

VŠEOBECNÉ CESTOVNÍ PODMÍNKY

(Upozornění: rozdílné podmínky při rezervaci vysokohorských chat, lyžařských chat a turistických chat - přejděte

prosím dolů) Vážený zákazníku,

Podrobné cestovní podmínky společnosti Mondial GmbH & Co KG se stávají součástí cestovní smlouvy spolu s vaší rezervací.

Následující informace a podmínky upravují smluvní vztahy mezi vámi jako cestujícím, který využívá služeb společnosti Mondial GmbH & Co. KG, Operngasse 20b, 1040 Vídeň (zkráceně: Mondial), a námi.

Společnost Mondial může vystupovat jako zprostředkovatel (oddíl A) a/nebo jako organizátor (oddíl B). Podmínky I^onu, které se vztahují na Sekci A a/nebo B, jsou uvedeny v Sekci C (Obecné).

A) Cestovní kancelář

1. Rozsah použití

- 1.1. Cestovní kancelář zprostředkovává cestovní smlouvy na jednotlivé cestovní služby (např. letenky, hotely atd.), souborné služby (podle definice v § 2 odst. 2 PRG) a spojené cestovní služby (podle definice v § 2 odst. 5 PRG) mezi pořadatelem zájezdu nebo poskytovatelem 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) a vyhláškou o souborných službách pro cesty (PRV), s péčí řádného hospodáře.

V následujícím textu se cestovní kanceláři rozumí společnost Mondial s jejími obchodními místy.

- 1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky se považují za odsouhlasené, pokud byly předány - předtím, než je cestující smluvním prohlášením zavázán ke smlouvě - nebo pokud se cestující mohl seznámit s jejich obsahem. Tvoří základ smlouvy o cestovní kanceláři uzavřené mezi cestovní kanceláři a cestujícím.
- 1.3. Na smlouvu o zprostředkování se vztahují tyto všeobecné obchodní podmínky (viz bod 1.2). Pro smluvní vztahy mezi cestujícím a zprostředkovatelem zájezdu, 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 zaslány - předtím, než se smluvním prohlášením zavázal ke smlouvě - nebo měl cestující možnost se s jejich obsahem seznámit a obsah všeobecných obchodních podmínek není protiprávní nebo v rozporu s platnými právními předpisy.

2. Úkoly cestovní kanceláře

- 2.1. Na základě informací poskytnutých cestujícím připraví cestovní kancelář pro cestujícího návrh cesty. Ty jsou nezávazné, a proto ještě nejsou nabídkami ve smyslu § 4 PRG. USTANOVENÍ § 4 PRG. Pokud na základě informací poskytnutých cestujícím nelze vypracovat žádné návrhy cesty, cestovní kancelář o tom informuje cestujícího.

Návrhy cest jsou založeny na informacích poskytnutých cestujícím, a proto mohou být základem návrhů cest nesprávné a/nebo neúplné informace poskytnuté cestujícím - pokud je cestující neobjasní. Při sestavování cestovních návrhů mohou být jako parametry (bez nároku na úplnost) použity cena, odbornost cestovní kanceláře/poskytovatele služeb, slevy, zásada nejlepší ceny a další faktory.

