

Podmínky pro zájezdy a cestovní služby objednané jako individuální služby

Následující ustanovení se vztahují na všechny zájezdy a cestovní služby objednané jako individuální služby ve smyslu § 651a odst. 3 č. 2 BGB (německého občanského zákoníku) - dále jen individuální služby - poskytované pořadatelem TravelTrex GmbH.

O soubornou dovolenou se jedná, pokud je provedena kombinovaná rezervace alespoň dvou cestovních služeb. Případně pokud je jedna z cestovních služeb rezervována s jinou turistickou službou, jejíž cena činí alespoň 25 % celkové hodnoty zájezdu. V takovém případě společnost TravelTrex GmbH poskytne formulář pro souborné služby pro cesty.

Pokud se v následujících podmínkách používá pojem "služba(y)", zahrnuje to jak souborné, tak individuální služby.

1. Uzavření cestovní smlouvy

- a. Provedením rezervace činí zákazník pořadateli zájezdu TravelTrex GmbH se sídlem v Kolíně nad Rýnem, Německo, dále zkráceně "TT", závazný návrh na uzavření smlouvy. Tato nabídka vychází z popisu služby a doplňujících informací poskytnutých TT k příslušné službě, pokud jsou zákazníkovi k dispozici.
- b. U rezervací na vyžádání může TT ověřit dostupnost až do 7 pracovních dnů. Zákazník je po tuto dobu vázán svou nabídkou.
- c. Cestovní kanceláře (např. cestovní agentury) a poskytovatelé služeb (např. hotely, dopravní společnosti) nejsou ze strany TT oprávněni uzavírat dohody, poskytovat informace nebo ujištění, které mění dohodnutý obsah smlouvy, přesahují rámec smluvně dohodnutých služeb TT nebo jsou v rozporu s výzvou k podání nabídky. Místní a hotelové brožury, které TT nezveřejnila, nejsou pro TT a její závazek k plnění závazné, pokud se nestaly předmětem výzvy k podání nabídky nebo obsahem závazku TT k plnění na základě výslovné dohody se zákazníkem.
- d. Rezervace lze provádět písemně, telefonicky, faxem, přes internet nebo e-mailem. Zákazník odpovídá za všechny smluvní závazky spolucestujících, pro které provádí rezervaci, jako za své vlastní, pokud tento závazek přijal výslovným a samostatným prohlášením. V případě elektronických rezervací TT neprodleně potvrdí přijetí rezervace elektronickou cestou. Toto potvrzení o přijetí však nepředstavuje potvrzení o přijetí objednávky rezervace.
- e. Smlouva je uzavřena okamžikem přijetí ze strany TT. Akceptace nevyžaduje žádnou zvláštní formu. Při uzavření smlouvy nebo bezprostředně po něm zašle TT zákazníkovi potvrzení na trvalém nosiči (e-mailem nebo dopisem) v souladu se zákonnými požadavky.
- f. Pokud se obsah potvrzení o cestě liší od obsahu rezervace, má se za to, že TT učinil novou nabídku, kterou je TT vázán po dobu deseti dnů. Smlouva je uzavřena na základě této nové nabídky, pokud TT na změnu s ohledem na novou nabídku upozornila a splnila své předmluvní informační povinnosti a zákazník ve lhůtě závaznosti prohlásí TT přijetí nabídky výslovným prohlášením, zálohovou platbou, konečnou platbou nebo zahájením cesty.
- g. Pokud nejsou podmínky pořadatele k dispozici v době telefonické rezervace, budou zaslány spolu s potvrzením o cestě a stanou se součástí smlouvy v souladu s ustanovením bodu 1f.
- h. Předmluvní informace poskytnuté TT o základních charakteristikách služeb, dohodnuté ceně a všech dodatečných nákladech, způsobech platby, minimálním počtu účastníků a storno poplatcích (v souladu s § 250 odst. 3 čísla 1, 3 až 5 a 7 EGBGB) se nestávají součástí smlouvy o poskytování služeb pouze tehdy, pokud to bylo mezi stranami výslovně dohodnuto.
- i. TT upozorňuje, že podle zákonných ustanovení (§ 312 odst. 7, § 312 g odst. 2 věta 1 č. 9 BGB) neexistuje právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu podle § 651 a a § 651 c BGB a od smlouvy o poskytování jednotlivých služeb uzavřené na dálku (včetně dopisů, telefonních hovorů, e-mailů a internetu), ale pouze zákonná práva na odstoupení od smlouvy a na zrušení smlouvy.

