. Tento doplatok sa vypočíta na základe percentuálneho zvýšenia prístavných alebo letiskových poplatkov, ktoré sa premietne do pôvodnej výšky poplatkov stanovených pre cestujúceho pri uzatváraní zmluvy.

8.4

Ak bola cena zájazdu založená na výmennom kurze a výmenný kurz medzi uzatvorením zmluvy a dohodnutým dátumom odchodu sa zmení tak, že spoločnosť ANEX Tour utrpí stratu z dôvodu kolísania kurzu, môže spoločnosť

ANEX Tour upraviť cenu dotknutých služieb v súlade s touto zmenou kurzu, porovnaním výmenného kurzu pri uzatvorení zmluvy a kurzom ku dňu odchodu.

8.5

Spoločnosť ANEX Tour je povinná informovať cestujúceho o zvýšení ceny okamžite po tom, čo sa dozvie o dôvode zmeny.

8.6

Zvýšenie ceny o viac ako 8% celkovej ceny zájazdu sa považuje za novú ponuku spoločnosti ANEX Tour cestujúcemu na zmenu zmluvy. Po oboznámení sa s touto novou ponukou musí cestujúci bez zbytočného odkladu oznámiť spoločnosti ANEX Tour, či túto ponuku s upravenou cenou prijíma, alebo od zmluvy odstúpi bez ďalších poplatkov. Cestujúci môže tiež požadovať náhradný zájazd podľa bodu 9 týchto podmienok, ak spoločnosť ANEX Tour môže ponúknuť porovnateľný zájazd s rovnakými alebo podobnými službami bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

9. Náhradný zájazd

9.1

Ak má cestujúci právo odstúpiť od zmluvy kvôli zvýšeniu ceny zájazdu o viac ako 8% alebo kvôli výraznej zmene podstatnej cestovnej služby, môže namiesto toho požadovať účasť na minimálne rovnocennej náhradnej ceste, ak spoločnosť ANEX Tour ponúka takýto zájazd bez zvýšenia ceny pre cestujúceho.

9.2

Cestujúci musí toto právo uplatniť okamžite po informovaní spoločnosti ANEX Tour o zvýšení ceny alebo zmene zájazdu.

10. Cestovné doklady

10.1

Cestovné doklady bude cestujúcemu zaslané po úplnom zaplatení ceny zájazdu najneskôr 14 dní pred dátumom odchodu na e-mailovú adresu, ktorú uviedol pri rezervácii. Ak cestujúci neobdrží svoje cestovné doklady do 7 dní pred dohodnutým dátumom odchodu, je jeho povinnosťou informovať spoločnosť ANEX Tour.

10.2

Pri elektronických letenkách (e-tickete) nebudú vydané papierové letenky. Cestujúci si môže vyzdvihnúť svoju palubnú vstupenku priamo pri odbavení na letisku, a to na základe predloženia kódu rezervácie letenky a cestovného pasu / občianskeho preukazu.

10.3

V prípade straty cestovných dokladov alebo vyzdvihnutia cestovných dokladov pred odchodom na pobočke služieb je

spoločnosť ANEX Tour oprávnená účtovať primeraný poplatok za vzniknuté dodatočné náklady.

11. Zrušenie, storno poplatky, náhradník

11.1

Cestujúci môže kedykoľvek pred začiatkom cesty odstúpiť od zmluvy, s výnimkou povinnosti zaplatiť už poskytnuté služby a storno poplatky. Zrušenie je potrebné oznámiť spoločnosti ANEX Tour a malo by byť uskutočnené písomne, s uvedením rezervačného čísla. Ak bola cesta rezervovaná prostredníctvom cestovného zástupcu, môže cestujúci oznámiť zrušenie aj prostredníctvom tohto zástupcu.

11.2

Ak cestujúci účinne odstúpi od zmluvy pred začiatkom cesty, ANEX Tour stráca nárok na dohodnutú cenu zájazdu. ANEX Tour si účtuje – pokiaľ odstúpenie nie je spôsobené zavinením ANEX Tour alebo vyššou mocou, a s výhradou iných storno a zmena taríf leteckých spoločností – nasledujúce storno poplatky za balíkové zájazdy s ohľadom na časovú blízkosť k zmluvnému začiatku cesty: Časové údaje sa vzťahujú na prijatie vyhlásenia o odstúpení pred začiatkom cesty, percentuálne údaje sa vzťahujú na cenu zájazdu. Tento rozpis platí pre typy zájazdov: balíkové zájazdy (okrem X-produktov), iba letenky a iba hotelové produkty.