- 2.2. Pokud má cestující konkrétní zájem o některý z návrhů zájezdu, který mu cestovní kancelář předložila, cestovní kancelář na základě tohoto návrhu zájezdu vypracuje nabídku zájezdu v souladu s požadavky § 4 PRG, pokud jsou pro zájezd relevantní. Nabídka zájezdu vypracovaná cestovní kancelář je pro pořadatele zájezdu nebo v případě spojených cestovních služeb nebo individuálních cestovních služeb pro poskytovatele služeb závazná.
- 2.3. Pokud cestující nabídku cesty přijme (= smluvní prohlášení cestujícího, viz bod 1.3).
- 2.4. Cestovní kancelář poskytne cestujícímu rady a informace na základě informací, které jí cestující poskytl.
2. Cestovní kancelář předloží cestovní balíček cestovní kanceláře, který má být pro cestujícího zprostředkovan podle informací cestujícího, nebo v případě kombinovaných cestovních služeb nebo individuálních cestovních služeb služby poskytovatele služeb, přičemž zohlední obvyklé podmínky příslušné země určení, jakož i případné zvláštnosti spojené s cestou (např. expediční cesty) podle svého nejlepšího vědomí. Neexistuje povinnost poskytovat informace o obecně známých okolnostech (např. topografie, podnebí, flóra a fauna destinace požadované cestujícím), pokud v závislosti na typu cesty neexistují okolnosti, které vyžadují samostatné informace, nebo pokud informace o okolnostech nejsou nezbytné pro poskytnutí a průběh nebo provedení sjednávané služby. V zásadě je třeba vzít v úvahu, že si cestující vědomě vybral jiné prostředí a že standard, vybavení, strava (zejména koření) a hygiena vycházejí z příslušných regionálních norem/kritérií obvyklých v zemi/místě určení. Kromě toho má cestující možnost přečíst si podrobnější informace o podmínkách obvyklých v dané zemi, zejména s ohledem na místo, lokalitu a standard (zemi původu) poskytovaných služeb, a to buď v katalogu, nebo na internetových stránkách příslušné cestovní kanceláře.
- 2.5. Cestovní kancelář informuje cestujícího v souladu s § 4 PRG dříve, než je cestující smluvním prohlášením zavázán ke smlouvě o souborných službách pro cesty:
 - 2.5.1. Existence zájezdu prostřednictvím standardního informačního listu v souladu s § 4 odst. 1 PRG. Kromě toho je standardní informační list pro souborné služby pro cesty - pokud je k dispozici a vytištěn nebo nahrán - zpravidla k nahlédnutí v katalogu nebo na internetových stránkách příslušného pořadatele zájezdu.
 - 2.5.2. O informacích uvedených v § 4 odst. 1 PRG, pokud jsou relevantní pro organizovaný zájezd a jsou nezbytné pro provedení a poskytnutí služeb (např. v případě čistě plážové dovolené nejsou vyžadovány informace o poznávacích zájezdech jako v případě studijních cest apod., pokud nejsou součástí sjednaných služeb). Kromě toho mohou být tyto informace zpravidla - pokud jsou k dispozici - v katalogu nebo na domovské stránce příslušného pořadatele zájezdu.
 - 2.5.3. Zda je souborná cestovní služba, která má být pro cestujícího uspořádána, obecně vhodná pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, pokud se tato informace vztahuje k dané souborné cestovní službě (§ 4 odst. 1 bod 1 písm. h) PRG). Osobou se sníženou pohyblivostí se rozumí osoba s tělesným postižením (smyslovým nebo pohybovým, trvalým nebo dočasným), které omezuje využívání prvků souborných služeb pro cesty (např. používání dopravního prostředku, ubytování) a vyžaduje, aby služby, které mají být zprostředkovány, byly přizpůsobeny zvláštním potřebám této osoby, obdobně jako v čl. 2 písm. a) nařízení 1107/2006 (Práva osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí při cestování letadlem).

2.5.4. Obecné pasové a vízové požadavky cílové země, včetně přibližných lhůt pro získání víz a vyřízení zdravotních formalit (§ 4 odst. 1 č. 6 PRG), pokud se tyto informace vztahují k danému soubornému rekreačnímu pobytu. Cestovní kancelář poskytne na požádání informace o devizových a celních předpisech. Kromě toho mohou cestující s rakouským občanstvím získat obecné informace o pasových a vízových požadavcích, o zdravotních formalitách a o devizových a celních předpisech výběrem požadované cílové země na adrese <https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/Baender/> - nebo občané EU u svých zastupitelských úřadů.
- získat. Předpokládá se, že pro cesty do zahraničí je obecně vyžadován platný cestovní pas (např. neprošlý, nehlášený jako odcizený nebo ztracený atd.), za jehož platnost odpovídá cestující. Cestující odpovídá za splnění zdravotních formalit, které mu byly sděleny. Cestující je odpovědný za získání potřebného víza, pokud se nedohodl, že se o to postará cestovní kancelář.

2.6. Cestovní kancelář informuje cestujícího před tím, než je cestující vázán smluvním prohlášením v souladu s § V případě spojených cestovních služeb § 15 odst. 1 PRG stanoví, že cestující nemůže uplatňovat žádná práva, která se vztahují výhradně na souborné služby, a že každý poskytovatel služeb odpovídá pouze za smluvní poskytnutí své služby a že cestující požívá ochrany v případě platební neschopnosti podle nařízení o souborných službách pro cesty. Cestovní kancelář splní tuto informační povinnost podle § 15 odst. 2 PRG, pokud poskytne příslušný standardní informační list podle přílohy II PRG, pokud je druh spojených cestovních služeb uveden v některém z těchto standardních informačních listů.

2.7. Zvláštní požadavky cestujícího ve smyslu přání zákazníka (např. výhled na moře) jsou nezávazné a nezakládají právní nárok, pokud tyto požadavky nebyly potvrzeny pořadatelem zájezdu v případě souborných služeb pro cesty, ve smyslu upřesnění ze strany cestujícího podle § 6 odst. 2 Z1 PRG, nebo v případě kombinovaných cestovních služeb nebo individuálních cestovních služeb ve smyslu upřesnění ze strany cestujícího ze strany poskytovatele služeb. Pokud je vydáno závazné potvrzení, jedná se o závazek služby.