2. Platba, cestovní doklady

- a. Společnost TT uzavřela u společnosti Deutscher Reisesicherungsfond GmbH pojištění proti úpadku, které chrání peníze zákazníků. V těchto případech bude potvrzení o pojištění zasláno spolu s potvrzením o zájezdu. Po uzavření smlouvy je třeba složit zálohu ve výši 20 % ceny zájezdu, a to bez ohledu na to, zda byl objednan zájezd nebo individuální služba. Pokud bylo sjednáno pojištění, je pojistné splatné spolu se zálohou. Totéž platí při rezervaci varianty Flex. Zbývající částka je splatná 28 dní před zahájením služby. Pokud je rezervace provedena během 28 dnů, je celá částka splatná okamžitě.
- b. Pokud zákazník neuhradí zálohu a/nebo konečnou platbu v dohodnutých termínech splatnosti, je společnost TT oprávněna odstoupit od smlouvy po zaslání upomínky se stanovením lhůty a účtovat zákazníkovi náklady na zrušení smlouvy v souladu s bodem 4.
- c. Při platbě kreditní kartou a inkasem se platba zpracovává prostřednictvím externího poskytovatele platebních služeb Stripe. Přímé inkaso je inkasováno po zaslání potvrzení o cestě/fakture. Lhůta pro oznámení (předběžné oznámení) je zkrácena na jeden den jak pro zálohu, tak pro konečnou platbu. TT je oprávněna účtovat poplatek za vrácené inkaso.

účtovat poplatek ve výši 9 EUR. Zákazník je oprávněn prokázat společnosti TT, že nevznikla žádná škoda nebo vznikla podstatně menší škoda, než je požadovaný poplatek.

- d. Pokud TT obdrží platbu v plné výši, budou dokumenty odeslány 14 dní před zahájením služby.

3. Změny výkonu

- a. Změny nebo odchylky jednotlivých služeb od dohodnutého obsahu smlouvy, které se stanou nezbytnými po uzavření smlouvy a před zahájením služby a které nebyly vyvolány TT ve zlé víře, jsou přípustné pouze tehdy, pokud tyto změny nebo odchylky nejsou podstatné a nemají vliv na celkový charakter rezervovaného zájezdu. Případné záruční nároky zůstávají nedotčeny, pokud jsou změněné služby vadné.
- b. Společnost TT je povinna neprodleně informovat zákazníka o všech změnách nebo odchylkách v plnění na trvalém nosiči. V případě potřeby TT nabídne zákazníkovi bezplatnou změnu rezervace nebo zrušení rezervace. V případě podstatné změny základní cestovní služby nebo odchylky od zvláštních požadavků zákazníka, které se staly součástí smlouvy, je zákazník oprávněn bezplatně odstoupit od smlouvy nebo požadovat účast na zájezdu alespoň stejné hodnoty - nebo rezervaci individuální služby - pokud je TT schopna takovou službu ze své nabídky nabídnout bez dodatečných nákladů pro zákazníka. Zákazník má právo požadovat náhradu škody. Zákazník musí tato práva uplatnit u společnosti TT neprodleně po prohlášení společnosti TT o změně cestovní služby.
- c. TT si vyhrazuje právo jednostranně zvýšit cenu zájezdu po uzavření smlouvy, pokud zvýšení ceny zájezdu vyplývá přímo ze zvýšení ceny za přepravu cestujících v důsledku vyšších nákladů na pohonné hmoty nebo jiné zdroje energie, ke kterému skutečně došlo po uzavření smlouvy a které nebylo možné v době uzavření smlouvy předvídat. V takovém případě se cena zájezdu změní v rozsahu, v jakém má toto zvýšení na osobu vliv na cenu zájezdu. V takovém případě TT neprodleně informuje zákazníka na trvalém nosiči o zvýšení ceny a jeho důvodech a předloží výpočet zvýšení ceny. Zvýšení ceny je účinné pouze v případě, že splňuje zde uvedené požadavky a zákazník je o něm informován nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Zvýšení ceny, které je požadováno od 20. dne před sjednaným zahájením zájezdu, je neplatné.
- d. Zákazník může požadovat snížení ceny zájezdu, pokud se po uzavření smlouvy a před zahájením zájezdu změnila cena uvedená v bodě 3 c) a pokud to vede ke snížení nákladů TT. Pokud zákazník zaplatil vyšší částku, než jaká mu náleží podle této smlouvy, vrátí mu TT dodatečnou částku, přičemž TT může od dodatečné částky, která má být vrácena, odečíst skutečně vynaložené administrativní náklady. Výši těchto nákladů musí zákazník na požádání prokázat.

