VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (VOP)

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (VOP) AUTOMATICKÝ PREKLAD Z NEMECKÉHO JAZYKA

1. Oblast působnosti a definice

1.1. Cestovní kancelář je podnikatel, který buď přímo, nebo prostřednictvím jiného podnikatele nebo společně s jiným podnikatelem sestavuje zájezdy (ve smyslu § 2 odst. 2 PRG) a smluvně je sjednává nebo nabízí (srov. § 2 odst. 7 PRG). Cestovní kancelář poskytuje své služby v souladu se zákonnými ustanoveními, zejména zákonem o souborných službách pro cesty (PRG), jakož i vyhláškou o souborných službách pro cesty (PRV) s péčí uvážlivého podnikatele.

Podnikatelem je každá fyzická nebo právnická osoba, která má postavení podnikatele podle § 1 KSchG (srov. § 2 odst. 9 PRG).

Cestovní kanceláří se dále rozumí společnost DK TOURISTIK Reiseconsulting Ges.m.b.H..

1.2. Všeobecné obchodní podmínky se považují za sjednané, pokud byly předány – předtím, než je cestující vázán smlouvou smluvním prohlášením – nebo pokud si cestující mohl prohlédnout jejich obsah. Doplňují smlouvu o souborných službách pro cesty uzavřenou s cestujícím. Pokud cestující rezervuje pro třetí osoby (spolucestující), potvrzuje, že byl těmito třetími osobami oprávněn získat pro ně nabídku, dohodnout se na všeobecných podmínkách pro ně a uzavřít pro ně smlouvu o souborných službách pro cesty. Cestující, který provádí rezervaci pro sebe nebo pro třetí osoby, je tedy považován za klienta a přebírá povinnosti vyplývající ze smlouvy s organizátorem zájezdu (platby, odstoupení od smlouvy apod.) obdobně ve smyslu § 7 odst. 2 PRG, není-li uzavřena jiná dohoda.

1.3. Cestujícím je každá osoba, která má v úmyslu uzavřít smlouvu podléhající ustanovením zákona o souborných službách pro cesty (např. smlouva o souborných službách pro cesty) nebo která je oprávněna využít cestovní služby na základě takové smlouvy.

1.4. Katalog a domovská stránka cestovní kanceláře slouží jako pouhý reklamní materiál. Souborné služby pro cesty a další služby v nich uvedené nepředstavují nabídky (viz bod 2.2.).

1.5. Smlouva o souborných službách pro cesty je smlouva uzavřená mezi cestovní kanceláří a cestujícím o souborných službách pro cesty.

1.6. Cena zájezdu je částka uvedená ve smlouvě o souborných službách pro cesty, kterou musí cestující uhradit.

1.7 Osobou s omezenou schopností pohybu a orientace je obdobně jako v článku 2 písm. a) nařízení č. 1107/2006 (práva cestujících v letecké dopravě se zdravotním postižením a cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace) osoba s tělesným postižením (smyslové nebo motorické, trvalé nebo dočasné), která omezuje používání složek souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy (např. použití dopravního prostředku,

ubytování), a přizpůsobení služeb, které mají být dohodnuty, zvláštním potřebám těchto služeb Osoba vyžaduje.

1.8. Nevyhnutelné a mimořádné nebo nepředvídatelné okolnosti jsou incidenty/události/okolnosti mimo sféru/kontrolu osoby, která se jich dovolává, a jejichž následkům by nebylo možné zabránit, i kdyby byla přijata všechna přiměřená preventivní opatření (např. válečné činy, závažná narušení bezpečnosti, jako je terorismus, vypuknutí závažných nemocí, přírodní katastrofy, povětrnostní podmínky, které brání bezpečnému cestování atd.). (srov. § 2 odst. 12 PRG).

1.9. Zákon o souborných službách pro cesty a Všeobecné obchodní podmínky se nevztahují na smlouvy o souborných službách pro cesty uzavřené na základě rámcové dohody o organizaci služebních cest (např. rámcové smlouvy) mezi dvěma podnikateli.

2. Úkoly organizátora turistických zájezdů

2.1. Na základě informací poskytnutých cestujícím připravuje cestovní kancelář pro cestujícího cestovní návrhy. Ty jsou nezávazné, nejedná se tedy o nabídky ve smyslu § 4 PRG. Pokud na základě informací poskytnutých cestujícím nelze učinit žádné návrhy na cestu (žádné varianty, žádné služby atd.), cestovní kancelář o tom cestujícího informuje.

Návrhy na cestování vycházejí z informací poskytnutých cestujícím, a proto nesprávné a/nebo neúplné informace poskytnuté cestujícím – pokud cestující neposkytl informace – mohou být základem návrhů na cestování. Při přípravě cestovních návrhů lze například (bez nároku na úplnost) použít pouze výši ceny, odbornou způsobilost poskytovatele služeb, slevy, princip nejlepší ceny a další věci.

2.2. Má-li cestující konkrétní zájem na některém z návrhů zájezdu, které mu byly předloženy cestovní kanceláří, připraví cestovní kancelář nabídku cesty na základě návrhu cesty v souladu s ustanoveními § 4 PRG, pokud jsou pro cestu relevantní. Cestovní nabídka vytvořená cestovní kanceláří zavazuje cestovní kancelář. Změny předsmluvních informací obsažených v nabídce zájezdu z důvodu změn ceny nebo služeb jsou možné za předpokladu, že si cestovní kancelář vyhradila právo tak učinit v nabídce zájezdu, informuje cestujícího jasně, srozumitelně a jasně o změnách před uzavřením smlouvy o souborných službách pro cesty a změny jsou provedeny dohodou mezi cestujícím a cestovní kanceláří (srov. § 5 odst. 1 PRG). Smlouva mezi cestovní kanceláří a cestujícím je uzavřena okamžikem přijetí nabídky zájezdu cestujícím (= smluvní prohlášení cestujícího).

2.3. Organizátor souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy informuje cestujícího na základě informací, které cestující poskytne poskytovateli souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy. Cestovní kancelář předkládá souborné služby pro cesty, pobyty a zájezdy požadované cestujícím podle svého nejlepšího vědomí, přičemž bere v úvahu obvyklé podmínky příslušné země určení/cílové země a také s přihlédnutím ke všem zvláštním

rysům spojeným se soubornými službami pro cesty, pobyty a zájezdy (např. expediční zájezdy). Povinnost poskytnout informace o obecně známých okolnostech (např. topografii, klimatu, flóře a fauně destinace, kterou si cestující přeje atd.), neexistuje, pokud v závislosti na typu souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy neexistují okolnosti, které vyžadují samostatné objasnění, nebo pokud informace o okolnostech nejsou nezbytné pro dohodnutí poskytování a procesu nebo provádění služeb. V zásadě je třeba vzít v úvahu, že cestující si záměrně vybírá jiné prostředí a že norma, vybavení, potraviny (zejména koření) a hygiena jsou založeny na příslušných regionálních normách/kritériích obvyklých pro zemi určení/určení. Kromě toho má cestující možnost přečíst si podrobnější informace o obvyklých vnitrostátních podmínkách, zejména pokud jde o umístění, umístění a standard (obvyklý v zemi) služeb, které mají být v zásadě dohodnuty v katalogu nebo na internetových stránkách organizátora zájezdu.

2.4. Cestovní kancelář informuje cestujícího v souladu s § 4 PRG před tím, než je vázán smlouvou o souborných službách pro cesty, smluvním prohlášením:

2.4.1. O existenci souborných služeb pro cesty prostřednictvím standardního informačního listu v souladu s § 4 odst.

2.4.2. O informacích uvedených v § 4 odst. 1 PRG, pokud je to relevantní pro sjednání souborných služeb a nezbytné pro realizaci a poskytování služeb (např. v případě čistě pobytu na pláži nejsou vyžadovány žádné odkazy na návštěvy jako v případě studijních cest apod., pokud nejsou součástí sjednaných služeb). Kromě toho lze tyto informace obecně zobrazit – pokud jsou k dispozici – v katalogu nebo na domovské stránce cestovní kanceláře.

2.4.3. Zda je zájezd, který má být sjednán, obecně vhodný pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (viz bod 1.6), za předpokladu, že tyto informace jsou relevantní pro danou soubornou službu (§ 4 odst. 1 písm. h PRG).

2.4.4. O obecných pasových a vízových požadavcích země určení, včetně přibližných lhůt pro získání víz a pro splnění hygienických formalit (§ 4 odst. 1 č. 6 PRG), za předpokladu, že tyto informace jsou relevantní pro daný balíček. Na požádání cestovní kancelář informuje o devizových a celních předpisech. Kromě toho lze obecné informace o pasových a vízových požadavcích, zdravotních formalitách, jakož i devizových a celních předpisech získat od cestujících s rakouským občanstvím výběrem požadované cílové země podle https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/laender/ – nebo od občanů EU od příslušných zastupitelských orgánů. Předpokládá se, že cesta do zahraničí obvykle vyžaduje platný cestovní pas (např. nevypršela jeho platnost, nebyl nahlášen jako odcizený nebo ztracený atd.), za jehož platnost je odpovědný sám cestující. Cestující odpovídá za dodržení zdravotních formalit, které mu byly sděleny. Cestující je odpovědný za získání nezbytného víza, pokud cestovní kancelář nebo cestovní kancelář nesouhlasila s převzetím takového víza.

2.5. Provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy informuje cestujícího v souladu s článkem 11 nařízení č. 2111/05 o totožnosti provozující letecké společnosti, pokud je již zjištěna v době uzavření smlouvy. Pokud v době uzavření smlouvy ještě nebyla určena provozující letecká společnost, informuje provozovatel zájezdů cestujícího o letecké společnosti, která má let provozovat. Jakmile bude určena provozující letecká společnost

nebo pokud dojde ke změně provozní letecké společnosti po rezervaci, bude cestující informován co nejdříve.

2.6. Zvláštní přání cestujícího ve smyslu přání zákazníka (např. výhled na moře) jsou obecně nezávazná a nezakládají právní nárok, pokud tato přání nebyla potvrzena cestovní kanceláří ve smyslu specifikace cestujícího v souladu s § 6 odst. 2 č. 1 PRG. Pokud je učiněno potvrzení, existuje závazný závazek k plnění.

Zahrnutí žádostí zákazníků ze strany organizátora souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy představuje pouze závazek k jejich využití, předání je konkrétnímu poskytovateli služeb nebo k objasnění jejich proveditelnosti a není právně závazným závazkem, pokud nebyl potvrzen organizátorem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy.

2.7. Pokud cestující nerezervuje přímo u organizátora zájezdu (např. návštěvou pobočky, dotazem telefonicky nebo e-mailem apod.), ale prostřednictvím cestovní kanceláře, vztahují se na něj ustanovení dle bodu 2 těchto VOP.

3. Pravomoci cestovní kanceláře a služby rezervované na místě

3.1 Cestovní kanceláře nejsou cestovní kanceláří oprávněny uzavírat odchylné dohody, poskytovat informace nebo poskytovat záruky, které mění sjednaný obsah smlouvy o souborných službách pro cesty, překračují smluvně přislíbené služby cestovního ruchu nebo jsou v rozporu s nabídkou zájezdu. Cestovní katalogy a internetové nabídky, které nebyly vydány organizátorem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy, nejsou pro organizátora souborných služeb cestovního ruchu a jeho povinnost plnit závazné, pokud se nestaly předmětem nabídky cesty nebo obsahem povinnosti organizátora souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy plnit na základě výslovné dohody mezi organizátorem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy a cestujícím.