Prohlášení cestovní kanceláře představují závazek předat přání cestujícího pořadateli zájezdu/poskytovateli konkrétní služby a nejsou právně závazné, dokud je nepotvrdí pořadatel zájezdu nebo v případě spojených cestovních služeb nebo individuálních cestovních služeb poskytovatel služby.

3. Povinnost cestujícího poskytovat informace a spolupracovat

3.1. Cestující je povinen poskytnout cestovní kanceláři včas, úplně a pravdivě veškeré osobní (např. datum narození, státní příslušnost atd.) a věcné informace (např. plánovaný dovoz/akceptace léků, protézy, zvířata atd.), které jsou pro cestu nezbytné a důležité. Cestující je povinen informovat cestovní kancelář o všech okolnostech týkajících se jeho osoby nebo spolucestujících (např. alergie, potravinová intolerance, žádné zkušenosti s cestováním atd.) a o zvláštních potřebách jeho osoby nebo spolucestujících, zejména o případné omezené pohyblivosti nebo zdravotních problémech. Cestující musí být informován o svých zdravotních a jiných omezeních, která mohou být relevantní pro přípravu cestovních návrhů/nabídek nebo pro realizaci zájezdu a cestovních služeb (např. pro pěší výlety apod.), a to v případě potřeby předložením kompletního kvalifikovaného dokladu (např. lékařského potvrzení).

3.2. Pokud má cestující omezenou pohyblivost nebo jiná omezení či zvláštní potřeby ve smyslu bodu 3.1 (např. potřebu speciálních léků, pravidelnou lékařskou péči apod.), které by mohly ovlivnit průběh cesty, doporučujeme, aby se před rezervací u lékaře ujistil, zda je schopen cestovat.

- 3.3. Pokud je v období mezi uzavřením smlouvy a zahájením cesty omezena pohyblivost cestujícího nebo pokud v tomto období vzniknou jiná omezení ve smyslu bodu 3.1, musí cestující neprodleně informovat cestovní kancelář - přičemž z důvodu průkaznosti se doporučuje písemná forma -, aby cestovní kancelář mohla odpovídajícím způsobem informovat pořadatele zájezdu nebo v případě spojených cestovních služeb nebo individuálních cestovních služeb poskytovatele služeb.
- 3.4. Cestující, který si nechá provést rezervaci cestovní kanceláří svým jménem nebo jménem třetí osoby, je považován za klienta a přebírá závazky vyplývající ze smlouvy o zprostředkování vůči cestovní kanceláři (např. úhrada poplatku atd.) ve smyslu § 7 odst. 2 PRG, pokud není dohodnuto jinak.
- 3.5. Cestující je povinen zkontrolovat všechny smluvní dokumenty poskytnuté cestovní kanceláří (např. cestovní smlouvu PdUS, potvrzení rezervace, vouchery, poukázky) z hlediska věcné správnosti s ohledem na jeho/její údaje/údaje a případné nesrovnalosti (pravopisné chyby; např. jména podle pasu, datum narození), jakož i neúplnosti, a v případě nepřesností/nesrovnalostí/neúplností neprodleně informovat pořadatele zájezdu za účelem nápravy - přičemž z důvodu průkaznosti se doporučuje písemná forma.
- 3.6. Zajistit, aby cestující s omezenou schopností pohybu a orientace (v souladu s čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1308/2009) mohli využívat služeb cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě) a jejich spolucestujících, těhotných cestujících, nezletilých osob bez doprovodu a cestujících, kteří vyžadují zvláštní lékařskou péči, nevstoupí v platnost omezená povinnost pořadatele zájezdu nést náklady na nezbytné ubytování v případě, že repatriace není možná z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností, musí dotyční cestující informovat pořadatele zájezdu nebo cestovní kancelář o svých zvláštních potřebách alespoň 48 hodin před odjezdem.
- 3.7. V souladu s § 11 odst. 2 PRG je cestující povinen neprodleně a v plném rozsahu oznámit jakýkoli nesoulad sjednaných cestovních služeb, který zjistil, s přihlédnutím k příslušným okolnostem, včetně konkrétního popisu nesouladu/vady, aby mohl být pořadatel zájezdu schopen tento nesoulad odstranit - pokud je to v závislosti na konkrétním případě možné nebo proveditelné - s přihlédnutím k příslušným okolnostem (např. časový rozdíl, nemožnost navázat kontakt v případě expediční cesty, existence alternativy nebo možnosti náhrady/zlepšení atd.).okolnosti (např. časový rozdíl, nemožnost navázat kontakt v případě expediční cesty, existence alternativy nebo možnosti náhrady/vylepšení atd.) a případné související náklady (např. úklid náhradního pokoje, nalezení náhradního hotelu). Pokud k neshodě dojde během běžné pracovní doby cestovní kanceláře, jejímž prostřednictvím byl zájezd objednan, musí cestující tuto neshodu nahlásit cestovní kanceláři. Cestujícímu se doporučuje, aby tak učinil písemně, a to zejména z důvodu dokazování. Mimo běžnou pracovní dobu musí cestující nahlásit případný nesoulad s předpisy místnímu zástupci cestovní kanceláře, nebo pokud takový zástupce není k dispozici a/nebo není smluvně zavázán, přímo cestovní kanceláři, a to prostřednictvím kontaktních údajů uvedených ve formuláři pro informování cestujícího v případě souborných služeb pro cesty. V případě nenahlášení nesouladu s předpisy má tato skutečnost vliv na případné záruční nároky cestujícího, pokud je možná náprava na místě a nahlášení by bylo rovněž přiměřené. Neohlášení může být rovněž započítáno jako spoluzavinění (§ 1304 ABGB) s ohledem na nároky na náhradu škody podle § 12 odst. 2 PRG. Oznámení nesouladu nepředstavuje příslib plnění ze strany pořadatele zájezdu.
- 3.8. Cestující je povinen zaplatit společnosti Mondial poplatky sjednané ve smlouvě v plné výši a včas v souladu s platebními podmínkami:

Při rezervaci je třeba uhradit 20 % z ceny zájezdu (nejméně 25 EUR u rezervaci do 250 EUR). Na \payment se započítává do ceny zájezdu. Zbytek je třeba uhradit do 20 dnů před odjezdem.

I v případě, že pořadatel zájezdu nebo poskytovatel služeb poskytne cestujícímu potřebné cestovní doklady a informace v dostatečném předstihu před zahájením cesty, vyhrazujeme si právo předat je až po obdržení zbývajících platby.

Cestující je povinen nahradit cestovní kanceláři škodu, která jí vznikne v případě nezaplacení zálohy (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. odškodnění podle čl. 7 nařízení o právech cestujících v letecké dopravě) nebo v případě přijetí jiných plateb a plnění od poskytovatelů služeb nebo třetích osob, které mají být započteny proti nárokům cestujícího na odškodnění nebo snížení ceny vůči cestovní kanceláři (např. vrácení peněz za hotel), musí cestující o této skutečnosti cestovní kancelář nebo cestovní kancelář úplně a pravdivě informovat.
- 3.10. Při platbě SEPA inkasem, SDD, vyžaduje společnost Mondial tzv. "mandát" (v případě potřeby prostřednictvím cestovní kanceláře), který umožňuje inkaso z vašeho běžného účtu (záloha a konečná platba). Mandát je součástí potvrzení.

4. Cestovní smlouva

- 4.1. Smlouva mezi pořadatelem zájezdu nebo, v případě spojených cestovních služeb nebo individuálních cestovních služeb, mezi poskytovatelem služeb a cestujícím je uzavřena v okamžiku, kdy žadatel o zájezd podá u společnosti Mondial objednávku (případně navíc prostřednictvím cestovní kanceláře).
- 4.2. Rezervaci cestujícího lze u společnosti Mondial provést písemně, elektronicky, ústně nebo telefonicky. Společnost Mondial potvrdí elektronickou a telefonickou rezervaci neprodleně elektronickými prostředky. Toto potvrzení o přijetí nepředstavuje potvrzení o přijetí objednávky rezervace. Smlouva se stává pro společnost Mondial závaznou až po potvrzení rezervace a ceny (případně prostřednictvím zprostředkovatelské cestovní kanceláře) prostřednictvím faktury/potvrzení o cestě.
- 4.3. Cestující obdrží kopii smluvního dokumentu nebo potvrzení smlouvy na trvalém nosiči (např. v papírové podobě, e-mailem).

Pokud je smlouva o souborných službách pro cesty uzavírána za současné přítomnosti smluvních stran, má cestující nárok na papírovou verzi. V případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory ve smyslu § 3 Z 1 FAGG cestující souhlasí s tím, že obdrží kopii nebo potvrzení smlouvy o souborných službách pro cesty v papírové podobě.

Případně může být zákazníkovi poskytnuta kopie smlouvy o souborných službách pro cesty na jiném trvalém nosiči dat (např. e-mailem).