4. Zrušení cesty zákazníkem před jejím zahájením

- a. Zákazník může od smlouvy odstoupit kdykoli před zahájením služby. Rozhodující je doručení oznámení o odstoupení od smlouvy společnosti TT (viz adresa níže) nebo cestovní kanceláři, u které byla služba objednána. Zákazníkovi se doporučuje, aby odstoupení od smlouvy oznámil písemně nebo v textové podobě (např. dopisem nebo e-mailem). Pokud zákazník zruší smlouvu zcela nebo zčásti nebo se neúčastní zájezdu či objednané individuální služby, ztrácí TT nárok na zaplacení sjednané ceny. Naopak, pokud TT za zrušení zájezdu nenese odpovědnost nebo pokud v místě určení nebo v jeho bezprostřední blízkosti nastanou mimořádné okolnosti, může TT požadovat náhradu za uskutečněné cestovní služby a vzniklé náklady. Při výpočtu náhrady se zohlední obvykle ušetřené výdaje a obvykle možné jiné využití cestovních služeb. Okolnosti jsou nevyhnutelné a mimořádné, pokud jsou mimo kontrolu TT a jejich následkům nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškerých přiměřených opatření.
- b. TT může účtovat paušální částku za tento nárok na náhradu škody jako procento ze sjednané ceny, a to v následujícím členění podle blízkosti okamžiku odstoupení od smlouvy ke smluvně sjednanému začátku plnění: V případě zrušení do 30 dnů před zahájením služby se účtuje 20 % sjednané ceny, do 15 dnů před zahájením služby 40 %, do 8 dnů před zahájením služby 70 % a od 7 dnů před zahájením služby a v případě nedostavení se 90 % sjednané ceny. Při kompletním zrušení (tj. nikoliv pouze jednotlivých účastníků) ubytovacích jednotek pro 10 a více osob platí vzhledem k jejich výhradně dlouhodobé pronajimatelnosti následující paušální sazby: do 16 týdnů před zahájením služby 20%, do 12 týdnů před zahájením služby 30%, do 8 týdnů před zahájením služby 40%, do 4 týdnů před zahájením služby 60%, do 15 dnů před zahájením služby 75 % a od 14 dnů před zahájením služby a v případě nedostavení se 90 % dohodnuté ceny. Pokud je storno doručeno po 18:00 v pracovní dny (kromě soboty), je pro okamžik storna rozhodující následující pracovní den (kromě soboty).
- Zrušení rezervace je možné bezplatně do 42 dnů před zahájením služby, pokud je provedeno do 5 dnů od provedení rezervace. Tuto možnost lze využít pouze jednou pro jednoho zákazníka nebo skupinu a pouze v případě, že služba již nebyla přeobjednána.
- Při rezervaci varianty Flex je možné jednorázově bezplatně storno do 16 nebo 32 dnů před začátkem cesty nebo jednorázově přebookování za aktuální cenu. Samotnou variantu Flex nelze zrušit a její cena se v případě zrušení nebo přebookování rezervace nevrací.

- c. TT může po zákazníkovi požadovat náhradu skutečně vzniklé škody, která odpovídá sjednané ceně snížené o ušetřené náklady a případné další využití cestovních služeb. V tomto případě musí TT požadovanou náhradu konkrétně vyčíslit a odůvodnit.
- d. Pokud jedna nebo více osob ze skupiny odstoupí od smlouvy tak, že ubytovací jednotka (např. dvoulůžkový pokoj, byt) je stále obsazena zbývajícími osobami, stornopoplatky se zpravidla vypočítají podle bodu 4c (bez ohledu na čas odstoupení).
- e. Zákazník může společnosti TT prokázat, že mu nevznikla žádná škoda nebo že vznikla podstatně menší škoda, než je požadovaná paušální částka.