3.2. Služby rezervované na místě v případě třetích osob rezervovaných organizátorem zájezdu u různých nebo.dem poskytovatelů služeb, které nelze přičíst organizátorovi souborných služeb, pobyty a zájezdy, nejsou pro pořadatele zájezdu a jeho povinnost plnit závazné a nejsou mu připisovány, pokud tyto služby nebyly výslovně potvrzeny/povoleny cestovní kanceláří (viz též bod 20.5.).

4. Povinnost cestujícího poskytovat informace a spolupracovat

4.1 Cestující je povinen včas a pravdivě informovat organizátora zájezdu – v případě potřeby s pomocí cestovní kanceláře, je-li rezervován prostřednictvím zájezdu – o všech osobních a relevantních osobních údajích (např. datum narození, státní příslušnost atd.), které jsou pro souborné služby pro cesty a zájezdy nezbytné a relevantní informace (např. plánovaný dovoz/odvoz léků, protéz, zvířat atd.). Cestující je povinen informovat cestovní kancelář o všech okolnostech ve své osobě nebo o okolnostech svých spolucestujících (např. alergie,

potravinová intolerance, žádné zkušenosti s cestováním atd.) a o svých nebo zvláštních potřebách svých spolucestujících, zejména o stávající snížené pohyblivosti nebo zdravotním stavu a jiných omezeních, která pro přípravu nabídek cesty nebo pro ukončení nebo provedení souborných služeb pro cesty s dohodnutým Služby mohou být relevantní (např. pro pěší výlety atd.), v případě potřeby poskytnutím úplného kvalifikovaného dokladu (např. lékařského osvědčení).

4.2 Cestujícímu se doporučuje, aby si před rezervací ujasnil u lékaře, zda je v případě snížené pohyblivosti nebo jiných omezení pohyblivosti nebo zvláštních potřeb ve smyslu bodu 4.1 (např. požadavek na zvláštní léky, pravidelné lékařské ošetření atd.), které se zdají být narušovány provedení cesty, poskytnuta nezbytná možnost cestovat.

4.3. Dojde-li v období mezi uzavřením smlouvy a zahájením souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy pouze k omezení mobility cestujícího nebo vzniknou-li v tomto období jiná omezení ve smyslu bodu 4.1, musí cestující neprodleně informovat organizátora souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy – přičemž písemný formulář se doporučuje z důkazních důvodů – aby mohl rozhodnout, zda se cestující může nadále účastnit souborných služeb, aniž by ohrozil svou vlastní osobu nebo spolucestující, nebo zda je oprávněn vyloučit cestujícího a odstoupit od smlouvy. Pokud cestující nesplní svou povinnost poskytnout informace v plném rozsahu nebo včas a organizátor zájezdu prohlásí, že od smlouvy odstupuje, má poskytovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy nárok na náhradu škody v souladu s paušálními částkami odškodnění.

4.4. Cestující, který provádí rezervaci pro sebe nebo třetí osoby (spolucestující), se považuje za klienta a přebírá povinnosti vyplývající ze smlouvy s organizátorem zájezdu (např. zaplacení poplatku; pouze klient je oprávněn prohlásit odstoupení od smlouvy apod.) ve smyslu § 7 odst. 2 PRG, není-li uzavřena jiná dohoda. (viz bod 1.2).

4.5. Cestující je povinen zkontrolovat všechny smluvní dokumenty předané cestovní kanceláří (např. smlouvu o souborných službách pro cesty, potvrzení rezervace, poukázky, poukázky), zda jsou jeho údaje/údaje věcně správné a zda nedošlo k odchylkám (pravopisné chyby; např. jméno, datum narození) a neúplnosti a v případě nepřesností/odchylek/neúplnosti je neprodleně opravit cestovní kanceláři – přičemž písemný formulář od Doporučuje se zdůvodnění důkazů – komunikovat.

4.6. V případě nemožnosti smluvně sjednané zpáteční přepravy cestujícího z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností nese cestovní kancelář náklady na nezbytné ubytování po dobu nejvýše tří nocí. To neplatí pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace (v souladu s čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace) a jejich spolucestující, těhotné cestující, nezletilé cestující bez doprovodu a cestující vyžadující zvláštní lékařskou péči, pokud tyto osoby splňují své zvláštní potřeby, které v době rezervace ještě neexistovaly nebo které pro ně ještě neexistovaly musí být cestovní kanceláři známa 48 hodin před začátkem zájezdu (viz bod 4.3).).

4.7. V souladu s § 11 odst. 2 PRG musí cestující okamžitě a úplně nahlásit jakýkoli nesoulad sjednaných cestovních služeb, který vnímá, včetně konkrétního popisu nesouladu/závady, aby mohl být pořadatel souborných služeb umožňujících tento nesoulad napravit – je-li to možné nebo proveditelné v závislosti na konkrétním případě – s přihlédnutím k příslušným

okolnostem (např. časový rozdíl, Nemožnost kontaktu během expediční cesty, existence alternativy nebo možnost výměny/zlepšení apod.) a veškeré související úsilí (např. úklid náhradních pokojů, nalezení náhradního hotelu atd.) na místě. Pokud cestující provádí rezervaci prostřednictvím cestovní kanceláře a během pracovní doby cestovní kanceláře dojde k nesouladu, musí cestující nenahlásit nesoulad se smlouvou cestovní kanceláři. Cestujícímu se doporučuje použít písemný formulář, zejména z důkazních důvodů. Mimo běžnou pracovní dobu musí cestující nahlásit jakýkoli nesoulad se smlouvou zástupci organizátora souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy na místě nebo, není-li k dispozici a/nebo není smluvně dlužný, přímo provozovateli souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy na čísle tísňového volání uvedeném ve smlouvě o souborných službách pro cesty. V případě neoznámení nesouladu to bude mít dopad na případné záruční nároky cestujícího, pokud by náprava na místě byla možná a zpráva by byla také přiměřená. V souladu s § 12 (2) PRG lze opomenutí oznámení považovat také za spoluzavinění z nedbalosti (§ 1304 ABGB) s ohledem na nároky na náhradu škody. Zpráva o nesouladu ještě nevede k závazku k plnění ze strany organizátora souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy.

4.8. Cestující je povinen uhradit cenu zájezdu sjednanou v rámci smlouvy o souborných službách pro cesty v souladu s platebními podmínkami včas a v plné výši. V případě opožděné nebo neúplné zálohy nebo konečné platby si cestovní kancelář vyhrazuje právo po upomínce stanovující odkladnou lhůtu oznámit odstoupení od smlouvy a řešit případnou dodatečnou kompenzaci bez ohledu na vzniklou kompenzační paušální částku.

4.9. V případě uplatnění a přijetí plateb z nároků na náhradu škody nebo snížení ceny ve smyslu § 12 odst. 5 PRG (např. kompenzační platba v souladu s článkem 7 nařízení o právech cestujících) nebo v případě přijetí jiných plateb a služeb od poskytovatelů služeb nebo třetích stran, které mají být započteny proti nárokům na náhradu škody nebo snížení ceny cestujícího vůči cestovní kanceláři (např. platby od hotelu), informovat cestovní kancelář nebo organizátora zájezdů o této skutečnosti zcela a pravdivě.

4.10. V případě nesouladu je cestující obecně povinen zmírnit škodu (§ 1304 ABGB).

5. Pojištění

5.1. V zásadě je třeba poznamenat, že s sebou by neměly být žádné cenné předměty, důležité dokumenty atd. V případě důležitých dokumentů se doporučuje výroba a používání kopií – pokud je jejich použití povoleno. Krádež cenností nelze vyloučit a nese ji sám cestující jako uvědomění si obecného životního rizika.

5.2. Doporučuje se uzavřít pojištění (pojištění storna zájezdu, pojištění přerušení cesty, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v zahraničí, cestovní zdravotní pojištění cizinců, ochrana proti zpoždění, osobní ochrana apod.), které zaručuje dostatečné krytí od data uzavření smlouvy o zájezdu až do konce zájezdu.

6. Rezervace/uzavření smlouvy/záloha

6.1. Smlouva o souborných službách pro cesty a zájezdy je uzavřena mezi cestujícím a organizátorem zájezdů, pokud existuje dohoda o podstatných složkách smlouvy (cena, služba a datum) a cestující přijme nabídku organizátora zájezdu. Výsledkem jsou práva a povinnosti pro cestovní kancelář a cestujícího.

6.2. Není-li dohodnuto jinak, musí cestující převést zálohu ve výši 10 % ceny zájezdu na účet uvedený ve smlouvě o souborných službách pro cesty (nebo na účet oznámený cestovní kanceláří) do 10 dnů od obdržení smlouvy o souborných službách pro cesty, nejdříve však 11 měsíců před skončením souborných služeb pro cesty.

6.3. Je-li smlouva uzavřena do 20 dnů před odjezdem, musí být celá cena zájezdu převedena neprodleně po obdržení smlouvy o souborných službách pro cesty na účet v ní uvedený (nebo na účet oznámený cestovní kanceláří).

6.4. Nesplní-li cestující své platební povinnosti podle bodu 6.2. nebo 6.3., vyhrazuje si cestovní kancelář právo po upomínce se lhůtou oznámit odstoupení od smlouvy a požadovat náhradu škody v souladu s paušálními částkami náhrady škody.

7. Osoby s omezenou schopností pohybu a orientace

7.1. V jednotlivých případech je třeba vyjasnit, zda je souborné služby pro cesty, pobyty a orientace specificky vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, s přihlédnutím k druhu a rozsahu cesty se sníženou pohyblivostí, charakteru souborných služeb pro cesty za účelem pobytu (např. dobrodružný výlet, studijní cesta, cesta do města atd.), zemi určení/cíl, dopravní prostředek (např. autobus, letadlo, loď atd.), jakož i ubytování (např. hotel, horská chata, stan atd.). Osoby s omezenou schopností pohybu a orientace se proto musí dotázat cestovní kanceláře, zda je pro ně požadovaný soubor služeb cestovního ruchu v konkrétním případě vhodný. Vhodnost souborných služeb pro cesty v konkrétním případě pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace neznamená, že všechny služby zahrnuté ve smlouvě o souborných službách pro cesty mohou být využívány bez omezení osobou s omezenou schopností pohybu a orientace (např. hotelový komplex může mít vhodné pokoje a další prostory pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace). To však neznamená, že celé zařízení (např. využití bazénu atd.) je vhodné pro osoby se sníženou pohyblivostí). Pokud tomu tak je a osoba s omezenou schopností pohybu a orientace si zájezd rezervuje, cestovní kancelář vede protokol o zdravotním postižení. To je základem smlouvy o souborných službách pro cesty, která má být uzavřena.

7.2. Organizátor souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy může odmítnout rezervaci souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy osobou s omezenou schopností pohybu a orientace a/nebo některý z zástupců (např. hotel, letecká společnost atd.) po pečlivém posouzení zvláštních požadavků a potřeb cestujícího dospěje k závěru, že nemůže být přepraven/ubytován bezpečně a v souladu s bezpečnostními předpisy, nebo dospěje k závěru, že konkrétní souborné služby nejsou pro cestujícího vhodné.