- Od 89. do 29. dňa: 25%
- Od 28. do 22. dňa: 40%
- Od 21. do 15. dňa: 60%
- Od 14. do 4. dňa: 80%
- Od 3. dňa alebo v prípade neobjavenia sa: 90%

Pre **X-produkty** platí iná štruktúra poplatkov z dôvodu rôznych podmienok nákupu a storna letových a hotelových služieb:

- Do 29. dňa pred odchodom: 40%
- Od 28. do 22. dňa: 55%
- Od 21. do 15. dňa: 70%
- Od 14. do 4. dňa: 85%
- Od 3. dňa alebo v prípade neobjavenia sa: 95%

Pre **skupinové zájazdy** sa môžu storno podmienky líšiť a majú prednosť pred týmito VOP.

11.3

Poplatok za storno je v pomere k cene zájazdu a slúži ako primeraná náhrada za už vykonané prípravné kroky v dôvere na platnosť zmluvy a ďalšie výdavky ANEX Tour v dôsledku odstúpenia, pričom sa berú do úvahy ušetrené náklady a možnosť iného využitia cestovnej služby, bez toho, aby ANEX Tour musel pôvodne predkladať konkrétne dôkazy o jednotlivých položkách škody. Percentuálny podiel je reprezentatívna hodnota pre balíkové zájazdy. ANEX Tour si vyhradzuje právo namiesto uvedených paušálnych poplatkov požadovať vyššiu, konkrétne určenú náhradu, ak môže ANEX Tour preukázať podstatne vyššie náklady, ktoré

už nie sú v primeranom pomere k uvedeným paušálnym poplatkom.

11.4

Cestujúci má aj naďalej právo preukázať, že v súvislosti s jeho odstúpením alebo nenastúpením na cestu ANEX Tour nevznikli žiadne alebo podstatne nižšie náklady. V takýchto prípadoch môže ANEX Tour účtovať len skutočne preukázané náklady.

11.5

Poplatky za storno a zmenu rezervácie leteniek sa môžu výrazne líšiť v závislosti od leteckej spoločnosti a podmienok tarifu. Ak tarif letenky podlieha odlišným pravidlám, prípadné odlišné podmienky storna budú zobrazené už pri rezervácii. Rôzne špeciálne tarify neumožňujú zmeny alebo storna, čo bude cestujúcemu oznámené už pri rezervácii letenky.

12. Cestovné poistenie

Cestovné poistenie (zdravotné poistenie alebo poistenie zrušenia cesty) nie je zahrnuté v cene zájazdu. Cestujúci sa musí informovať o možnostiach uzavretia takéhoto poistenia. To platí aj pre poistenie proti nehodám (napr. pri športových aktivitách atď.) na mieste pobytu.

13. Zrušenie a výpoveď zo strany spoločnosti ANEX Tour

13.1

Ak nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov, ktorý je uvedený v cestovnej potvrdenke alebo popise zájazdu, je spoločnosť ANEX Tour oprávnená zrušiť zájazd až do 31 dní pred začiatkom cesty, respektíve odstúpiť od zmluvy. Informácia o zrušení zájazdu musí byť cestujúcemu doručená najneskôr 31 dní pred dohodnutým dátumom odchodu. V tomto prípade cestujúci dostane všetky už zaplatené sumy vrátené. Cestujúci má v tomto prípade možnosť vybrať si náhradný zájazd v súlade s bodom 9 týchto podmienok. Rozhodnutie musí cestujúci oznámiť spoločnosti ANEX Tour bez zbytočného odkladu.