- 4.4. Není-li dohodnuto jinak, cestující obdrží rezervační kupony, vouchery, jízdenky a vstupenky, informace o plánovaných předpokládaných časech odjezdu a případně o plánovaných mezipřistáních, přestupech a časech příjezdu na poslední doručovací/kontaktní adresu, kterou cestující uvedl v dostatečném předstihu před zahájením cesty.

I když pořadatel zájezdu nebo poskytovatel služeb musí cestujícímu poskytnout potřebné cestovní doklady a informace v dostatečném předstihu před zahájením cesty, cestovní kancelář si vyhrazuje právo předat je až po obdržení konečné platby. Následující jednotlivé služby musí být uhrazeny v plné výši v okamžiku rezervace nebo vystavení letenky: Jízdenky na pravidelné lety, vlaky a trajekty a pojištění. Pokud není záloha a/nebo zůstatek uhrazen v souladu s dohodnutými termíny splatnosti, je cestovní kancelář oprávněna po zaslání upomínky s uvedením termínu odstoupit od cestovní smlouvy a účtovat stornopoplatky. V případě zjištění uvedených dokladů/dokumentů (nepřesností, nesrovnalostí, neúplnosti) ve smyslu bodu 3.5. je cestující povinen kontaktovat cestovní kancelář nebo cestovní kancelář (viz bod 3.5.).

5. Změny cen před odjezdem

- 5.1. Cestovní kancelář informuje cestujícího jasně, srozumitelně a jednoznačně na trvalém nosiči (např. v listinné podobě, e-mailem) na poslední adresu, kterou cestující uvedl, o všech změnách cen ve smyslu § 8 PRG, které si pořadatel vyhradil ve smlouvě o souborných službách pro cesty, a to nejpozději 20 dnů před zahájením souborných služeb pro cesty s uvedením důvodů změny ceny.

6. Změny služby před zahájením cesty

- 6.1. Cestovní kancelář jasně, srozumitelně a jednoznačně informuje cestujícího na trvalém nosiči (např. v listinné podobě, e-mailem) na adresu, kterou cestující naposledy uvedl, o všech nepodstatných změnách obsahu smlouvy o souborných službách pro cesty, které si pořadatel vyhradil ve smlouvě o souborných službách pro cesty a které jednostranně provede v souladu s § 9 odst. 1 PRG.
- 6.2. Nepodstatnými změnami se rozumí - což je třeba ověřit v každém jednotlivém případě - drobné, objektivně odůvodněné změny, které podstatně nemění charakter a/nebo dobu trvání a/nebo obsah služeb a/nebo kvalitu objednaného zájezdu.
- 6.3. Významnými změnami může být výrazné snížení kvality nebo hodnoty cestovních služeb, které je pořadatel zájezdu nucen provést, pokud se změny dotýkají základních charakteristik cestovních služeb a/nebo mají dopad na souborné služby pro cesty a/nebo na pořádání zájezdu. To, zda je změna nebo snížení kvality nebo hodnoty cestovních služeb významná, je třeba posuzovat případ od případu s přihlédnutím k druhu, délce trvání, účelu a ceně souborných služeb pro cesty, jakož i k intenzitě, délce trvání a příčinné souvislosti změny a případně k zavinění okolností, které ke změně vedly.
- 6.4. Pokud je pořadatel zájezdu nucen provést podstatné změny podle § 9 odst. 2 PRG ve výše uvedených podstatných rysech cestovních služeb, které tvoří charakter a účel souborných služeb (srov. 4 odst. 1 č. 1 PRG), nebo pokud není schopen splnit požadavky zákazníka, které pořadatel zájezdu výslovně potvrdil, nebo pokud zvýší celkovou cenu zájezdu o více než 8 % podle ustanovení § 8 PRG, může cestující

- " souhlasit s navrhovanými změnami v přiměřené lhůtě stanovené pořadatelem zájezdu, nebo
- " souhlasit s účastí na náhradním zájezdu, pokud jej pořadatel zájezdu nabízí, nebo
- " odstoupit od smlouvy, aniž by zaplatil jakoukoli kompenzaci.

Cestovní kancelář proto v právě uvedených případech informuje cestujícího na jím naposledy oznámené adrese jasným, srozumitelným a jednoznačným způsobem na trvalém nosiči (např. v papírové podobě, e-mailem) o následujících bodech:

- " změny cestovních služeb a případně jejich vliv na cenu souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy
- " přiměřenou lhůtu, ve které musí cestující informovat pořadatele zájezdu o svém rozhodnutí, a právní důsledky neučinění prohlášení v přiměřené lhůtě,
- " případně zájezd nabízený jako náhrada a jeho cena.