7.3. Organizátor souborných služeb cestovního ruchu a/nebo některý z zástupců (např. letecká společnost, hotel atd.) si vyhrazuje právo odmítnout přepravu/ubytování cestujícího, který dostatečně neinformoval provozovatele souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy o své snížené pohyblivosti a/nebo zvláštních potřebách v souladu s body 4.1 a/nebo 4.3 VOP, aby poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu a/nebo zástupci mohli: posoudí možnost bezpečné a organizačně proveditelné přepravy/ubytování.

7.4. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo odmítnout účast na souborných službách pro cesty z bezpečnostních důvodů cestujícím, kteří podle názoru organizátora zájezdu a/nebo některého z zástupců (např. letecká společnost, hotel atd.) nejsou způsobilí cestovat nebo nejsou vhodní pro souborné služby pro cesty z důvodu itineráře, cílové destinace apod. nebo představují nebezpečí pro sebe nebo jiné osoby během souborných služeb pro cesty.

8. Pauschalreisevertrag

8.1. Při uzavření smlouvy o souborných službách pro cesty nebo bezprostředně poté obdrží cestující kopii smluvního dokumentu nebo potvrzení smlouvy na trvalém nosiči dat (např. papír, e-mail). Je-li smlouva o souborných službách pro cesty uzavřena současně za přítomnosti smluvních stran, má cestující nárok na tištěnou verzi. V případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory ve smyslu § 3 č. 1 FAGG cestující souhlasí s tím, že kopie nebo potvrzení smlouvy o souborných službách pro cesty budou alternativně zpřístupněny na jiném trvalém nosiči dat (např. e-mail).

8.2. Není-li dohodnuto jinak, budou cestujícímu poskytnuty rezervační dokumenty, poukázky, přepravní karty a vstupenky, informace o plánovaných předpokládaných časech odjezdu a případně o plánovaných mezipřistáních, navazujících spojích a časech příjezdu na poslední dodací/kontaktní adrese, kterou oznámil v dostatečném předstihu před zahájením souborných služeb. Pokud právě uvedené dokumenty/dokumenty obsahují nepřesnosti/odchylky/neúplnost ve smyslu bodu 4.5, musí se cestující obrátit na cestovní kancelář nebo cestovní kancelář (viz bod 4.5).).

9. Náhražka

9.1. V souladu s § 7 PRG má cestující právo převést smlouvu o souborných službách pro cesty na jinou osobu, která splňuje všechny smluvní podmínky a je vhodná i pro souborné služby pro cesty (kritérii mohou být například pohlaví, (ne)existence těhotenství, zdravotní

stav, nezbytné očkování/dostatečná ochrana očkováním, speciální znalosti a dovednosti, víza, platné vstupní doklady, neexistence zákazu vstupu apod.). Pokud druhá osoba nesplňuje všechny smluvní podmínky nebo není vhodná pro souborné služby pro cesty, pobyty a zájezdy může proti převodu smlouvy vznést námitku. Cestovní kancelář musí být informována o převodu smlouvy na trvalém nosiči dat (např. papír, e-mail) v přiměřené lhůtě 30 dnů, nejpozději však sedm dní před zahájením cesty.

9.2. Za převod smlouvy o souborných službách pro cesty musí být zaplacen minimální manipulační poplatek ve výši 25 EUR na osobu, pokud nevzniknou dodatečné náklady. Cestující převádějící smlouvu o souborných službách pro cesty a osoba uzavírající smlouvu společně a nerozdílně odpovídají provozovateli souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy za dlužnou částku ceny zájezdu a minimální manipulační poplatek, jakož i za případné dodatečné náklady vzniklé nad tento rámec.

9.3. Mnoho leteckých společností nebo jiných dopravců nebo poskytovatelů služeb považuje změny data cesty nebo jména cestujícího za zrušení a účtuje jim odpovídající poplatky. Vzniknou-li dodatečné náklady, budou účtovány cestujícímu (obdobně jako § 7 odst. 2 PRG).

10. Změna ceny před začátkem cesty

10.1. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo ve smlouvě o souborných službách pro cesty provést změnu ceny po uzavření smlouvy o souborných službách pro cesty, a to nejpozději 20 dnů před zahájením souborných služeb pro cesty. Cestovní kancelář bude cestujícího informovat o zvýšení ceny (včetně kalkulace) na jím naposledy oznámené adrese jasně, srozumitelně a jasně na trvalém nosiči dat (např. papír, e-mail) nejpozději 20 dnů před zahájením souborných služeb pro cesty, s uvedením důvodů.

10.2. Pokud se po uzavření smlouvy změní následující náklady, jsou přípustné změny cen:

1) náklady na přepravu cestujících v důsledku nákladů na pohonné hmoty nebo jiné zdroje energie;

2) Výše daní a cel, které mají být zaplaceny za smluvně dohodnuté cestovní služby, jako jsou poplatky za pobyt, přistávací poplatky, poplatky za nalodění nebo vylodění v přístavech, odpovídající poplatky na letištích a poplatky za služby v přístavech nebo na letištích.

3) směnné kurzy platné pro souborné služby.

Změny cen mohou vést ke zvýšení nebo snížení cen. Pokud jde o 1) každá změna ceny zájezdu odpovídá dodatečné částce účtované poskytovatelem služeb za autobus, vlak nebo let nebo XX % ceny zájezdu za dolar zvýšení ceny barelu pohonných hmot (index NY-MEX), s ohledem na 2) každá změna ceny zájezdu odpovídá plné výši poplatků, s ohledem na 3) každá změna ceny zájezdu odpovídá změně směnných kurzů.

V případě snížení ceny bude cestujícímu vrácena částka slevy. Cestovní kancelář však může od této částky odečíst skutečné administrativní náklady. Na žádost cestujícího cestovní kancelář tyto správní výdaje zdokumentuje.

10.3. V případě zvýšení o více než 8 % ceny zájezdu (ve smyslu § 8 PRG) platí bod 11.4. Cestující má možnost přijmout zvýšení jako změnu smlouvy, souhlasit s účastí na náhradní cestě – pokud je to nabízeno – nebo odstoupit od smlouvy, aniž by byl povinen zaplatit paušální částku za náhradu. Již zaplacené pojistné nelze cestujícímu vrátit.

11. Změny služby před zahájením cesty

11.1. Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu provést nevýznamné změny služby, pokud si toto právo vyhradil ve smlouvě. Cestovní kancelář nebo cestovní kancelář, pokud byl zájezd rezervován prostřednictvím takového zájezdu, informuje cestujícího jasně, srozumitelně a jasně na trvalém nosiči dat (např. papír, e-mail) na jím naposledy oznámené adrese o změnách.

11.2. Nevýznamné změny jsou – přičemž je třeba je posuzovat případ od případu – drobné, objektivně odůvodněné změny, které významně nemění charakter a/nebo trvání a/nebo obsah služby a/nebo kvalitu rezervovaných souborných služeb.

11.3. Významné změny mohou vést k významnému snížení kvality nebo hodnoty cestovních služeb, které je poskytovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy povinen, pokud se tyto změny týkají základních charakteristik cestovních služeb a/nebo mají dopad na souborné služby pro cesty, pobyty a zájezdy. Zda je změna nebo snížení kvality nebo hodnoty cestovních služeb významné, musí být posouzeno případ od případu s přihlédnutím k povaze, trvání, účelu a ceně souborných služeb, jakož i k intenzitě a trvání a příčinné souvislosti změny a v případě potřeby k vytížitelnosti okolností, které ke změně vedly.

11.4. Je-li pořadatel zájezdu v souladu s § 9 odst. 2 PRG nucen provést podstatné změny ve výše uvedeném smyslu těch podstatných charakteristik cestovních služeb, které tvoří charakter a účel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy (srov. § 4 odst. 1 č. 1 PRG), nebo nemůže splnit požadavky cestujícího, které byly výslovně potvrzeny cestovní kanceláří, nebo pokud zvýší celkovou cenu souborných služeb pro cesty v souladu s ustanovením § 8 PRG, o více než 8 %, může cestující:

- v přiměřené lhůtě stanovené provozovatelem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy souhlasí s navrhovanými změnami, nebo

- souhlasí s účastí na náhradním zájezdu, pokud je nabízen cestovní kanceláří, nebo

- odstoupit od smlouvy bez vyplacení náhrady.

Cestovní kancelář proto bude cestujícího ve výše uvedených případech informovat o následujících bodech na poslední adrese, kterou oznámil jasně, srozumitelně a jasně na trvalém nosiči dat (např. papír, e-mail):

- změny cestovních služeb a případně jejich dopad na cenu souborných služeb,

- přiměřenou lhůtu, ve které musí cestující informovat provozovatele souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy o svém rozhodnutí, jakož i právní účinek nepodání prohlášení v přiměřené lhůtě,

- případně souborné služby nabízené jako náhrada a jejich cena.

Cestujícímu se doporučuje, aby ve svém prohlášení použil písemný formulář. Pokud cestující neučiní prohlášení ve stanovené lhůtě, považuje se to za souhlas se změnami.

12. Itinerář/změny

12.1. Například z důvodu (bez nároku na úplnost) vlivů prostředí a počasí (např. déšť, vítr, laviny, sesuvy půdy atd.), přírodních katastrof (např. zemětřesení, povodně, hurikány atd.), hraničních bariér, vládních nařízení, dopravních zácp, změn doby letu, teroristických útoků, výpadků proudu, krátkodobých změn otevírací doby atd., odchylky od inzerované nebo smluvně dohodnuté trasy, stanic zpáteční cesty mohou být odloženy nebo posunuty, plánovány Návštěvy jsou vynechány nebo změněny. V těchto případech se organizátor souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy snaží nabídnout rovnocenné alternativy nebo v případě potřeby nahradit vynechané části jinde.

13. Záruka

13.1. Dojde-li k nesouladu, protože dohodnutá cestovní služba nebyla poskytnuta nebo byla poskytnuta nedostatečně (= v rozporu se smlouvou), provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy tento nesoulad napraví za předpokladu, že cestující nebo jeho spolucestující (např. rodinní příslušníci) si jej neuspořádají sami a/nebo neporuší své povinnosti spolupracovat a/nebo že náprava není cestujícím zmařena a/nebo by náprava nebyla nemožná nebo spojená s nepřiměřenými náklady. Cestující musí stanovit provozovateli souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy přiměřenou lhůtu pro nápravu nesouladu, přičemž přiměřenost této lhůty musí být posouzena případ od případu na základě druhu/účelu/trvání souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy, nahlášeného nesouladu, času oznámení (např. pozdě večer atd.), jakož i nezbytných časových zdrojů nezbytných pro náhradní pořízení, např. předmětu (přemístění atd.). Lhůta musí být stanovena vůči zástupci organizátora souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy na místě, nebo není-li k dispozici a/nebo není smluvně dlužná, vůči poskytovateli souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy na základě čísla tísňového volání uvedeného ve smlouvě o souborných službách pro cesty.

13.2. Pokud cestující nesplní svou oznamovací povinnost v souladu s bodem 4.7 nebo své povinnosti spolupracovat (např. podívat se na náhradní pokoj nabízený cestovní kanceláří nebo si sbalit zavazadla na změnu pokoje atd.) nebo stanoví cestovní kanceláři nepřiměřeně krátkou lhůtu k nápravě nesouladu nebo nepodporuje organizátora souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy v rozsahu, který je přiměřený pro nápravu nesouladu, nebo odmítne bezdůvodně, náhradní služby nabízené provozovatelem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy k nápravě nesouladu, musí cestující nést nepříznivé právní důsledky (viz bod 4.7.).