5. Rebookings

- a. Zákazník má možnost bezplatně změnit termín a destinaci do 42 dnů před zahájením služby, pokud je k dispozici požadovaná alternativa a pokud se nesníží délka pobytu ani počet účastníků. Platí aktuální cena nové služby bez slevy last minute & more. Požadavky zákazníků na změnu rezervace od 41. dne před zahájením služby, pokud je to vůbec možné, lze provést pouze po odstoupení od smlouvy podle bodu 4 při současné nové registraci. To neplatí pro žádosti o přeobjednání, které se týkají pouze malého množství prací. Pokud se přeobjednání rovná částečnému zrušení smlouvy, lze jej provést v souladu s bodem 4.
- b. Do zahájení poskytování služby může zákazník požádat TT prostřednictvím oznámení na trvalém nosiči, aby do práv a povinností vyplývajících ze smlouvy vstoupila místo něj třetí osoba. TT může proti vstupu třetí osoby vznést námitku, pokud nespĺňuje zvláštní požadavky na plnění nebo pokud je její účast v rozporu se zákonnými ustanoveními nebo úředními příkazy. Pokud třetí osoba vstoupí do smlouvy, odpovídají společně a nerozdílně TT za sjednanou cenu a dodatečně náklady vzniklé vstupem třetí osoby.

6. Nevyužité služby

Pokud zákazník nevyužije jednotlivé cestovní služby, které mu byly řádně nabídnuty, z důvodů na jeho straně (např. z důvodu předčasného návratu nebo z jiných závažných důvodů), nemá nárok na vrácení poměrné části sjednané ceny. TT se vynasnaží získat náhradu ušetřených nákladů od poskytovatelů služeb. Tato povinnost neplatí v případě zcela bezvýznamných služeb nebo pokud úhradě brání zákonné nebo úřední předpisy.

7. Ukončení z důvodů chování

Společnost TT může smlouvu vypovědět bez výpovědní doby, pokud zákazník i přes upozornění společnosti TT trvale narušuje poskytování objednané služby nebo pokud zákazník porušuje smlouvu v takovém rozsahu, že je okamžité zrušení smlouvy oprávněné. Pokud společnost TT smlouvu zruší, zůstává jí právo na sjednanou cenu, ale musí si započíst hodnotu ušetřených nákladů, jakož i výhody, které společnost TT získá z jiného využití nevyužitých služeb, včetně částek připsaných na účet společnosti TT poskytovateli služeb.

8. Povinnosti zákazníka spolupracovat

- a. Oznámení závad: Pokud není objednaná služba poskytnuta v souladu se smlouvou, může zákazník požadovat nápravu. Zákazník je však povinen neprodleně oznámit společnosti TT každou vzniklou závadu. Pokud tak zaviněně neučiní, nebude mu sjednaná cena snížena. To neplatí pouze v případě, že oznámení je zjevně marné nebo je nepřiměřené z jiných důvodů. Zákazník je povinen neprodleně oznámit průvodci v místě dovolené případné závady. Není-li v místě zájezdu průvodce, musí být případné vady zájezdu oznámeny společnosti TT na adresu jejího sídla. O dostupnosti průvodce nebo TT bude zákazník informován v popisu služby, nejpozději však s cestovními doklady. Průvodce zájezdu je poučen o tom, že pokud je to možné, musí přijmout opatření k nápravě. Není však oprávněn uznávat reklamace zákazníka.
- b. Stanovení lhůty před zrušením: Pokud si zákazník přeje vypovědět smlouvu z důvodu nedostatečného plnění nebo z dobrého důvodu, který je pro TT rozpoznatelný z důvodu nepřiměřenosti, musí nejprve stanovit TT přiměřenou lhůtu k nápravě. To neplatí pouze v případě, že opatření k nápravě nejsou možná nebo je TT odmítne přijmout, nebo pokud je okamžité ukončení smlouvy odůvodněno zvláštním zájmem zákazníka, který je pro TT rozpoznatelný.
- c. Cestovní doklady: Zákazník musí informovat TT, pokud neobdrží požadované doklady (např. voucher na skipas, hotelové vouchery) ve lhůtě oznámené TT.
- d. Povinnost minimalizovat škody: Zákazník musí v maximální možné míře předcházet vzniku škod a minimalizovat vzniklé škody. Zákazník musí zejména upozornit TT na riziko vzniku škody.