Cestujícímu se doporučuje, aby své prohlášení učinil písemně. Pokud cestující nepředloží prohlášení ve stanovené lhůtě, považuje se to za souhlas se změnami.

7. Odpovědnost

- 7.1. Cestovní kancelář odpovídá v rozsahu § 17 PRG za chyby v rezervaci (např. překlepy), pokud nejsou způsobeny chybnými nebo nesprávnými či neúplnými informacemi poskytnutými cestujícím nebo nevyhnutelnými a výjimečnými okolnostmi ve smyslu § 2 odst. 12 PRG.
- 7.2. Cestovní kancelář neodpovídá za škody na majetku a finanční ztráty, které cestujícím vzniknou v souvislosti s rezervací, pokud jsou způsobeny nevyhnutelnými a výjimečnými okolnostmi ve smyslu § 2 odst. 12 PRG.
- 7.3. Cestovní kancelář neodpovídá za poskytnutí jím sjednané služby nebo za poskytnutí služby, kterou nesjednal nebo kterou neslíbil pro cestujícího zajistit, ani za dodatečné služby, které si cestující objednal sám na místě po zahájení cesty.
Pokud cestovní kancelář při zprostředkování spojených cestovních služeb nesplní svou informační povinnost nebo povinnost poskytnout ochranu proti úpadku podle § 15 odst. 2 PRG, odpovídá podle ustanovení § 7 a 10 a § 4 PRG, která se jinak vztahují pouze na souborné služby.
- 7.4. Pokud cestovní kancelář zprostředkovává souborné služby pro pořadatele zájezdů se sídlem mimo EHP, musí prokázat, že pořadatel zájezdu plní povinnosti uvedené v oddíle 4 PRG (poskytování dohodnutých služeb, záruka, náhrada škody, povinnost poskytnout pomoc). Pokud tomu tak není, odpovídá cestovní kancelář v souladu s oddílem 16 PRG za splnění výše uvedených povinností.

8. Poplatky za změnu rezervace a zrušení rezervace:

V případě změny rezervace nebo zrušení rezervace ze strany cestujícího si společnost Mondial účtuje poplatky, pokud nebyly oznámeny nebo dohodnuty jiné podmínky.

- 8.1. Změna rezervace nebo zrušení rezervovaných cestovních služeb je možné kdykoli před zahájením cesty. Rozhodující je přijetí oznámení o zrušení zájezdu společností Mondial. Prohlášení přijatá po uzavření kanceláře (pondělí až pátek 18.00 hod.) se považují za přijatá až na začátku následujícího pracovního dne. Doporučujeme oznámit změnu rezervace nebo zrušení zájezdu písemně.
- 8.2. Podmínky pro změnu rezervace a zrušení rezervace jsou uvedeny v oddíle C, body 1 + 2.

B) Pořadatel zájezdu

1. Rozsah a definice

1.1. Pořadatel zájezdu je podnikatel, který organizuje zájezdy (§ 2 odst. 2 PRG) buď přímo, nebo prostřednictvím jiného podnikatele nebo společně s jiným podnikatelem a který je smluvně slibuje nebo nabízí (srov. § 2 odst. 7 PRG). Pořadatel zájezdu poskytuje své služby v souladu se zákonnými ustanoveními, zejména zákonem o souborných službách pro cesty (PRG) a vyhláškou o souborných službách pro cesty (PRV) s péčí řádného hospodáře.

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

V následujícím textu se cestovní kanceláří rozumí společnost Mondial GmbH & Co.

1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky se považují za odsouhlasené, pokud byly předány - předtím, než je cestující smluvním prohlášením zavázán ke smlouvě - nebo pokud se cestující mohl seznámit s jejich obsahem. Doplňují smlouvu o souborných službách pro cesty uzavřenou s cestujícím. Pokud cestující rezervuje pro třetí osoby (spolucestující), potvrzuje, že byl těmito třetími osobami zmocněn k tomu, aby pro ně získal nabídku, sjednal pro ně všeobecné podmínky a uzavřel pro ně smlouvu o souborných službách pro cesty. V případě pochybností o existenci zmocnění prima facie musí každý spolucestující předložit písemné potvrzení o poskytnutých dokumentech/informaci. Cestující, který provádí rezervaci pro sebe nebo pro třetí osobu, se tak považuje za zákazníka a přebírá povinnosti vyplývající ze smlouvy s cestovní kanceláří (platby, odstoupení od smlouvy atd.) v souladu s § 7 odst. 2 PRG, pokud není dohodnuto jinak.

1.3. Cestující je každá osoba, která hodlá uzavřít smlouvu podléhající ustanovením zákona o souborných službách pro cesty (např. smlouvu o zájezdu) nebo která je oprávněna využít cestovní služby na základě takové smlouvy.