13.3. Pokud organizátor zájezdů nenapraví nesoulad se smlouvou v přiměřené lhůtě, může cestující napravit situaci sám a požadovat náhradu nezbytných výdajů od organizátora souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy (srov. § 11 odst. 4 PRG). Platí zásada povinnosti zmírnit škodu, tj. vzniklá škoda (např. náklady na výměnu) musí být udržována na co nejnižší úrovni, přičemž je třeba předpokládat dobu trvání, hodnotu a účel cesty. Kromě toho je třeba předpokládat objektivní přístup k nesouladu.

13.4. Nelze-li v souladu se smlouvou poskytnout významnou část sjednaných cestovních služeb, nabídne cestovní kancelář cestujícímu přiměřená jiná opatření (náhradní služby) pro pokračování souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy bez dodatečných nákladů, pokud je to možné vzhledem k okolnostem a okolnostem (na místě) (nemožné, např. pokud existuje pouze jeden hotel v rezervované kategorii), které jsou pokud možno rovnocenné kvalitou nebo rovnocennými smluvně dohodnutým službám. mají vyšší hodnotu; Totéž platí i v případě, že cestující není vrácen do místa odjezdu v souladu se smlouvou. Pokud ostatní opatření nabízená organizátorem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy mohou mít za následek nižší kvalitu souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy ve srovnání se smluvně sjednanými službami (např. polopenze namísto all-inclusive), poskytne cestovní kancelář cestujícímu přiměřenou slevu. Cestující může navrhovaná jiná opatření odmítnout pouze tehdy, pokud nejsou srovnatelná se službami sjednanými ve smlouvě o souborných službách pro cesty nebo pokud poskytnutá sleva není přiměřená. V případě odmítnutí musí cestující prokázat, že ostatní opatření nabízená provozovatelem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy nejsou rovnocenná/srovnatelná se smluvně dohodnutými službami a/nebo že nabízená sleva není dostatečná.

13.5. Pokud má nesoulad se smlouvou ve smyslu bodu 11.3 významný dopad na provádění souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy nenapraví nesoulad se smlouvou v přiměřené lhůtě stanovené cestujícím a s přihlédnutím k okolnostem a nesouladu (viz bod 13.1), může cestující za předpokladu, že pokračování souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy pro něj není přiměřené na základě standardní hodnoty průměrného cestujícího: odstoupit od smlouvy o souborných službách pro cesty bez vyplacení náhrady a v případě potřeby uplatnit nároky na záruku a odškodnění v souladu s § 12 PRG. Pokud cestující odstoupí od smlouvy o souborných službách pro cesty, měl by si být vědom toho, že s ní je spojeno určité riziko, neboť jak relevantnost účinků nesouladu, tak přiměřenost pokračování v cestě v subjektivním individuálním případě (soudcem) a výsledek tohoto posouzení se může odchýlit od vnímání cestujícího. Nelze-li v souladu s bodem 13.4 nabídnout žádná jiná opatření nebo odmítne-li cestující jiná opatření nabízená v souladu s bodem 13.4, má cestující nárok na záruku a odškodnění v souladu s § 12 PRG i bez ukončení smlouvy o souborných službách pro cesty v případě nesouladu. V případě odmítnutí musí cestující prokázat, že ostatní opatření nabízená provozovatelem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy nejsou rovnocenná/srovnatelná se smluvně dohodnutými službami a/nebo že nabízená sleva není dostatečná. Je-li přeprava osob součástí souborných služeb pro cesty,

pobyty a zájezdy v případech uvedených v tomto odstavci rovněž zajistí okamžitý návrat cestujícího prostřednictvím rovnocenné dopravní služby bez dodatečných nákladů pro cestujícího.

13.6. Nelze-li služby poskytnout z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností a cestovní kancelář přesto od souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy neodstoupí (viz bod 17.1), ale nabídne náhradní služby, ponese veškeré dodatečné náklady vzniklé v důsledku toho 100 % cestující.

14. Odstoupení cestujícího bez zaplacení paušální částky za odškodnění

14.1. Cestující může odstoupit od smlouvy o souborných službách pro cesty před zahájením souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy – bez zaplacení paušální náhrady – v těchto případech:

14.1.1. Pokud v místě určení nebo v jeho bezprostřední blízkosti musí být tato skutečnost posouzena v jednotlivých případech s přihlédnutím k obsahu smlouvy a dopadu příslušné okolnosti, která s sebou nese riziko, nastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které významně ovlivňují provedení souborných služeb nebo přepravu osob na místo určení ve smyslu bodu 11.3. Odstoupí-li cestující v těchto případech od smlouvy, má nárok na plnou náhradu všech plateb za zájezd, nikoli však na dodatečnou náhradu (srov. § 10 odst. 2 PRG).

14.1.2. V případech uvedených v bodě 11.4.

14.1.3. Odstoupení od smlouvy musí být oznámeno cestovní kanceláři – z důvodu prokazatelnosti se doporučuje písemná forma.

14.2. Cestující může odstoupit od smlouvy o souborných službách pro cesty po zahájení realizace souborných služeb v případech uvedených v bodě 13.5 – bez zaplacení paušální náhrady.

15. Odstoupení cestujícího s vyplacením paušální náhrady

15.1. Cestující je oprávněn kdykoliv odstoupit od smlouvy po zaplacení paušální náhrady (storno poplatek). Odstoupení od smlouvy musí být oznámeno cestovní kanceláři – z důvodu prokazatelnosti se doporučuje písemná forma. Pokud byl zájezd rezervován prostřednictvím cestovní kanceláře, může mu být odstoupení od smlouvy oznámeno i jemu. Cestujícímu se doporučuje, aby odstoupení od smlouvy oznámil na trvalém nosiči dat (např. papír, e-mail).

15.2. Paušální částka odškodnění je v procentuálním poměru k ceně zájezdu a závisí na výši okamžiku prohlášení o odstoupení od smlouvy, jakož i na očekávaných ušetřených výdajích a příjmech z jiných využití cestovních služeb. V případě nedostatečnosti paušální náhrady ji může soud zmírnit.

15.3. V závislosti na typu souborných služeb pro cesty se na osobu vztahují tyto kompenzační příspěvky:

V závislosti na typu cesty platí následující storno sazby na osobu:

1. Speciální lety (charterové), skupinové IT (skupinové zájezdy v pravidelném provozu), zájezdy autobusových společností (vícedenní výlety)

Do 30. dne před odjezdem.....

od 29 do 20 dnů před odjezdem. . . . .

od 19. do 10. dne před odjezdem.....

od 9. do 4. dne před odjezdem.....

od 3. dne (72 hodin) před odletem..... 85%

ceny zájezdu.

2. Individuální IT (individuální zájezdy v pravidelné dopravě), zájezdy železničních společností (kromě zvláštních vlaků)

do 30. dne před odjezdem.....

od 29 do 20 dnů před odjezdem.....

od 19. do 10. dne před odjezdem.....

od 9. do 4. dne před odjezdem.....

od 3. dne (72 hodin) před odletem..... 45%

ceny zájezdu.

16. Nedojezd

16.1. Nedostavení se existuje, pokud cestující neodejde, protože nemá vůli cestovat, nebo pokud zmešká odjezd z důvodu jednání, které mu lze přičíst, nebo z důvodu náhody, která se

mu stala. Pokud je také objasněno, že cestující již nemůže nebo nechce využívat zbývající cestovní služby, musí zaplatit následující paušální náhradu: 85% z ceny zájezdu

17. Zrušení pořadatele zájezdu před zahájením zájezdu

17.1. Cestovní kancelář může odstoupit od smlouvy o souborných službách pro cesty před zahájením souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy, pokud mu v plnění smlouvy brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a cestující obdrží jeho prohlášení o odstoupení od smlouvy na poslední doručovací/kontaktní adrese, kterou uvedl bezprostředně, nejpozději před zahájením souborných služeb pro cesty (srov. § 10 odst. 3 písm. b PRG).

17.2. Pořadatel zájezdu může odstoupit od smlouvy o souborných službách pro cesty před zahájením souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy, pokud se ke souborným službám pro cesty a zájezdy a prohlášení o odstoupení od zájezdu cestujícímu přihlásilo méně osob, než je minimální počet účastníků uvedený ve smlouvě, a prohlášení o odstoupení od smlouvy cestujícímu na poslední doručovací/kontaktní adrese, kterou uvedl ve lhůtě stanovené ve smlouvě, nejpozději však:

a) 20 dnů před zahájením souborných služeb u cest delších než šest dní;

b) sedm dní před zahájením realizace souborných služeb u cest trvajících dva až šest dní;

c) 48 hodin před zahájením souborných služeb u cest trvajících méně než dva dny;

(srov. § 10 odst. 3 písm. a PRG).

17.3. Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy o souborných službách pro cesty v souladu s body 17.1. nebo 17.2., uhradí cestujícímu cenu zájezdu, nemusí však platit žádnou dodatečnou náhradu.

18. Zrušení pořadatele zájezdu po zahájení souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy

18.1. Cestovní kancelář je zproštěna plnění smlouvy bez povinnosti vrátit cenu zájezdu, pokud cestující neuskuteční zájezd hrubě nevhodným chováním (např. alkohol, drogy, nedodržení zákazu kouření, nedodržení některých oděvních předpisů, např. při návštěvě náboženských míst nebo při konzumaci jídla, trestné jednání, rušivé chování vůči spolucestujícím, nedodržení požadavků Průvodci, jako jsou pravidelné pozdní příjezdy atd.), bez ohledu na varování, takže itinerář nebo spolucestující jsou narušeni a omezeni do té míry, že je vhodné narušit rekreační rekreaci třetích stran nebo spolucestujících nebo zmařit účel cesty. V takovém případě je cestující povinen nahradit cestovní kanceláři škodu.

19. Obecné životní riziko cestujícího

19.1. Souborné služby obvykle znamenají změnu známého prostředí. Související realizace obecného životního rizika cestujícího, jako je (bez nároku na úplnost), stres, nevolnost (např. v důsledku klimatických změn), únava (např. v důsledku vlhkého a vlhkého klimatu), zažívací problémy (např. kvůli neobvyklému koření, jídlu atd.) a / nebo uvědomění si jakéhokoli rizika spojeného s cestou, jako je (bez nároku na úplnost) bolesti uší během potápěčských výletů, Výšková nemoc při cestování ve vysoké nadmořské výšce, mořská nemoc během plaveb a mnoho dalšího spadají do sféry cestujícího a nejsou přičitatelné cestovní kanceláři.

19.2. Nevyužije-li cestující služeb, které mu byly řádně nabídnuty z výše uvedených důvodů, nebo pokud z tohoto důvodu prohlásí odstoupení od smlouvy, není oprávněn uplatňovat záruční nároky ani reklamovat nevyužité části cestovních služeb.

20. Odpovědnost

20.1. Poruší-li pořadatel zájezdu nebo poskytovatel služeb, který je mu přičitatelný, zaviněné povinnosti provozovatele zájezdu ze smluvního vztahu s cestujícím, je cestující povinen nahradit cestujícímu vzniklou škodu.