13.2

Ak cestujúci ruší zájazd alebo sa správa hrubo v rozpore s podmienkami zmluvy a jeho ďalšia účasť na ceste je pre spoločnosť ANEX Tour alebo ostatných účastníkov neznesiteľná, môže spoločnosť ANEX Tour zrušiť zmluvu so zúčastneným bez výpovednej lehoty. Závažný dôvod zahŕňa aj spáchanie trestného činu cestujúcim počas cesty. V tomto prípade si spoločnosť ANEX Tour nárokuje náklady na dopravu domov, ktoré hradí cestujúci. ANEX Tour si však ponecháva nárok na zaplatenú cenu zájazdu a môže od cestujúceho požadovať náhradu škody v súlade s právnymi predpismi. Spoločnosť ANEX Tour si musí však započítať hodnotu ušetrných nákladov a prípadné výhody, ktoré získala z iného využitia nevyužitých služieb.

14. Reklamácie, náprava, zníženie ceny, odstúpenie/konsolidácia zmluvy zo strany cestujúceho

14.1

Ak je cestovná služba vadná, cestujúci má právo požadovať nápravu. Cestujúci je povinný okamžite oznámiť vadu miestnej správe zázajdu, alebo ak táto nie je prítomná, ANEX Tour v Düsseldorfe. Okrem toho je cestujúci povinný neodkladne urobiť všetko, čo je primerané, aby prispel k odstráneniu akejkoľvek poruchy a minimalizoval vzniknutú škodu.

14.2

ANEX Tour môže vadu odstrániť poskytnutím rovnocennej alebo kvalitnejšej náhradnej služby. ANEX Tour však môže odmietnuť nápravu, ak by si vyžiadala neprimerané náklady.

14.3

Ak ANEX Tour neposkytne nápravu v primeranej lehote, ktorú cestujúci určí, môže cestujúci sám odstrániť vadu a požadovať náhradu potrebných nákladov. Na stanovenie lehoty nie je potrebné, ak ANEX Tour nápravu vážne a definitívne odmietne alebo ak okamžitá náprava vyžaduje osobitný záujem cestujúceho alebo jeho spolucestujúcich.

14.4

Počas trvania vady sa zníži cena zázajdu v pomere, v akom mal majetok v bezvadnom stave hodnotu v čase uzatvorenia zmluvy v porovnaní so skutočnou hodnotou. V prípade pochybností sa táto hodnota odhaduje.

14.5

Ak cestujúci neoznámil včas vadu zázajdu alebo odmietol primerané a vhodné opatrenia na jej nápravu, stráca nárok na zníženie ceny alebo na náhradu nákladov spojených s jeho vlastnou nápravou. To neplatí, ak je oznámenie v očividne beznádejnej situácii alebo ak je z iných dôvodov neprimerané.

14.6

Cestujúci môže zmluvu o zázajde z dôvodu vady zrušiť, ak je zázajd výrazne ovplyvnený vadou alebo ak je pre neho z dôvodu tejto vady neznesiteľný. Zrušenie je prípustné až po uplynutí primeranej lehoty, ktorú cestujúci stanoví, a po uplynutí tejto lehoty bez nápravy zo strany ANEX Tour.

14.7

V prípade vady alebo neplnenia zázajdu môže cestujúci, nezávisle na znížení ceny alebo zrušení zmluvy, požadovať náhradu škody, pokiaľ vada nepochádza z okolností, za ktoré ANEX Tour nenesie zodpovednosť. Ak je zázajd zrušený alebo výrazne ovplyvnený, môže cestujúci požadovať aj primeranú náhradu v hotovosti za stratený čas dovolenky.

14.8

Pri strate alebo poškodení batožiny počas leteckej dopravy musí cestujúci bezodkladne oznámiť škodu (P.I.R.) príslušnej leteckej spoločnosti na letisku v mieste priletu. Podľa podmienok prepravnej spoločnosti je podanie škodovej

správy predpokladom na uplatnenie nárokov. Škodová správa musí byť podaná pri poškodení batožiny do 7 dní a pri oneskorení batožiny do 21 dní od jej odovzdania. Cestujúci by mal tiež okamžite informovať miestnu správu zázajdu o strate, poškodení alebo nesprávnom presune batožiny. ANEX Tour nenesie zodpovednosť za stratu alebo poškodenie cenností alebo hotovosti v odovzdanom batožinovom priestore. Náležitosti cestujúceho v súvislosti s batožinou podľa „Montrealskej dohody“ zostávajú týmto nezmenené.