1.4. Jako reklamní médium slouží i alogy a domovská stránka cestovní kanceláře. Informace v nich uvedené Zájezdy a jiné služby 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 má cestující zaplatit. rozumí.

1.7. Osoba se sníženou pohyblivostí je osoba s tělesným postižením (smyslovým nebo pohybovým, trvalým nebo dočasným), které omezuje používání prvků souborných služeb pro cesty (např. používání dopravního prostředku, ubytování) a vyžaduje přizpůsobení služeb, které mají být sjednány zvláštním potřebám této osoby, obdobně jako v čl. 2 písm. a) nařízení 1107/2006 (Práva osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí při cestování letadlem).

1.8. Nevyhnutelné a mimořádné nebo nepředvídatelné okolnosti jsou události/události/události mimo sféru/kontrolu strany, která se jich dovolává, a jejichž důsledkům by nebylo možné zabránit ani při přijetí všech přiměřených opatření (např. válečné události, vážné ohrožení bezpečnosti, jako je terorismus, propuknutí závažných veld nemocí, přírodní katastrofy, povětrnostní podmínky bránící 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 mezi dvěma společnostmi na základě obecné dohody o organizaci služebních cest (např. rámcové smlouvy).

2. Úkoly cestovní kanceláře

- 2.1. Cestovní kancelář připraví pro cestujícího návrh cesty na základě informací poskytnutých cestujícím. Tyto návrhy jsou nezávazné, a proto ještě nejsou nabídkami ve smyslu § 4 PRG. Pokud na základě informací poskytnutých cestujícím nelze vypracovat žádné návrhy cesty (neexistují varianty, služby apod.), informuje o tom pořadatel zájezdu cestujícího.

Návrhy cest jsou založeny na informacích poskytnutých cestujícím, a proto mohou být základem návrhů cest nesprávné a/nebo neúplné informace poskytnuté cestujícím - pokud je cestující neobjasní. Při sestavování cestovních návrhů mohou být jako parametry použity cena, odbornost poskytovatele služeb, slevy, princip nejlepší ceny a další faktory (bez nároku na úplnost).

- 2.2. Pokud má cestující konkrétní zájem o některý z návrhů zájezdů, které mu pořadatel zájezdu předložil, pořadatel zájezdu na základě tohoto návrhu zájezdu vypracuje nabídku zájezdu v souladu s požadavky § 4 PRG, pokud jsou pro zájezd relevantní. Změny předšmluvních informací obsažených v nabídce zájezdu z důvodu změny ceny nebo služeb jsou možné za předpokladu, že si pořadatel zájezdu toto právo vyhradil v nabídce zájezdu, jasně, srozumitelně a jednoznačně informuje cestujícího o změnách před uzavřením smlouvy o souborných službách pro cesty a změny jsou provedeny na základě dohody mezi cestujícím a pořadatelem zájezdu (viz § 5 odst. 1 PRG).

- 2.3. Pořadatel zájezdu poskytuje cestovateli rady a informace na základě informací, které mu cestující poskytl. Pořadatel zájezdu předloží souborné služby pro cesty požadované cestujícím podle svého nejlepšího vědomí s přihlédnutím k obvyklým podmínkám v cílové zemi a k případným zvláštnostem spojeným se soubornými službami pro cesty (např. expediční zájezdy). Není povinností poskytovat informace o obecně známých okolnostech (např. topografie, podnebí, flóra a fauna destinace požadované cestujícím atd.), pokud v závislosti na typu souborných služeb pro cesty vyžadují zvláštní informace nebo pokud informace o okolnostech nejsou nezbytné pro poskytnutí a provedení sjednaných služeb. Základní zásadou, kterou je třeba vzít v úvahu, je, že cestující si vědomě vybírá jiné prostředí a standard, vybavení, strava (zejména koření) a hygiena vycházejí z příslušných regionálních norem/kritérií obvyklých v zemi/místě určení. Kromě toho má cestující možnost přečíst si v katalogu nebo na internetových stránkách cestovní kanceláře podrobnější informace o místních zvyklostech, zejména pokud jde o místo, lokalitu a standard (místní zvyklosti) služeb, které mají být sjednány.

- 2.4. Pořadatel zájezdu informuje cestujícího v souladu s § 4 PRG dříve, než je cestující smluvním prohlášením zavázán ke smlouvě o souborných službách pro cesty:

- 2.4.1. O existenci zájezdu prostřednictvím standardního informačního listu podle § 4 odst. 1 PRG. Kromě toho je standardní informační list pro souborné služby pro cesty zpravidla k nahlédnutí na internetových stránkách pořadatele zájezdu.