20.2. Cestovní kancelář neodpovídá za újmu na zdraví, škodu na majetku a finanční ztrátu cestujícího vzniklou v souvislosti s rezervovanými službami, pokud

20.2.1. představují uvědomění si obecného životního rizika cestujícího nebo jakéhokoli obecného rizika spojeného se soubornými službami, které spadá do oblasti působnosti cestujícího (viz 19.)

20.2.2.dem zavinění cestujícího;

20.2.3. jsou přičitatelné třetí straně, která se nepodílí na poskytování cestovních služeb, na něž se vztahuje smlouva o souborných službách pro cesty, a nesoulad nebyl předvídatelný ani se mu nedalo zabránit; nebo

20.2.4. jsou způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi.

20.3. V případě cest se zvláštními riziky (např. expediční charakter) neodpovídá cestovní kancelář za následky, které vzniknou v průběhu realizace rizik, pokud se tak děje mimo oblast jeho působnosti. Tím není dotčena povinnost organizátora zájezdu pečlivě připravit souborné služby pro cesty a zájezdy pečlivě vybrat osoby a společnosti pověřené poskytováním jednotlivých cestovních služeb.

20.4. Cestující má na místě zákony a předpisy, pokyny a příkazy personálu, jakož i přikázání a zákazy (např. zákaz koupání, zákaz potápění atd.) Následovat. V případě nedodržení ze strany cestujícího nenese organizátor zájezdu odpovědnost za následky zranění osob a věcné škody cestujícího nebo za zranění osob a škodu na majetku způsobenou třetím osobám.

20.5. Cestovní kancelář neodpovídá za poskytnutí služby, kterou nezaslíbil nebo kterou si cestující po zahájení zájezdu dodatečně rezervoval na místě u třetích osob nebo.dem cestovní kancelář, kterou nelze přičíst.

20.6. Cestujícímu se doporučuje, aby si s sebou nebral žádné předměty zvláštní hodnoty. Dále se doporučuje odebrané předměty řádně skladovat nebo pojistit (viz bod 5.1).

20.7. Pokud Montrealská úmluva o mezinárodní letecké dopravě z roku 2001, Athénský protokol z roku 2002 k Athénské úmluvě o námořní přepravě z roku 1974 nebo Úmluva o mezinárodní železniční přepravě z roku 1980 ve znění z roku 1999 omezují výši náhrady škody nebo podmínky, za kterých je poskytovatel cestovní služby, na kterou se vztahuje smlouva o souborných službách pro cesty, povinen zaplatit náhradu škody, tato omezení platí i pro organizátora zájezdu (srov. § 12 odst. 4 PRG).

21. Uplatnění nároků

21.1. Aby se usnadnilo uplatnění a ověření údajných nároků, doporučuje se cestujícímu, aby si vyžádal písemná potvrzení o neposkytnutí nebo nesprávném poskytnutí služeb nebo aby zajistil důkazy, důkazy a svědecké výpovědi.

21.2. Reklamace může být uplatněna do 2 let. Nároky na náhradu škody se promlčují po 3 letech.

21.3. V zájmu cestujícího je vhodné uplatnit nároky ihned po návratu ze souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy v plném rozsahu a konkrétně určené přímo u organizátora souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy nebo prostřednictvím cestovní kanceláře, neboť s rostoucím zpožděním lze očekávat obtíže s dokazováním.

22. Doručování – elektronická korespondence

22.1. Doručovací/kontaktní adresa cestujícího je adresa, která byla naposledy oznámena cestovní kanceláři (např. e-mailová adresa). Změny musí cestující oznámit okamžitě. Cestujícímu se doporučuje použít písemný formulář.

23. Poskytování informací třetím stranám

23.1. Informace o jménech účastníků cesty a místě pobytu cestujících nebudou poskytnuty třetím osobám ani v naléhavých případech, pokud cestující výslovně nepožádal o poskytnutí informací a oprávněná osoba bude informována při rezervaci. Náklady vzniklé přenosem naléhavých zpráv nese cestující. Cestujícím se proto doporučuje, aby své příbuzné informovali o přesné adrese dovolené.

ZVLÁŠTNÍ CESTOVNÍ PODMÍNKY:

•STANOVENÍ CEN

Ceny se obecně počítají na základě odjezdu – tj. barva data odjezdu určuje cenu zájezdu po celou dobu pobytu. U kombinací v souvislosti s okružní jízdou je pro cenovou kalkulaci hotelového uspořádání rozhodující den příjezdu do hotelu.

• ROZŠÍŘENÍ V CÍLOVÉ OBLASTI

Po konzultaci s průvodcem na místě je možné rozšíření v zařízení dle Vašeho výběru. Cenová kalkulace je spojena s letem a jednorázový poplatek za zpracování ve výši 25 EUR na osobu musí být zaplacen na místě.

• KINDERERMÄSSIGUNGEN

Děti od 0 do 2 let jsou považovány za kojence a cestují ZDARMA. Nemáte tedy nárok na vlastní sedadlo a stravování na palubě letadla. Dětský balíček nebo cena pro děti se počítá za dítě a platí pro pobyt do maximálně 3 týdnů. Ubytování je na přistýlce se 2 dospělými ve dvoulůžkovém pokoji.

• ALTERSREGELUNG

Pro cenovou kalkulaci platí následující věkové skupiny: 0–2 roky: Děti, které v den odjezdu ještě nedosáhly svých 2. narozenin. 2–14 let: Děti, které dosáhly 2. narozenin v den odjezdu, ale ještě ne 14. narozenin.

•SÍŤ

Námi vypočtené ceny jsou spotřebitelské ceny, na které nelze poskytnout žádné slevy.

• VSTUPNÍ / VÝSTUPNÍ PŘEDPISY

Naše společnost nepřebírá žádnou odpovědnost za existenci řádných vstupních a výstupních dokladů. Pro jakékoli informace týkající se V případě víz, očkování nebo dovozních/vývozních předpisů se obraťte na svou cestovní kancelář, příslušné velvyslanectví nebo konzuláty nebo zdravotní úřad.

• ZMĚNA JMÉNA / ZMĚNA REZERVACE

Za změnu jména stávající rezervace před odjezdem bude účtován poplatek ve výši 15 €. V případě změny data, změny hotelu nebo jiné změny bude účtován poplatek za zpracování ve výši 25 EUR za rezervaci.

• ZAPOMENUTÉ PŘEDMĚTY / KRÁDEŽ

Pokud během transferu nebo v hotelu zapomenete nějaké věci, kontaktujte prosím svého průvodce, místní agenturu nebo naše sídlo ve Vídni. Jsme vám k dispozici pro výměnu, ale bohužel nemůžeme převzít žádnou odpovědnost za ztracené věci. V případě krádeže se prosím neprodleně obraťte na našeho místního průvodce, který vám rád pomůže. Pro podání pojišťovně nutně potřebujete policejní zprávu o krádeži. Vezměte prosím také na vědomí, že hotovost není pojištěna v trezoru. Cestovní kancelář neodpovídá za ztrátu nebo odcizení.

• LETIŠTĚ – ZPÁTEČNÍ TRANSFER

V hlavní sezoně mohou být letiště přeplněná a odbavení může trvat o něco déle. V tomto případě musí být hosté odvezeni na letiště dříve, aby dokončili všechny formality pro včasný odlet. Čas odjezdu pro zpáteční transfer najdete na informační tabuli ve vašem hotelu.

• URLAUBSADRESSE

Vzhledem k zákonu o ochraně osobních údajů nejsme oprávněni předávat vaše místo pobytu třetím stranám. Vezměte si proto prosím adresu a telefonní číslo z našeho katalogu a zanechte je u svých příbuzných a známých.

•PITNÁ VODA

Voda z vodovodu by neměla být opilá. Proto doporučujeme používat pouze balenou vodu.

• NEPŘÍJEMNOSTI / VADY

Pokud narazíte na nějaké problémy, kontaktujte prosím našeho průvodce na místě. To udělá vše pro nápravu jakýchkoli závad okamžitě na místě, takže nic nestojí v cestě nebalené dovolené. Vezměte prosím na vědomí, že průvodce je oprávněn vzít na vědomí pouze stížnosti podané na formuláři poskytnutém k tomuto účelu, ale neuznávat právní nároky

nebo potvrzovat vady. Po návratu nám prosím podejte písemnou stížnost s tímto formulářem. Věnujte prosím pozornost také povinnosti zmírnit škody podle ABGB!

• URLAUBSBETREUUNG

Naši dobře vyškolení, německy mluvící průvodci na vás budou čekat při příjezdu a rádi vám pomohou po celou dobu vašeho pobytu. Přesné časy úředních hodin a telefonních čísel atd. najdete na informační tabuli ve Vašem hotelu. Zde také najdete všechny potřebné informace, jako jsou přesné časy letů a vyzvednutí pro zpáteční let.

•EXKURZE

Během dovolené máte možnost rezervovat zajímavé výlety s našimi partnerskými agenturami. Podrobné informace naleznete v informační složce ve vašem hotelu. Na těchto exkurzích vás bude doprovázet německy mluvící školitel. DK Touristik působí pouze jako zprostředkovatel výletů nabízených prostřednictvím partnerských agentur. Odpovědnost nesou příslušné pořádající společnosti.

•LETIŠTĚ

Všechny letištní poplatky doma i v zahraničí jsou již zahrnuty v našich paušálních sazbách. Vízové poplatky nejsou zahrnuty, pokud není uvedeno jinak.

•PŘÍMÉ LETY

Je docela možné, že přímé lety mají mezipřistání.

• FLUGPLANÄNDERUNGEN

Vzhledem k tomu, že časy letů jsou stanoveny v době tisku katalogu, žádáme vás, abyste vzali v úvahu, že může dojít ke změnám letového řádu i v krátké době před odletem. Cestovní kancelář a letecká společnost si vyhrazují právo provádět krátkodobé změny letadla, letecké společnosti nebo trasy z technických nebo organizačních důvodů! Platí časy letů uvedené na vašich letenkách.

• FLUGVERSPÄTUNGEN

Přetížení vzdušného prostoru, stávky, špatné počasí atd. mohou vést ke zpoždění letů, na které nemáme žádný vliv. Bohužel nemůžeme přijmout žádnou odpovědnost za výsledné dodatečné náklady nebo zmeškané služby v místě určení, jakož i za jiné škody způsobené zpožděním.

• ABFLUGTAG

Vzhledem k tomu, že charterové lety mohou také odletět předčasně, měli byste být na letišti dvě hodiny před odletem. Zvažte také možnost dopravní zácpy, poruchy nebo jiného zpoždění. Cestující je zodpovědný za dosažení letu. Za zmeškané lety nelze vrátit peníze!

•NADLIMITNÍ ZAVAZADLA

Pokud vaše zavazadlo překročí bezplatný zavazadlový limit uvedený na letence, může být účtován jako nadlimitní zavazadlo. Sportovní vybavení, stejně jako objemné zboží, jako jsou surfová prkna, golfové tašky, jízdní kola), musí být nahlášeno vaší cestovní kanceláři při rezervaci, protože lze přepravit pouze omezený počet. Účastník zájezdu odpovídá za případné dodatečné náklady nebo škody, které z toho vyplývají.

•PŘENÉST

Na místě se setkáte s našimi průvodci a nasměrujete se k transferovým autobusům. Vzhledem k potřebě navštívit několik hotelů může dojít k prodloužení doby převodu. Žádáme vás o pochopení. Nadlimitní zavazadla (jízdní kola, surfovací prkna, golfové bagy atd.) musí být nahlášena před odletem. Veškeré dodatečné náklady na převod musí být zaplaceny přímo.