15. Zodpovednosť, lehota na uplatnenie nárokov, premlčanie

15.1

Spoločnosť ANEX Tour nenesie zodpovednosť za poruchy výkonu, škody na osobách a majetku v súvislosti s výkonmi, ktoré sú poskytované ako tretie strany, ako sú napríklad výlety, športové podujatia, návštevy divadiel, prenájom áut atď. Tieto tretie strany sú jasne označené ako „tretie strany“ v cestovnej potvrdenke alebo v cestovnom katalógu ANEX Tour. Tieto služby (ako prenájom auta, poistenia a pod.), ktoré sú dodatočne rezervované po záväznej rezervácii cesty, nie sú súčasťou cestovnej zmluvy so spoločnosťou ANEX Tour. V takýchto prípadoch vzniká samostatná zmluva s príslušným poskytovateľom.

15.2

Účasť na športových a iných dovolenkových aktivitách je výlučne zodpovednosťou cestujúceho. Cestujúci má povinnosť pred použitím športového zariadenia skontrolovať bezpečnosť zariadení a vozidiel.

15.3

Zmluvná zodpovednosť spoločnosti ANEX Tour za škody, ktoré nie sú osobnými zraneniami, je obmedzená na trojnásobok ceny zázajdu, pokiaľ škoda nebola spôsobená úmyselne alebo hrubou nedbanlivosťou, alebo pokiaľ spoločnosť ANEX Tour nenesie zodpovednosť za škodu spôsobenú len v dôsledku zlyhania poskytovateľa služieb.

15.4

Ak platia pre služby, ktoré má poskytovať tretia strana, medzinárodné dohody alebo právne predpisy, ktoré obmedzujú alebo podmieňujú právo na náhradu škody, môže sa spoločnosť ANEX Tour voči cestujúcemu na tieto obmedzenia odvolať.

15.5

Všetky zmluvné nároky cestujúceho z dôvodu nesplnenia podmienok zmluvy musia byť uplatnené voči spoločnosti ANEX Tour do jedného mesiaca od dohodnutého konca cesty. Po uplynutí tejto lehoty možno nároky uplatniť len v prípade, že cestujúci nemohol dodržať lehotu bez vlastného zavinenia. V prípade nárokov na náhradu škody súvisiacich s leteckou batožinou, tieto musia byť uplatnené v prípade poškodenia batožiny do 7 dní a v prípade oneskorenia batožiny do 21 dní po jej doručení.

15.6

Nároky cestujúceho na zníženie ceny a náhradu škody sa premlčujú do jedného roka, pokiaľ nejde o nároky týkajúce sa poškodenia života, tela alebo zdravia cestujúceho, alebo ak sú spôsobené úmyselným alebo hrubým zanedbaním zo strany spoločnosti ANEX Tour alebo jej zástupcov. Lehoty na premlčanie začínajú plynúť dňom, keď mala cesta podľa zmluvy skončiť.

16. Predpisy týkajúce sa pasov, víz a zdravotné predpisy

16.1

Spoločnosť ANEX Tour predpokladá, že cestujúci je občanom Nemecka a informuje ho o predpisoch týkajúcich sa pasov, víz a zdravotných predpisov. Ak je spoločnosti ANEX Tour známe, že cestujúci je občanom členského štátu Európskej únie, alebo to mala spoločnosť ANEX Tour vedieť, informuje cestujúceho o príslušných predpisoch. Cestujúci z iných štátov si sám a na vlastnú zodpovednosť musí získať potrebné informácie od príslušného konzulátu. Cestujúci je zodpovedný za získanie a nosenie všetkých potrebných cestovných dokladov, prípadne požadovaných očkovaní a dodržiavanie predpisov týkajúcich sa cieľ a devíz v krajine, do ktorej cestuje.

16.2

Nevýhody, najmä náklady, ktoré cestujúcemu vzniknú v dôsledku nedodržania vyššie uvedených povinností, znáša cestujúci; to neplatí, ak spoločnosť ANEX Tour cestujúceho neinformovala dostatočne, neúplne alebo vôbec o informáciách uvedených v tomto odseku.