9. Omezení odpovědnosti

- a. Smluvní odpovědnost TT za škody jiné než na zdraví je omezena na trojnásobek sjednané ceny, pokud škoda zákazníkovi nebyla způsobena úmyslně nebo hrubou nedbalostí nebo pokud TT odpovídá za škodu, která zákazníkovi vznikla výhradně zaviněním poskytovatele služeb.

- b. Odpovědnost společnosti TT za škody na majetku, které nebyly způsobeny úmyslně nebo hrubou nedbalostí, je omezena na trojnásobek sjednané ceny. Tato maximální odpovědnost se vztahuje na účastníka a objednanou službu.
- c. TT neodpovídá za přerušení služeb, zranění osob a škody na majetku v souvislosti se službami, které jsou pouze sjednány jako služby třetích stran (např. provoz lyžařských vleků, skibusu, balíčky aktivit atd.) a jsou v popisu a potvrzení cesty výslovně označeny jako služby třetích stran. TT však odpovídá v případě a v rozsahu, v jakém bylo příčinou škody způsobené cestujícímu porušení informačních, vysvětlovacích nebo organizačních povinností ze strany pořadatele zájezdu.

10. Vyloučení nároků a promlčecí lhůta

Zákazník musí uplatnit nároky na nesmluvní poskytnutí objednané služby do dvou let od smluvně stanoveného ukončení služby.

11. Pasové, vízové a zdravotní předpisy

- a. Při rezervaci zájezdu TT informuje zákazníka o obecných pasových a vízových požadavcích a zdravotních formalitách v cílové zemi, včetně přibližných lhůt pro získání potřebných víz a jejich případných změn před zahájením služby. Při rezervaci individuální služby je povinnost získat tyto informace výhradně na zákazníkově.
- b. Zákazník je zodpovědný za získání a přepravu cestovních dokladů požadovaných úřady, za případné nezbytné očkování a za dodržování celních a devizových předpisů. Veškeré nevýhody, zejména úhradu stornopoplateků vzniklých v důsledku nedodržení těchto předpisů, nese zákazník, pokud nejsou způsobeny zaviněným nesprávným informováním nebo neinformováním ze strany TT.

12. Volba práva

Smluvní vztah mezi zákazníkem a TT se řídí výhradně německým právem, pokud volba práva nevede k tomu, že by spotřebitel byl v důsledku těchto smluvních podmínek a odpovídajícího německého práva zbaven ochrany poskytované kogentními ustanoveními práva země, v níž má obvyklé bydliště. V takovém případě se nadále použije německé právo s tím, že je třeba použít kogentní ustanovení o minimální ochraně státu, v němž má spotřebitel obvyklé bydliště.

Pokud uzavření smlouvy se spotřebitelem, který nemá obvyklé bydliště v Německu, nepředcházela výslovná nabídka nebo reklama v zemi jeho obvyklého bydliště, která vedla k uzavření smlouvy, použije se výhradně německé právo. To platí i pro celý právní vztah. Pokud se odpovědnost TT neřídí německým právem v případě soudního řízení zákazníka proti TT v zahraničí, použije se s ohledem na právní důsledky, zejména s ohledem na povahu, rozsah a výši nároků zákazníka, výhradně německé právo.

13. Neplatnost jednotlivých ustanovení

Neplatnost jednotlivých ustanovení smlouvy nemá za následek neplatnost celé smlouvy.

Pořadatel zájezdu:



TravelTrex GmbH, Bonner Str. 484-486, 50968 Kolín nad Rýnem, HRB 31998, Místní soud Kolín nad Rýnem, jednatelé: Andreas Rühl, Thomas Bartel. SnowTrex, HolidayTrex a SportsTrex jsou ochranné známky společnosti TravelTrex GmbH.

Stav: 01/09/2023