

Cestovné a platobné podmienky

pre zájazdy a individuálne služby cestového ruchu pri rezerváciách v slovenských cestovných agentúrach



5 vor Flug je značka spoločnosti FTI Touristik GmbH, pod ktorou FTI Touristik GmbH predáva svoje cestovné služby. Rezervácia jednej alebo viacerých cestovných služieb 5 vor Flug produktového programu (ďalej len „5 vor Flug“) sa uskutočňuje na základe týchto cestovných a platobných podmienok, a to pre

• **Zmluvy o balíku cestovných služieb (zájazdov)**, ktoré zahŕňajú aj zájazdy so špeciálnym označením ako napríklad „X5vFl“ a plavby.

a

• **Zmluvy o individuálnych službách cestovného ruchu**

To zahŕňa:

- **Zmluvy na čisto ubytovacie a stravovacie služby** v hoteloch, rekreačných apartmánoch a rekreačných domoch (predovšetkým „Len-hotel“)
- **Zmluvy na čisto dopravné služby** ako najmä o letových výkonoch (predovšetkým „Len-let“ ako charterový let alebo pravidelný let), alebo transferové služby bez ďalších cestovných služieb
- **Zmluvy na iné individuálne služby cestovného ruchu**, ako sú najmä vstupenky a lyžiarske lístky

s týmito odchýlkami:

Nasledujúce ustanovenia cestovných a platobných podmienok sa vzťahujú výlučne na zájazdy (a nie na individuálne služby cestovného ruchu):

- (1) Poistenie proti platobnej neschopnosti
4. pasové, vízové a zdravotné predpisy
5. postúpenie zmluvy inému cestujúcemu
6. (1) a) Odstúpenie od zmluvy pred jej začiatkom /kompenzácia

Okrem toho Vás v príslušnom bode upozorňujeme na uplatnenie jednotlivých ustanovení týchto cestovných a platobných podmienok pre zájazdy a/alebo individuálne služby cestovného ruchu.

1. Uzavretie zmluvy

(1) Svojou rezerváciou (registráciou cesty) ponúkate spoločnosti SvorFlug záväznú uzavretie zmluvy o Vami požadovaných cestovných službách.

Možnými rezervačnými kanálmi (napr. písomne, telefonicky, online atď.) sú najmä rezervácie prostredníctvom obchodníkov, ako sú cestovné agentúry, online cestovné portály a mobilní predajcovia alebo priamo prostredníctvom SvorFlug. Často najprv dostanete od cestovnej agentúry potvrdenie o prijatí Vašej rezervácie.

(2) Po prijatí potvrdenia rezervácie/faktúry od SvorFlug vzťahujúcej sa na Vami požadované cestovné služby (na Vami uvedenú adresu alebo e-mailovú adresu) alebo Vašou cestovnou agentúrou je zmluva medzi Vami a SvorFlug uzatvorená.

2. Obmedzenia týkajúce sa prepravy

2. Poistenie ochrany pre prípad úpadku výlučne pre zájazdy / Všeobecné platobné podmienky pre zájazdy a individuálne služby / Odstúpenie od zmluvy v prípade oneskorenej platby

(1) Pri rezervácii zájazdu dostanete spolu s potvrdením rezervácie/faktúrou doklad o poistení proti platobnej neschopnosti (potvrdenie o zabezpečení peňazí zákazníka od poisťovne Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH (DRSF), Sächsische Straße 1, D-10707 Berlín) vzťahujúce sa na všetky platby, ktoré máte uhradiť v súvislosti s Vami rezervovaným zájazdom.

(2) Platby za rezervovaný(-é) zájazd(-y) vykonáte takto:

a) platby za Vami rezervovaný(-é) zájazd(-y) za predpokladu predloženia dokladu o poistení uvedeného v bode (1) alebo za rezervované individuálne služby cestovného ruchu sú splatné po prijatí potvrdenia rezervácie/faktúry do 20 dní pred nástupom na cestu.