16.3

Spoločnosť ANEX Tour nezodpovedá za včasné vydanie a doručenie potrebných víz príslušnou diplomatickou misiou, aj keď cestujúci poveril spoločnosť ANEX Tour vybavením víz, pokiaľ oneskorenie nezavinila spoločnosť ANEX Tour.

17. Ochrana osobných údajov

17.1

Spoločnosť ANEX Tour je zodpovedná za ponuky a s nimi súvisiace služby ako správcovská osoba v zmysle článku 4 ods. 7 GDPR. Správcovská osoba podľa Nemeckého zákona o ochrane osobných údajov (BDSG) je:

ANEX Tour GmbH

Gladbecker Straße 1-3

40472 Düsseldorf

Zákonný zástupca: Yasir Karaçor

Ochrana osobných údajov spoločnosti ANEX Tour je k dispozícii na vyššie uvedených kontaktných adresách a tiež na e-maile: datenschutz@anextour.de.

17.2

Počas procesu rezervácie je nevyhnutné spracovanie ďalších osobných údajov. Tieto zahŕňajú najmä meno, adresu, telefónne číslo, e-mailovú adresu („kontaktné údaje“), dátum príchodu a odchodu, ubytovanie a typ rezervovanej izby („rezervačné údaje“). Údaje sa používajú

výlučne v súlade s právnymi predpismi. To znamená, že v súlade so zásadou minimalizácie údajov budú zhromažďované, spracovávané alebo využívané len tie údaje, ktoré sú potrebné na plnenie zmluvy medzi stranami. Vaše údaje budú ďalej použité len na dosiahnutie účelu služby. To znamená, že údaje cestujúceho nebudú použité na iné účely, pokiaľ cestujúci neudelí predchádzajúci súhlas alebo ak neexistuje zákonom stanovený dôvod na ich spracovanie.

17.3

Na plnenie zmluvy podľa článku 6 ods. 1 písm. b) GDPR budú údaje napríklad poskytnuté leteckým spoločnostiam, hotelom, prepravcom, spoločnostiam na prenájom áut, poisťovňam, poskytovateľom účtovných služieb atď., pokiaľ je to nevyhnutné na plnenie zmluvy. V závislosti od vybraného poskytovateľa platobných služieb budú údaje týkajúce sa platby odovzdané príslušnej banke alebo platobnej službe poverenej spoločnosťou ANEX Tour. V niektorých prípadoch tieto platobné služby údaje aj samostatne zbierajú, ak cestujúci má účet u daného poskytovateľa. V takom prípade sa musí cestujúci prihlásiť do svojho účtu u poskytovateľa platobnej služby. Na tento účel platí ochrana osobných údajov daného poskytovateľa platobných služieb.

Počas prenosu údajov na služby, ktoré cestujúci rezervoval, môže po rezervácii dôjsť k prenosu údajov poskytovateľom so sídlom v krajine mimo Európskej únie. Prenos osobných údajov do týchto spoločností sa uskutoční iba v rozsahu potrebnom na plnenie zmluvy. Je potrebné poznamenať, že v týchto krajinách môže existovať nižšia úroveň ochrany osobných údajov. Rovnako môže byť prenos údajov v konkrétnych prípadoch potrebný aj na základe zákonných predpisov alebo právoplatného súdneho rozhodnutia. Tento prenos sa zakladá na článku 6 ods. 1 písm. c) GDPR.

17.4

Spoločnosť ANEX Tour udržiava aktuálne technické opatrenia na zabezpečenie bezpečnosti údajov, najmä na ochranu osobných údajov pred nebezpečenstvom pri prenose údajov a pred prístupom tretích strán. Na tento účel sú údaje šifrované pri každom prenose prostredníctvom SSL štandardu. Tieto opatrenia sa pravidelne prispôbujú aktuálnemu stavu techniky.