•ZÁKAZNÍK

Při rezervaci rádi přijmeme požadavky zákazníků (umístění pokoje, čísla pokojů atd.). Vzhledem k tomu, že splnění těchto přání je podmíněno hoteliérem, nemůžeme za to převzít žádné záruky. Jsou tedy právně nezávazné!

• TŘÍLŮŽKOVÝ/ČTYŘLŮŽKOVÝ POKOJ

Vzhledem k tomu, že tyto typy pokojů jsou standardní pokoje pro 2 osoby, ve kterých jsou k dispozici přistýlky, rozkládací postele nebo pohovky, může dojít k prostorovému postižení. Komfortní ubytování pro více než 2 osoby lze zaručit pouze ve speciálně navržených typech pokojů (např. rodinné pokoje)!

•JEDNOLŮŽKOVÝ POKOJ

Jednolůžkové pokoje nemusí vždy odpovídat popisu dvoulůžkových pokojů z hlediska vybavení, velikosti a umístění, protože v mnoha hotelech je pouze omezený počet. Dvoulůžkové pokoje jsou často nabízeny pro jednu osobu.

• VODOVODNÍ/TECHNICKÉ ZÁZEMÍ

Špatné počasí nebo dlouhotrvající sucho mohou vést k úzkým místům při přípravě teplé vody nebo zásobování vodou. Žádáme vás o pochopení. V těchto případech je to vyšší moc!

•KLIMATIZACE

Výpadky proudu nebo kolísání výkonu mohou narušit funkci klimatizačních systémů. Je také možné částečně vypnout nebo spustit pouze po hodině. Vzhledem k tomu, že klimatizace je součástí vybavení a není zahrnuta jako placená služba v paušální sazbě, nemůžeme si proto dovolit náhradu za nefunkční.

•SPÁT

V hotelech a klubových zařízeních může dojít k hlukové zátěži i po 22.00 hodině v důsledku zábavných programů. To je také možné v mnoha střediscích prostřednictvím nedalekých barů a diskoték a nelze tomu zabránit.

• PŘED/MIMO SEZÓNU

V předsezóně a po ní mohou existovat omezení sportovních a zábavních aktivit v zařízeních nebo infrastruktuře v letoviscích. To již bylo zohledněno v našich cenách.

•ANIMACE

Účast na aktivitách nabízených v zařízeních je na vlastní nebezpečí a vedení hotelu neodpovídá za žádná zranění. Vzhledem k silné poptávce se může stát, že sportovní vybavení není k dispozici v dostatečném množství. Může se také stát, že data, frekvence nebo doba trvání ne vždy splňují vaše očekávání, v takových případech vás žádáme o určité pochopení a flexibilitu. V mnoha zařízeních jsou nabízeny zábavní programy, ve většině případů v několika jazycích nebo animátoři závisí na složení hostů. Mnoho večerních programů se koná venku a trvá až do 24:00. To může vést ke znečištění hlukem. Vezměte prosím také na vědomí, že dětský nebo dětský klub není srovnatelný s mateřskou školou. V mnoha případech supervizoři nemluví německy!

• SLUNEČNÍKY A LEHÁTKA

Počet lehátek a slunečníků v bazénu i na pláži ne vždy odpovídá lůžkové kapacitě zařízení. To může vést k úzkým místům, zejména v hlavní sezóně.

• JÍDLO A PITÍ

Kromě mezinárodní kuchyně mnoho hotelů často nabízí typické místní jídlo, které se připravuje jinak a není vždy podáváno horké. Nedoporučuje se konzumovat nápoje ledově studené, protože to může vést k poškození zdraví. Žádáme vás o pochopení všech čekacích dob v restauracích a barech, zejména v hlavní sezóně.

• DODATEČNÉ NÁKLADY / DOPLŇKY

Výši dodatečných nákladů v zařízeních určuje hoteliér. Ve většině případů odpovídají kategorii rostliny. Nelze ovlivnit ani ceny obchodů umístěných v zařízeních, protože jsou provozovány soukromými společnostmi.

•ODĚV

Pro zařízení vyšší kategorie mohou existovat pravidla oblékání pro restaurace (žádné šortky atd.). Mějte to prosím na paměti při výběru cestovního šatníku.

• STRAND / BAZÉNY

Vzhledem k počasí může dojít ke kontaminaci na pláži řasami, mořskými řasami, medúzami atd. Hotelový personál i místní komunity však jdou z cesty, aby je udrželi v čistotě. Totéž platí pro moře, kde proudy nebo rozrušení mohou způsobit znečištění v důsledku počasí. Nemůžeme za to převzít žádnou odpovědnost. Chemické látky se přidávají do bazénové vody z hygienických důvodů, což může způsobit podráždění citlivých lidí. Kromě toho musí být voda v bazénech kvůli vysokým teplotám znovu a znovu měněna, aby bazény nemohly být použity při výměně vody.

•STAVEBNÍ ČINNOST

V jednotlivých turistických oblastech může docházet ke stavebním činnostem mimo objekt, kterým provozovatelé hotelu nemohou zabránit. Pokud v tomto ohledu obdržíme informace od našich místních agentur, budou včas předány vaší cestovní kanceláři.

• KATALOGFOTOS

Může se stát, že již neodpovídají místním podmínkám v důsledku přestaveb a doplňků nebo rekonstrukcí, protože tisk katalogu probíhá dlouho před začátkem dovolené.

•KATEGORIZACE

Kategorizace hotelů je založena na vnitrostátních kritériích a je prováděna národními orgány pro cestovní ruch. Ty obvykle nejsou v souladu s rakouskými oceňovacími předpisy.

• ÜBERBUCHUNGEN

Takové nešťastné individuální případy mohou nastat, zejména v hlavní sezóně. Pokud je nám před začátkem cesty nahlášena nadměrná rezervace, budou tyto informace okamžitě předány vaší cestovní kanceláři a budou nabídnuty alternativy. Pokud však neobdržíme informace od vedení hotelu včas, naše místní agentura a průvodce se budou snažit nabídnout vám okamžitě náhradní ubytování stejné nebo vyšší kategorie.

• POKOJ V DEN ODJEZDU

Podle mezinárodních předpisů je váš rezervovaný hotelový pokoj připraven k nastěhování nejpozději od 12:00 do 15:00. Pokud dorazíte před touto dobou, žádáme vás o pochopení, pokud budete muset čekat o něco déle na svůj pokoj.

• STRAVOVÁNÍ / ALL INCLUSIVE JÍDLA

Ve dnech příletu a odletu nelze vzhledem k různým časům letů zaručit plný počet rezervovaných jídel. Tato skutečnost již byla vzata v úvahu při výpočtu celé ceny zájezdu! Stravování v letadle je také součástí rezervované služby.

•VOLNÁ PŘÍRODA

Jiné podnebí je také domovem různých volně žijících živočichů, což bohužel zahrnuje také hmyz a havěť. Jako preventivní opatření byste měli s sebou užívat repelent proti hmyzu nebo podobný.

• SLUŽBY ALL INCLUSIVE

Ne všechny služby hotelu jsou all inclusive. Přečtěte si prosím popis hotelu. Služby AI také podléhají časovým omezením a nejsou k dispozici po celou dobu. Některé hotely vyžadují, abyste nosili neodstranitelný náramek!

•POSTÝLKA

Vezměte prosím na vědomí, že dětská postýlka není automaticky rezervována a že rezervace je pouze nezávaznou žádostí zákazníka. Náklady mohou vzniknout na místě.

• SERVISNÍ HODINY / SLUŽBY

Všechny hotelové služby (např. tobogány atd.) podléhají určitým provozním hodinám!

• RULETABUCHUNGEN

Pokud jste se rozhodli rezervovat si výlet na ruletu, vezměte prosím na vědomí následující informace: Hotel, ve kterém budete ubytováni, se může objevit v katalogu, ale nemusí tomu tak být, protože DK Touristik stále kupuje hotelové kontingenty i po vytvoření tohoto katalogu. Jistotu, že budete ubytováni v katalogovém hotelu, proto nelze poskytnout! Výběrové řízení na ruletové výlety se provádí bez výjimky na základě hvězdiček. Toto hvězdičkové hodnocení provádějí místní turistické kanceláře a obvykle jej nelze srovnávat s rakouským hvězdným systémem. Předmětem rezervace rulety je pouze ubytování v rezervované kategorii, v rezervované destinaci (= cílové letiště), s rezervovaným typem stravování. Speciální vybavení slibuje nebo konkrétní umístění hotelu se nestává součástí smlouvy!

Organizátor: DK TOURISTIK Reiseconsulting Ges.mb.H., GISA Číslo: 24462181; Další informace naleznete na www.gisa.gv.at/abfrage

Podle vyhlášky o souborných službách pro cesty (PRV) jsou zákaznické prostředky na zájezdy pořadatele DK TOURISTIK Reiseconsulting Ges.m.b.H. chráněny za těchto podmínek:

Záloha se skládá nejdříve jedenáct měsíců před dohodnutým koncem cesty a činí 10% z ceny zájezdu. Doplatek bude uhrazen nejdříve 20 dní před začátkem cesty – krok za krokem proti doručení cestovních dokladů cestujícímu. Jakékoli další nebo předčasné zálohy nebo konečné platby nelze požadovat. Zálohy nebo konečné platby jsou zajištěny pouze v rozsahu, v jakém je organizátor zájezdu oprávněn je obdržet. Pojistná částka bude použita především k uspokojení plateb přijatých v souladu s předpisy.

Pojistitelem / ručitelem je Österreichische Hotel- und Tourismusbank Ges.m.b.H. (ÖHT), Parkring 12a, 1010 Vídeň. Platí aktuální VOP podle www.dktouristik.at – Registrace všech pohledávek musí být provedena do 8 týdnů od vzniku platební neschopnosti u likvidátora (TVA-Tourismusversicherungsagentur GmbH, Baumannstrasse 9, 1030 Vídeň, 24h tísňové číslo: Tel.: + 43 1 361 90 77 44, Fax: + 43 1 361 90 77 25, E-Mail: office@tourismusversicherung.at) Cestovní kanceláře GTC

1. Oblast působnosti

1.1. Cestovní kancelář zprostředkovává cestovní smlouvy pro jednotlivé cestovní služby (např. let, hotel apod.), zájezdy (ve smyslu § 2 odst. 2 PRG) a související cestovní služby (ve smyslu § 2 odst. 5 PRG) mezi cestovními kancelářemi nebo poskytovateli služeb na jedné straně a cestujícím na straně druhé. Cestovní kancelář poskytuje své služby v souladu se zákonnými ustanoveními, zejména zákonem o souborných službách pro cesty (PRG), jakož i vyhláškou o souborných službách pro cesty (PRV) s péčí obezřetného podnikatele.

Cestovní kanceláří se dále rozumí společnost DK TOURISTIK Reiseconsulting Ges.m.b.H.

1.2. Všeobecné obchodní podmínky se považují za sjednané, pokud byly předány – předtím, než je cestující vázán smlouvou smluvním prohlášením – nebo pokud si cestující mohl prohlédnout jejich obsah. Jsou základem smlouvy o cestovním ruchu uzavřené mezi cestovní kanceláří a cestujícím.