Poistné za cestovné poistenie, ktoré ste si objednali prostredníctvom SvorFlug (pozri bod 11), je splatné v plnej výške s prijatím potvrdenia rezervácie/faktúry.

Pri zmluvách uzavretých menej ako 20 dní pred odchodom je celková cena splatná okamžite.

b) Platby uskutočnite priamo SvorFlug, pokiaľ nie je v potvrdení rezervácie/faktúre výslovne uvedené právo cestovnej agentúry na inkaso. Ak je to možné, všetky platby by sa mali uskutočniť uvedením čísla transakcie uvedeného na potvrdení rezervácie/faktúre.

(3) V prípade oneskorenej alebo neúplnej úhrady zálohy alebo zostatku si spoločnosť SvorFlug vyhradzuje právo po zaslaní upomienky s lehotou na zaplatenie odstúpiť od zmluvy a požadovať náhradu škody v súlade so sadzbami za odstúpenie od zmluvy podľa článku 6 (2) v spojení so sadzbami náhrady škody uvedenými na konci týchto cestovných a platobných podmienok. Osobitné sadzby náhrady, ktoré sa od nich odchyľujú, sa uplatňujú, ak sú uvedené v opise služby alebo Vám boli oznámené pred rezerváciou a sú uvedené ako súčasť potvrdenia rezervácie/faktúry. SvorFlug zohľadní aj iné možnosti príjmu. Zákazník má právo preukázať, že nedošlo k žiadnej alebo len nízkej škode.

3. Základné charakteristiky / zmena služieb / doplnkové dohody

(1) Základné charakteristiky cestovných služieb vyplývajú z predzmluvných informácií poskytnutých SvorFlug, z prezentácie na vlastných webových stránkach organizátora na internete prípadne z výťažku z EDV-systému cestovnej agentúry, ako aj z informácií v potvrdení rezervácie/faktúre od SvorFlug, ktoré sa na ne odvolávajú. Opisy služieb v katalogoch alebo tiež na webových stránkach poskytovateľov služieb, ako sú hotely, nie sú pre SvorFlug záväzné.

(2) SvorFlug si vyhradzuje právo po uzavretí zmluvy a pred začiatkom cesty oznámiť zmenu základných vlastností cestovných služieb, ktoré nemajú vplyv na cenu zájazdu a odchyľujú sa od dohodnutého obsahu zmluvy, ak je táto zmena zanedbateľná. Akékoľvek záručné nároky zostávajú nedotknuté. Spoločnosť SvorFlug Vás bude o takýchto zmenách informovať bezodkladne pred začiatkom cesty na trvalom nosiči údajov jasným, zrozumiteľným a zreteľným spôsobom.

(3) Ak je SvorFlug nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov cestovných služieb alebo sa odchyliť od osobitných požiadaviek, ktoré ste jej poskytli a ktoré sa

stali súčasťou zmluvy, máte právo túto zmenu v primeranej lehote stanovenej 5forFlug prijať alebo od nej odstúpiť bez zaplatenia náhrady alebo požadovať účasť na inom zájazde aspoň rovnakej hodnoty, pokiaľ je 5forFlug schopná ponúknuť zodpovedajúci zájazd zo svojej ponuky bez dodatočných nákladov pre Vás. Ďalšie nároky týmto zostávajú nedotknuté. Ak v stanovenej lehote neodpoviete spoločnosti SforFlug, oznámená zmena sa považuje za prijatú.

(4) Ak by SforFlug mala za uskutočnenie zmenenej resp. náhradnej služby cestovného ruchu rovnocennej kvality nižšie náklady, rozdiel Vám bude vrátený.

4. Pasové, vízové a zdravotné predpisy vzťahujúce sa na zájazdy

SforFlug bude pred uzavretím zmluvy informovať výlučne cestujúcich, ktorí si objednali zájazd, o všeobecných pasových a vízových požiadavkách, ako aj o formalitách zdravotnej polície v cieľovej krajine vrátane približných termínov na získanie potrebných víz.