17.5

V súvislosti so spracovaním osobných údajov spoločnosťou ANEX Tour má cestujúci nasledujúce práva, ktoré sú podrobnejšie uvedené. Všetky práva môžu byť uplatnené bez poplatku, a to e-mailom alebo písomne na adresu uvedenú v bode 17.1. Iba v prípade zjavne neodôvodnených alebo – najmä v prípade častých opakovaní – nadmerných žiadostí môže spoločnosť ANEX Tour podľa článku 12 ods. 5 GDPR požadovať primeraný poplatok, ktorý zohľadní administratívne náklady na informovanie alebo realizáciu požadovaných opatrení, alebo môže odmietnuť konanie na základe žiadosti.

17.5.1

Cestujúci môže požadovať potvrdenie, či spoločnosť ANEX

Tour spracúva osobné údaje cestujúceho. Ak áno, cestujúci má právo na informácie podľa článku 15 GDPR.

17.5.2

Cestujúci môže požadovať od spoločnosti ANEX Tour opravu nesprávnych alebo doplnenie neúplných osobných údajov (článok 16 GDPR) a za podmienok článku 17 GDPR môže požadovať vymazanie svojich osobných údajov.

17.5.3

Cestujúci môže požadovať obmedzenie spracovania svojich osobných údajov za podmienok článku 18 GDPR.

17.5.4

Cestujúci môže z dôvodov súvisiacich so svojou osobitou situáciou kedykoľvek namietať proti spracovaniu svojich osobných údajov, ak je toto spracovanie založené na právnom základe podľa článku 6 ods. 1 písm. e) alebo f) GDPR. Osobné údaje potom nebudú spracovávané spoločnosťou ANEX Tour, pokiaľ spoločnosť nemôže preukázať nevyhnutné oprávnené dôvody na spracovanie, ktoré prevažujú nad záujmami, právami a slobodami cestujúceho, alebo ak spracovanie slúži na uplatnenie, vykonávanie alebo obhajobu právnych nárokov.

17.6

Ak cestujúci má pocit, že spoločnosť ANEX Tour nespĺnila svoje povinnosti v oblasti ochrany osobných údajov, môže sa obrátiť na orgány na ochranu osobných údajov.

Kontaktné údaje:

Landesbeauftragte für Datenschutz und
Informationsfreiheit – Nordrhein-Westfalen
Postfach 20 04 44
40102 Düsseldorf
Tel.: 0211/38424-0
Fax: 0211/38424-10
E-mail: poststelle@ldi.nrw.de

18. Voľba práva, súdna príslušnosť

18.1

Na zmluvný vzťah medzi cestujúcim a spoločnosťou ANEX Tour sa uplatňuje výlučne nemecké právo.

18.2

Ustanovenie o voľbe práva uvedené vyššie sa neuplatňuje, ak a pokiaľ z medzinárodných dohovorov, ktoré sa vzťahujú na cestovnú zmluvu medzi cestujúcim a spoločnosťou ANEX Tour, vyplývajú nezrušiteľné ustanovenia, ktoré sú pre cestujúceho výhodnejšie, alebo ak a pokiaľ sú v členskom štáte EÚ, ktorého je cestujúci občanom, ustanovenia, ktoré sú pre neho výhodnejšie, než vyššie uvedené ustanovenia alebo príslušné nemecké predpisy.

18.3

Súdna príslušnosť pre žaloby proti spoločnosti ANEX Tour je sídlo spoločnosti v Düsseldorfe.

18.4

Žaloby proti cestujúcemu, ktorý je obchodník, právnická osoba verejného alebo súkromného práva, alebo osoba,

ktorá má trvalý pobyt alebo obvyklý pobyt v zahraničí, alebo ktorej trvalý pobyt alebo obvyklý pobyt v čase podania žaloby nie je známy, budú podané k súdu, ktorý je príslušný pre sídlo spoločnosti ANEX Tour v Düsseldorfe.

18.5

Spoločnosť ANEX Tour nie je ochotná zúčastniť sa na procese alternatívneho riešenia sporov pred spotrebiteľským rozhodcovským orgánom.

Cestovná kancelária:

ANEX Tour GmbH
Gladbecker Straße 1-3
40472 Düsseldorf
Telefón: +49 (0) 211 781 774 0
Fax: +49 (0) 211 781 774 99
Generálny riaditeľ: Yasir Karaçor
HRB 77532
Dátum: 29.04.2024