1.3. Na smlouvu o obchodním zastoupení se vztahují tyto Všeobecné obchodní podmínky (viz bod 1.2). Pro smluvní vztahy mezi cestujícím a zprostředkovanou cestovní kanceláří, zprostředkovanými dopravními společnostmi (např. vlakem, autobusem, letadlem a lodí atd.) a dalšími poskytovateli zprostředkovaných služeb platí příslušné všeobecné obchodní podmínky za předpokladu, že byly cestujícímu předány – předtím, než je vázán smlouvou smluvním prohlášením – nebo že si cestující mohl prohlédnout jejich obsah a obsah obchodních podmínek není nezákonný nebo porušuje stávající zákony.

2. Úkoly cestovní kanceláře

2.1. Na základě informací poskytnutých cestujícím připraví cestovní kancelář pro cestujícího návrhy cest. Ty jsou nezávazné, nejedná se tedy o nabídky ve smyslu § 4 PRG. Nelze-li na základě informací cestujícího podat žádné návrhy na cestu, cestovní kancelář o tom cestujícího informuje.

Návrhy na cestování vycházejí z informací poskytnutých cestujícím, a proto nesprávné a/nebo neúplné informace poskytnuté cestujícím – pokud cestující neposkytl informace – mohou být základem návrhů na cestování. Při přípravě cestovních návrhů lze například (bez nároku na úplnost) použít jako parametry výši ceny, odbornou způsobilost cestovní kanceláře/ poskytovatele služeb, slevy, princip nejlepší ceny a další.

2.2. Má-li cestující konkrétní zájem na některém z návrhů na cestu, které mu byly předloženy cestovní kanceláří, připraví cestovní kancelář nabídku na základě návrhu cesty v souladu s ustanoveními § 4 PRG, pokud jsou pro cestu relevantní. Nabídka cestovních služeb vytvořená cestovní kanceláří zavazuje organizátora souborných služeb cestovního ruchu nebo, v případě kombinovaných cestovních služeb nebo jednotlivých cestovních služeb, poskytovatele služeb. Smlouva mezi organizátorem souborných služeb, pobytu a zájezdu nebo, v případě kombinovaných cestovních služeb nebo jednotlivých cestovních služeb, mezi poskytovatelem služeb a cestujícím je uzavřena, když cestující přijme nabídku cesty (= smluvní prohlášení cestujícího, viz 1.3).

2.3 Cestovní kancelář informuje cestujícího a informuje jej na základě informací, které cestující cestovní kanceláři poskytne. Cestovní kancelář představí podle svého nejlepšího vědomí souborné služby pro cesty, pobyty a zájezdy, které mají být cestujícímu uspořádány podle jeho informací, nebo v případě souvisejících cestovních služeb nebo jednotlivých cestovních služeb služby poskytovatele služeb, s přihlédnutím k obvyklým podmínkám příslušné země určení/cílové destinace, jakož i s přihlédnutím ke zvláštním rysům spojeným s cestou (např. expediční cesty). Neexistuje žádná povinnost poskytovat informace o obecně známých okolnostech (např. topografie, podnebí, flóra a fauna destinace, kterou si cestující přeje), pokud v závislosti na typu cesty neexistují okolnosti, které vyžadují samostatné objasnění, nebo pokud nejsou informace o okolnostech vyžadovány pro poskytnutí a proces nebo realizaci služby, která má být zprostředkována. V zásadě je třeba vzít v úvahu, že cestující si vědomě vybírá jiné prostředí a standard, vybavení, potraviny (zejména koření) a hygiena jsou založeny na příslušných regionálních normách /kritériích obvyklých pro zemi určení/určení. Kromě toho má cestující možnost přečíst si podrobnější informace o obvyklých podmínkách v zemi, zejména s ohledem na umístění, umístění a standard (obvyklý v zemi) služeb, které mají být zprostředkovány v katalogu nebo na webových stránkách příslušného organizátora zájezdu.

2.4 Cestovní kancelář informuje cestujícího v souladu s § 4 PRG před tím, než je vázán smlouvou o souborných službách pro cesty smluvním prohlášením:

2.4.1. O existenci souborných služeb pro cesty prostřednictvím standardního informačního listu v souladu s § 4 odst. Kromě toho lze standardní informační list pro souborné služby pro cesty, pobyty a zájezdy v zásadě – pokud je k dispozici a vytištěný nebo nahraný – zobrazit v katalogu nebo na internetových stránkách příslušné cestovní kanceláře.

2.4.2. O informacích uvedených v § 4 odst. 1 PRG, pokud je to relevantní pro sjednání souborných služeb a nezbytné pro realizaci a poskytování služeb (např. v případě čistě dovolené na pláži se nevyžadují žádné odkazy na návštěvy jako v případě studijních cest apod., pokud nejsou součástí sjednaných služeb). Kromě toho lze tyto informace obecně zobrazit – pokud jsou k dispozici – v katalogu nebo na domovské stránce příslušné cestovní kanceláře.

2.4.3. Zda je souborné služby pro cesty, pobyty a zájezdy, které mají být pro cestujícího sjednány, obecně vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, pokud jsou tyto informace relevantní pro dané souborné služby pro cesty, pobyty a zájezdy (§ 4 odst. 1 písm. h PRG). Osoba s omezenou schopností pohybu a orientace je analogická s článkem 2 písm. vo 1107/2006 (práva cestujících se zdravotním postižením a cestujících v letecké dopravě s omezenou schopností pohybu a orientace), osobou s tělesným postižením (smyslovým nebo motorovým, trvalým nebo dočasným), která omezuje používání součástí souborných služeb pro cesty (např. použití dopravního prostředku, ubytování) a přizpůsobení služeb, které mají být poskytovány, zvláštním potřebám těchto Osoba vyžaduje.

2.4.4. O obecných pasových a vízových požadavcích země určení, včetně přibližných lhůt pro získání víz a pro splnění hygienických formalit (§ 4 odst. 1 č. 6 PRG), za předpokladu, že tyto informace jsou relevantní pro daný balíček. Na vyžádání cestovní kancelář poskytne informace o devizových a celních předpisech. Kromě toho lze obecné informace o pasových a vízových požadavcích, zdravotních formalitách, jakož i devizových a celních předpisech získat od cestujících s rakouským občanstvím výběrem požadované cílové země podle https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/laender/ – nebo od občanů EU od příslušných zastupitelských orgánů. Předpokládá se, že cesta do zahraničí obvykle vyžaduje platný cestovní pas (např. nevypršela jeho platnost, nebyl nahlášen jako odcizený nebo ztracený atd.), za jehož platnost je odpovědný sám cestující. Cestující odpovídá za dodržení zdravotních formalit, které mu byly sděleny. Cestující je odpovědný za získání nezbytného víza, pokud cestovní kancelář nesouhlasila s jeho získáním.

2.5. Cestovní kancelář informuje cestujícího před tím, než je vázán smluvním prohlášením v souladu s § 15 odst. 1 PRG v případě kombinovaných cestovních služeb, že cestující nemůže uplatnit žádná práva, která se vztahují výhradně na souborné služby pro pobyty, a že každý poskytovatel služeb odpovídá pouze za smluvní poskytování svých služeb a že cestující je chráněn před platební neschopností podle nařízení o souborných službách pro cesty, výhody. V souladu s § 15 odst. 2 PRG splní cestovní kancelář tuto informační povinnost, pokud poskytne odpovídající standardní informační list v souladu s přílohou II PRG, za předpokladu, že druh souvisejících cestovních služeb je uveden v jednom z těchto standardních informačních listů.

2.6. Zvláštní přání cestujícího ve smyslu přání zákazníka (např. výhled na moře) jsou obecně nezávazná a nezakládají žádný právní nárok, pokud tato přání nebyla potvrzena cestovní kanceláří v případě souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy ve smyslu požadavku cestujícího v souladu s § 6 odst. 2 Z1 PRG nebo v případě kombinovaných cestovních služeb nebo jednotlivých cestovních služeb ve smyslu specifikace cestujícího poskytovatelem služeb. Pokud je učiněno potvrzení, existuje závazný závazek k plnění.

Prohlášení cestovní kanceláře představují závazek použít, předat přání cestujícího poskytovateli souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy / konkrétnímu poskytovateli služeb a nejsou právně závazným závazkem, pokud nebyla potvrzena organizátorem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy nebo v případě souvisejících cestovních služeb nebo jednotlivých cestovních služeb poskytovatelem služeb.

3. Povinnost cestujícího poskytovat informace a spolupracovat

3.1. Cestující musí včas, úplně a pravdivě informovat cestovní kancelář o všech osobních údajích požadovaných a relevantních pro cestu (např. plánovaný dovoz/přeprava léků, protéz, zvířat atd.). Cestující informoval cestovní kancelář o všech okolnostech ve své osobě nebo u ostatních cestujících (např. alergie, potravinová intolerance, žádné zkušenosti s cestováním atd.) a o svých nebo zvláštních potřebách svých spolucestujících, zejména o stávající snížené pohyblivosti nebo zdravotním stavu a jiných omezeních, která jsou nezbytná pro přípravu cestovních návrhů / nabídek na cestu nebo pro školení nebo realizaci cesty a cestovních služeb relevantní (např. pro pěší výlety atd.), v případě potřeby předložením úplného kvalifikovaného dokladu (např. lékařského osvědčení).

3.2 Cestujícímu se doporučuje, aby si před rezervací vyjasnil u lékaře, zda je v případě snížené pohyblivosti nebo jiných omezení pohyblivosti nebo zvláštních potřeb ve smyslu bodu 3.1 (např. požadavek na zvláštní léky, pravidelnou lékařskou péči atd.), které se zdají být narušovány provedení cesty, poskytnuta nezbytná možnost cestovat.

3.3. Dojde-li v období mezi uzavřením smlouvy a zahájením cesty pouze k omezení mobility cestujícího nebo vzniknou-li během této doby jiná omezení ve smyslu bodu 3.1, musí cestující neprodleně informovat cestovní kancelář – přičemž písemný formulář se doporučuje z důkazních důvodů – aby o tom mohl informovat organizátora souborných služeb cestovního ruchu nebo v případě kombinovaných cestovních služeb nebo jednotlivých cestovních služeb poskytovatele služeb.

3.4. Cestující, který nechá cestovní kanceláří provést rezervaci pro sebe nebo třetí osoby, se považuje za klienta a obdobně ve smyslu § 7 odst. 2 PRG, není-li uzavřena jiná dohoda, přebírá vůči cestovní kanceláři povinnosti vyplývající ze smlouvy o obchodním zastoupení (např. zaplacení poplatku apod.).

3.5. Cestující je povinen zkontrolovat všechny smluvní dokumenty předané prostřednictvím zprostředkování cestovní kanceláře (např. smlouvu o souborných službách pro cesty, potvrzení rezervace, poukázky, poukázky) z hlediska věcné správnosti svých informací/údajů a případných odchylek (pravopisné chyby; např. jméno, datum narození) a neúplnosti a v případě nepřesností/odchylek/neúplnosti je neprodleně opravit cestovní kanceláři – čímž Písemná forma se doporučuje z důkazních důvodů – musí být sdělena.

3.6 S cílem zajistit, aby cestující s omezenou schopností pohybu a orientace (v souladu s čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace) a jejich spolucestující, těhotné cestující, nezletilí cestující bez doprovodu a cestující vyžadující zvláštní lékařskou péči podléhali omezené

povinnosti pořadatele poskytnout nezbytné ubytování v případě nevyhnutelného a za výjimečných okolností musí dotyční cestující informovat organizátora souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy nebo cestovní kancelář o svých zvláštních potřebách nejméně 48 hodin před zahájením cesty.