Cestujúci sú zodpovední za získanie a nosenie cestovných dokladov požadovaných úradmi, za prípadné očkovanie a za dodržiavanie colných a devízových predpisov. Nevýhody vyplývajúce z nedodržiavania týchto predpisov, napr. úhradu nákladov spojených s odstúpením od zmluvy, znášate vy/cestujúci. To neplatí, ak SforFlug alebo ak je zájazd zmluvne dohodnutý prostredníctvom cestovnej agentúry, cestovná agentúra poskytla nedostatočné alebo nesprávne informácie. V tejto súvislosti je spoločnosť SforFlug zodpovedná aj za zavinenie svojich zástupcov.

5. Postúpenie zmluvy o zájazde / oprava mena

(1) V súvislosti so zájazdom má cestujúci zákonné právo požiadať SforFlug, aby namiesto neho vstúpila do práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde iná osoba, a to prostredníctvom oznámenia na trvanlivom nosiči. Takéto vyhlásenie je urobené včas, ak ho SforFlug dostane 7 dní pred začiatkom cesty. SvorFlug môže vzniesť námietku proti postúpeniu, ak iná osoba nespĺňa zmluvné požiadavky na cestovanie. Ak bude zmluva o zájazde postúpená inou osobou, táto osoba a cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú SvorFlug za cenu zájazdu a za dodatočné náklady, ktoré vzniknú SvorFlug (napr. na strane poskytovateľa služieb) v dôsledku postúpenia na inú osobu (napr. v dôsledku nutnosti rezervácie inej tarifnej triedy leteniek, nákladov na vystavenie letenky).

(2) Za každú opravu alebo doplnenie mena, ktoré bude následne potrebné z dôvodu nesprávnych údajov poskytnutých žiadateľom/cestujúcim alebo z dôvodu následnej zmeny mena cestujúceho, sa účtuje manipulačný poplatok vo výške 30 EUR na osobu. Cestujúci má právo preukázať, že SvorFlug nevznikli žiadne alebo podstatne nižšie náklady. Akékoľvek dodatočné náklady vzniknuté v dôsledku opravy/doplnenia mena (napr. opätovné vystavenie leteniek) bude znášať cestujúci.

6. Odstúpenie od zmluvy pred jej začiatkom

(1) Máte právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom zájazdu. Odstúpenie od zmluvy sa musí oznámiť SvorFlug. Ak bola cestovná služba rezervovaná prostredníctvom cestovnej agentúry, odstúpenie od zmluvy možno oznámiť aj tejto agentúre.

a) V prípade zrušenia zájazdu (odstúpenia od zmluvy) má SvorFlug nárok na primeranú náhradu, pokiaľ za zrušenie zájazdu nezodpovedá alebo pokiaľ v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nevzniknú mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvňujú uskutočnenie zájazdu alebo prepravu osôb do miesta určenia. Okolnosti sú neodvratiteľné a mimoriadne, ak sú mimo kontroly SvorFlug a ich následkom sa nedalo zabrániť ani pri prijatí všetkých primeraných preventívnych opatrení.

Pre výpočet náhrady je rozhodujúci dátum začatia poskytovania prvej zmluvnej služby balíka služieb cestovného ruchu (zájazd). Tento dátum sa považuje aj za dátum začiatku cesty pre všetky ďalšie služby z tohto balíka služieb (zájazd).

b) V prípade zrušenia jednotlivých služieb cestovného ruchu má SvorFlug nárok na primeranú náhradu, pokiaľ SvorFlug nie je zodpovedná za odstúpenie od zmluvy. Pre výpočet náhrady je rozhodujúci dátum začatia poskytovania každej jednotlivéj zmluvnej služby cestovného ruchu. V prípade viacerých individuálnych služieb cestovného ruchu a ak nejde o balík služieb cestovného ruchu (zájazd), storno poplatky sa vypočítajú jednotlivito a potom sa spočítajú.

(2) SvorFlug využíva možnosť paušalizovať nárok na náhradu škody, pričom zohľadňuje časový odstup medzi odstúpením od zmluvy a plánovaným začiatkom cesty, obvyklú a očakávanú úsporu výdavkov a očakávané výnosy vďaka inému využitiu. Ak nie ste vopred informovaní inak a v potvrdení rezervácie/faktúre nie je uvedené inak, na paušalizovanie sa vzťahujú nasledovné lehoty a sadzby náhrad:

do 30 dní pred odchodom	35%
od 29. do 22. dňa pred začiatkom cesty	45%
od 21. do 15. dňa pred odchodom	55%
od 14. do 10. dňa pred začiatkom cesty	65%
od 9. - 3. dňa pred začiatkom cesty	75%
od 2. dňa pred odchodom do začiatku cesty	80%
Začiatku cesty	z ceny zájazdu.

(3) V zásade máte možnosť preukázať, že SvorFlug neutrpela žiadnu alebo zanedbateľnú škodu. V takýchto prípadoch sa náhrada vypočíta individuálne, pričom sa zohľadnia ušetrené výdavky a výnosy z iného využitia.

(4) V prípade nenastúpenia na zájazd alebo nevyužitia jednotlivých služieb cestovného ruchu, ktoré bola SvorFlug ochotná a schopná poskytnúť v súlade so zmluvou, nárok na zaplatenie celej ceny zájazdu zostáva nedotknutý. Pokiaľ SvorFlug vznikli ušetrené náklady alebo pokiaľ SvorFlug mohla získať výnosy iným využitím alebo ich zámerne nevyužila, SvorFlug ich zákazníčkovi uhradí.

7. Identifikácia prevádzkujúcej leteckej spoločnosti

V súlade s nariadením EÚ č. 2111/05 vás FTI týmto upozorňuje na povinnosť cestovnej kancelárie informovať Vás o totožnosti leteckej spoločnosti, ktorá bude poskytovať všetky dopravné služby pri lete tam a späť, a to pred uzavretím zmluvy, pokiaľ je táto letecká spoločnosť známa už pred uzavretím zmluvy. V tejto súvislosti odkazujeme na

Cestovné a platobné podmienky

pre zájazdy a individuálne služby cestovného ruchu pri rezerváciách v slovenských cestovných agentúrach



informácie o použitých leteckých spoločnostiach uvedené v popise príslušnej služby. Ak letecká spoločnosť ešte nebola určená, pred uzavretím zmluvy Vás budeme informovať o leteckej spoločnosti, ktorá bude let pravdepodobne prevádzkovať. Hneď ako bude určená letecká spoločnosť, zabezpečíme, aby ste tieto informácie dostali čo najskôr. To platí aj pre akúkoľvek zmenu leteckej spoločnosti, ktorá službu prevádzkuje.

8. Právo uplatniť reklamáciu/odstúpenie od zmluvy

(1) Ste povinný s prihliadnutím na príslušné okolnosti bezodkladne oznámiť 5forFlug akékoľvek porušenie zmluvy, ku ktorému došlo počas poskytovania služieb cestovného ruchu dohodnutých v zmluve. V tejto súvislosti ste povinní bezodkladne adresovať svoju reklamáciu kontaktnej osobe, ktorá Vám bola oznámená spolu s cestovnými dokladmi, aby bolo možné zjednať nápravu. Ak túto kontaktnú osobu o reklamacii neinformujete, môže sa to považovať za nedbalosť z Vašej strany.

(2) Ak cestovná kancelária 5forFlug v rozpore so svojimi povinnosťami neodstráni nesúlad v primeranej lehote, ktorú ste jej určili, môžete situáciu odstrániť sami a požadovať od 5forFlug náhradu potrebných nákladov. Lehotu nemusíte stanovovať, ak FTI odmietne odstrániť nesúlad alebo ak je potrebná okamžitá náprava.