3.7. V souladu s § 11 odst. 2 PRG musí cestující okamžitě a úplně oznámit jakýkoli nesoulad sjednaných cestovních služeb, který vnímá, s přihlédnutím k příslušným okolnostem, včetně konkrétního popisu nesouladu/závady, aby mohl být organizátor souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy schopen prohlásit nesoulad se smlouvou – je-li to možné nebo proveditelné v závislosti na konkrétním případě – s přihlédnutím k příslušným okolnostem (např. časový rozdíl, Nemožnost kontaktu během expediční cesty, existence alternativy nebo možnost výměny/zlepšení apod.) a veškeré související úsilí (např. úklid náhradních pokojů, nalezení náhradního hotelu) na místě. Dojde-li k nesouladu se smlouvou během běžné pracovní doby cestovní kanceláře, jejímž prostřednictvím byla souborná služba rezervována, musí cestující nesoulad se smlouvou oznámit cestujícímu. Cestujícímu se doporučuje použít písemný formulář, zejména z důkazních důvodů. Mimo běžnou pracovní dobu musí cestující nahlásit jakýkoli nesoulad se smlouvou zástupci organizátora souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy na místě nebo, není-li k dispozici a/nebo není smluvně dlužný, přímo provozovateli souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy na čísle tísňového volání uvedeném ve smlouvě o souborných službách pro cesty. V případě neoznámení nesouladu to bude mít dopad na případné záruční nároky cestujícího, pokud by náprava na místě byla možná a zpráva by byla také přiměřená. V souladu s § 12 (2) PRG lze opomenutí oznámení považovat také za spoluzavinění z nedbalosti (§ 1304 ABGB) s ohledem na nároky na náhradu škody. Zpráva o nesouladu ještě nevede k závazku k plnění ze strany organizátora souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy.

3.8. Cestující je povinen uhradit poplatky sjednané v rámci smlouvy uzavřené včas a v plné výši v souladu s platebními podmínkami. Cestující odškodní cestovní kancelář za škodu, která cestovní kanceláři vznikla v případě nezaplacení (zálohy cestovní kanceláře).

3.9. V případě uplatnění a přijetí plateb z nároků na náhradu škody nebo snížení ceny ve smyslu § 12 odst. 5 PRG (např. kompenzační platba v souladu s článkem 7 nařízení o právech cestujících) nebo v případě přijetí jiných plateb a služeb od poskytovatelů služeb nebo třetích stran, které mají být započteny proti nárokům na náhradu škody nebo snížení ceny cestujícího vůči cestovní kanceláři (např. platby od hotelu), informovat cestovní kancelář nebo organizátora zájezdů o této skutečnosti zcela a pravdivě.

4. Pojištění

4.1. V zásadě je třeba poznamenat, že s sebou by neměly být žádné cenné předměty, důležité dokumenty atd. V případě důležitých dokumentů se doporučuje výroba a používání kopií – pokud je jejich použití povoleno. Krádež cenností nelze vyloučit a nese ji sám cestující jako uvědomění si obecného životního rizika.

4.2. Doporučuje se uzavřít pojištění (pojištění storna zájezdu, pojištění přerušení cesty, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v zahraničí, cestovní

zdravotní pojištění cizinců, ochrana proti zpoždění, osobní ochrana apod.), které zaručuje dostatečné krytí od data uzavření smlouvy o zájezdu až do konce zájezdu. Další informace o pojištění si cestující může přečíst v katalogu cestovní kanceláře.

5. Pauschalreisevertrag

5.1. Při uzavření smlouvy o souborných službách pro cesty nebo bezprostředně poté obdrží cestující kopii smluvního dokumentu nebo potvrzení smlouvy na trvalém nosiči dat (např. papír, e-mail). Je-li smlouva o souborných službách pro cesty uzavřena současně za přítomnosti smluvních stran, má cestující nárok na tištěnou verzi. V případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory ve smyslu § 3 č. 1 FAGG cestující souhlasí s tím, že kopie nebo potvrzení smlouvy o souborných službách pro cesty budou alternativně zpřístupněny na jiném trvalém nosiči dat (např. e-mail).

5.2. Není-li dohodnuto jinak, budou cestujícímu poskytnuty rezervační dokumenty, poukázky, přepravní karty a vstupenky, informace o plánovaných předpokládaných časech odjezdu a případně o plánovaných mezipřistáních, navazujících spojích a časech příjezdu na poslední dodací/kontaktní adrese, kterou poskytl v dostatečném předstihu před zahájením zájezdu. Pokud výše uvedené dokumenty/dokumenty vykazují nepřesnosti/odchylky/neúplnost ve smyslu bodu 3.5., musí cestující kontaktovat cestovní kancelář nebo cestovní kancelář (viz bod 3.5.).

6. Změna ceny před začátkem cesty

6.1. Cestovní kancelář informuje cestujícího na poslední adrese, kterou naposledy oznámil jasně, srozumitelně a jasně na trvalém nosiči dat (např. papír, e-mail) o změnách cen ve smyslu § 8 PRG, které si cestovní kancelář rezervovala ve smlouvě o souborných službách pro cesty, a to nejpozději 20 dnů před zahájením souborných služeb pro cesty, a uvede důvody změny ceny.

7. Změny služby před zahájením cesty

7.1. Cestovní kancelář informuje cestujícího na poslední adrese, kterou naposledy oznámil jasně, srozumitelně a jasně na trvalém nosiči dat (např. papír, e-mail) o nevýznamných změnách obsahu smlouvy o souborných službách pro cesty, které si cestovní kancelář rezervovala ve smlouvě o souborných službách pro cesty a které jednostranně provádí v souladu s § 9 odst. 1 PRG.

7.2. Nevýznamné změny jsou – přičemž to musí být přezkoumáno případ od případu – drobné, objektivně odůvodněné změny, které významně nemění charakter a/nebo trvání a/nebo obsah služby a/nebo kvalitu rezervovaných souborných služeb.

7.3 Významné změny mohou představovat významné snížení kvality nebo hodnoty cestovních služeb, které je poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu povinen poskytnout, pokud se tyto změny týkají podstatných charakteristik cestovních služeb a/nebo mají dopad na souborné služby pro cesty, pobyty a zájezdy. Zda je změna nebo snížení kvality nebo hodnoty cestovních služeb významné, musí být posouzeno případ od případu s přihlédnutím k povaze, trvání, účelu a ceně souborných služeb, jakož i k intenzitě a trvání a příčinné souvislosti změny a v případě potřeby k vytížitelnosti okolností, které ke změně vedly.

7.4. Je-li v souladu s § 9 odst. 2 PRG provozovatel zájezdu nucen provést významné změny ve výše uvedeném smyslu těch podstatných charakteristik cestovních služeb, které tvoří charakter a účel souborných služeb pro cesty (srov. 4 odst. 1 č. 1 PRG), nebo nemůže-li splnit požadavky zákazníka, které byly výslovně potvrzeny cestovní kanceláří, nebo zvýší celkovou cenu souborných služeb v souladu s ustanovením § 8 PRG, o více než 8 %, může cestující:

- v přiměřené lhůtě stanovené provozovatelem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy souhlasí s navrhovanými změnami, nebo

- souhlasí s účastí na náhradním zájezdu, pokud je nabízen cestovní kanceláří, nebo

- odstoupit od smlouvy bez vyplacení náhrady.

Cestovní kancelář proto informuje cestujícího v právě uvedených případech o následujících bodech na poslední adrese, kterou oznámil, jasně, srozumitelně a jasně na trvalém nosiči dat (např. papír, e-mail):

- změny cestovních služeb a případně jejich dopad na cenu souborných služeb,

- přiměřenou lhůtu, ve které musí cestující informovat provozovatele souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy o svém rozhodnutí, jakož i právní účinek nepodání prohlášení v přiměřené lhůtě,

- případně souborné služby nabízené jako náhrada a jejich cena.

Cestujícímu se doporučuje, aby ve svém prohlášení použil písemný formulář. Pokud cestující neučiní prohlášení ve stanovené lhůtě, považuje se to za souhlas se změnami.

8. Odpovědnost

8.1. Cestovní kancelář odpovídá v rozsahu § 17 PRG za chyby v rezervaci (např. typografické chyby), pokud nejsou způsobeny chybnými nebo nesprávnými nebo neúplnými informacemi o cestujícím nebo nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi ve smyslu § 2 (12) PRG.

8.2. Cestovní kancelář neodpovídá za škody na majetku a finanční škody cestujícího, které vzniknou v souvislosti s rezervací, pokud jsou způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi ve smyslu § 2 odst. 12 PRG.

8.3. Cestovní kancelář neodpovídá za poskytnutí jím zprostředkované služby ani za poskytnutí služby, kterou nezprostředkoval nebo které mu nebylo přislíbeno zprostředkovat cestujícímu nebo ne za doplňkové služby, které si cestující sám rezervoval po zahájení cesty na místě.

Nesplní-li cestovní kancelář při zprostředkování souvisejících cestovních služeb své informační povinnosti nebo povinnosti chránit před platební neschopností ve smyslu § 15 odst. 2 PRG, odpovídá v souladu s ustanoveními §§ 7 a 10 a § 4 PRG, která se jinak vztahují pouze na souborné služby pro cesty.

8.4. Pokud cestovní kancelář zprostředkovává souborné služby pro cesty, pobyty a zájezdy se sídlem mimo EHP, musí prokázat, že organizátor zájezdu plní povinnosti uvedené v bodě 4 PRG (poskytnutí sjednaných služeb, záruka, náhrada škody, asistenční povinnost). Pokud tomu tak není, odpovídá cestovní kancelář v souladu s § 16 PRG za splnění výše uvedených povinností.

9. Odměna cestovní kanceláře:

Cestovní kancelář má za svou činnost nárok na přiměřenou odměnu.

9.1 Pokud cestovní kancelář připraví cestovní nabídku odpovídající informacím poskytnutým cestujícím, ale následně nedojde k žádné rezervaci, činí poplatek (poplatek za konzultaci) za nabídku cesty a za zájemce:

9.2. Pokud je rezervace služeb (např. souborných služeb pro cesty, lety nebo hotely) provedena prostřednictvím cestovní kanceláře u příslušné cestovní kanceláře nebo poskytovatele služeb, poplatek (rezervační poplatek) za rezervaci a za cestujícího činí:

9.3. Pokud si cestující přeje, aby byla smlouva o souborných službách pro cesty převedena na jinou osobu ve smyslu § 7 PRG, má cestovní kancelář nárok na skutečné a nikoli nepřiměřené náklady na převod, ale v každém případě na poplatek za zpracování ve výši 25 EUR na osobu.

9.4. V případě změn (např. změna rezervace, změna jména), které jsou nezbytné z důvodu nesprávných nebo neúplných informací poskytnutých cestujícím, má cestovní kancelář

nárok na skutečné a nepřiměřené náklady, v každém případě 25,- na osobu (viz bod 3.5.) obdobné § 7 odst. 2 PRG).

10. Doručování – elektronická korespondence

10.1. Doručovací/kontaktní adresa cestujícího je adresa, která byla naposledy oznámena cestovní kanceláři (např. e-mailová adresa). Změny musí cestující oznámit okamžitě. Doporučuje se cestujícímu použít písemný formulář.