(3) Ak je služba cestovného ruchu výrazne znehodnotená vadou, cestujúci môže od zmluvy odstúpiť, ak 5forFlug ani v primeranej lehote určenej cestujúcim neprijala príslušné nápravné opatrenia. Stanovenie lehoty sa nevyžaduje, ak náprava nie je možná, ak ju 5forFlug odmietne alebo ak je potrebná okamžitá náprava.

(4) Bez ohľadu na okamžité oznámenie vady na mieste sa všetky nároky na zľavu/náhradu škody musia uplatniť voči 5forFlug. Toto uplatnenie nároku môžete podať aj prostredníctvom svojej cestovnej agentúry. Odporúča sa písomná forma.

9. Podnety a alternatívne riešenie sporov

(1) V súvislosti s poskytovaním služieb podľa zmluvy máte právo akýkoľvek podnet doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet cestovnej kancelárii bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia cestovnej kancelárii.

(2) V prípade, že nie ste spokojný so spôsobom, ktorým cestovná kancelária vybavila Vašu reklamáciu vady, alebo sa domnievate, že porušila Vaše práva, má právo obrátiť sa na cestovnú kanceláriu so žiadosťou o nápravu. Ak cestovná kancelária na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo, alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

(3) Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s cestovnou kanceláriou je Slovenská obchodná inšpekcia, alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba, zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej

republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); máte právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obrátite.

(4) Môžete použiť na podanie návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu on-line platformu pre riešenie sporov, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

10. Medzinárodné dohovory a nariadenia ES/EÚ

Vaše právo na zľavu z ceny alebo náhradu škody nemá vplyv na Vaše práva podľa nariadenia (ES) č. 261/2004 („práva cestujúcich v leteckej doprave“), nariadenia (ES) č. 1371/2007 („práva cestujúcich v železničnej doprave“), nariadenia (ES) č. 392/2009 („zodpovednosť prepravcov cestujúcich po mori“), nariadenia (EÚ) č. 1177/2010 („Práva cestujúcich na mori a vnútrozemských vodných cestách“) a nariadenia (EÚ) č. 181/2011 („Práva cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave“), ako aj na základe medzinárodných dohôd. Máte tiež právo uplatniť si nároky podľa vyššie uvedených predpisov a medzinárodných dohôd. Zaplatená náhrada škody alebo zľava z ceny sa však započíta s právom na náhradu škody alebo zľavu z ceny, na ktoré má cestujúci nárok podľa vyššie uvedených predpisov alebo medzinárodných dohôd, a naopak, aby sa zabránilo bezdôvodnému obohateniu cestujúceho.

11. Cestovné poistenie

Ak nie je výslovné uvedené inak, cestovné poistenie nie je zahrnuté v cene zájazdu. Odporúčame Vám uzavrieť poistenie storna cesty, poistenie zodpovednosti za škodu, zdravotné poistenie a úrazové poistenie. Podrobnosti o poistení si vyžiadajte v mieste rezervácie zájazdu.

12. Ochrana údajov

Osobné údaje, ktoré poskytnete cestovnej agentúre 5forFlug, budú elektronicky spracované a použité v rozsahu potrebnom na uzatvorenie, plnenie alebo ukončenie cestovnej zmluvy a na poskytovanie služieb zákazníkom. Spoločnosť 5forFlug pri zhromažďovaní, spracúvaní a používaní osobných údajov dodržiava ustanovenia GDPR (Všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov).

13. Váš zmluvný partner pre cestovné služby s označením 5 vor Flug:

Cestovná kancelária FTI Touristik GmbH
Adresa: Landsberger Straße 88,
80339 Mníchov,
Nemecko Telefón: +49 (0)89 710 454

112

E-mail: mail@5forFlug.de

AG Mníchov, HRB 71745

Stav: November 2022