- 2.4.2. Informace uvedené v § 4 odst. 1 PRG, pokud jsou relevantní pro sjednávání souborný zájezd a jsou nezbytné pro realizaci a poskytování služeb (např. v případě čistě plážové dovolené nejsou vyžadovány informace o poznávacích zájezdech jako v případě studijních cest apod., pokud nejsou součástí sjednaných služeb). Kromě toho lze tyto informace - pokud jsou k dispozici - zpravidla nalézt v katalogu IČ nebo na domovské stránce příslušné cestovní kanceláře.

- 2.4.3. Zda je sjednáváný souborný pobyt obecně vhodný pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (viz bod 1.6), pokud jsou tyto informace pro daný souborný pobyt relevantní (čl. 4 odst. 1 č. 1 písm. h) PRG).
- 2.4.4. Obecné pasové a vízové požadavky cílové země, včetně přibližných lhůt pro získání víz a vyřízení zdravotních formalit (§ 4 odst. 1 č. 6 PRG), pokud se tyto informace vztahují k danému soubornému cestovnímu ruchu. Na požádání poskytne pořadatel zájezdu informace o devizových a celních předpisech. Kromě toho může Auswah I poskytnout obecné informace o pasových a vízových požadavcích, o zdravotních formalitách a o devizových a celních předpisech pro cestující s rakouským občanstvím z požadovaných cílové země na adrese <https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/laender/> - nebo občanům EU u jejich příslušných zastupitelských úřadů. Předpokládá se, že pro cesty do zahraničí je obecně vyžadován platný cestovní pas (např. neprošlý, nehlášený jako odcizený nebo ztracený atd.), za jehož platnost odpovídá cestující. Cestující odpovídá za splnění zdravotních formalit, které mu byly sděleny. Cestující je odpovědný za získání potřebného víza, pokud se nedohodl s cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, že se o to postará.
- 2.5. Zvláštní přání cestujícího ve smyslu přání zákazníka (např. výhled na moře) jsou obecně nezávazná a nezakládají žádný právní nárok, pokud tato přání nebyla potvrzena pořadatelem zájezdu ve smyslu specifikace cestujícího podle § 6 odst. 2 č. 1 PRG. Pokud je vydáno závazné potvrzení, jedná se o závazek služby. Přijetí požadavků zákazníka ze strany pořadatele zájezdu představuje pouze závazek předat je konkrétnímu poskytovateli služeb nebo objasnit jejich splnění a není právně závazným závazkem, pokud nebyl potvrzen pořadatelem zájezdu.
- 2.6. Pokud cestující neprovede rezervaci přímo u cestovní kanceláře (např. návštěvou pobočky, telefonickým nebo e-mailovým dotazem apod.), ale prostřednictvím cestovní agentury, platí ustanovení bodu 2 (oddíl A) těchto VOP.

3. Oprávnění cestovní kanceláře a služby objednané na místě

- 3.1. Cestovní kanceláře nejsou pořadatelem zájezdu oprávněny uzavírat odchylná ujednání, poskytovat informace nebo ujištění, která mění dohodnutý obsah smlouvy o souborných službách pro cesty, jdou nad rámec služeb smluvně přislíbených pořadatelem zájezdu nebo jsou v rozporu s nabídkou zájezdu. Katalogy zájezdů a internetové reklamy, které nebyly zveřejněny cestovní kanceláří, nejsou pro cestovní kancelář a její závazek k plnění závazné, pokud se nestaly předmětem nabídky zájezdu nebo obsahem závazku cestovní kanceláře k plnění na základě výslovné dohody mezi cestovní kanceláří a cestujícím.
- 3.2. Místní služby objednané u třetích stran odlišných od pořadatele zájezdu nebo poskytovatelů služeb, které nelze přičíst pořadateli zájezdu, nejsou pro pořadatele zájezdu závazné a jeho povinnost plnit je není možné přičítat pořadateli zájezdu, pokud tyto služby nebyly výslovně potvrzeny/schváleny pořadatelem zájezdu (viz také bod 20.6.).

4. Povinnost cestujícího poskytovat informace a spolupracovat

- 4.1. Cestující musí pořadateli zájezdu - v případě potřeby s pomocí cestovní kanceláře, pokud byla rezervace provedena prostřednictvím cestovní kanceláře - poskytnout veškeré osobní (např. datum narození, státní příslušnost atd.) a věcné (např. plánovaný dovoz/vývoz) informace požadované pro souborné služby pro cesty.

léků, protéz, zvířat atd.) včas, úplně a pravdivě. Cestující je povinen informovat cestovní kancelář o všech osobních okolnostech týkajících se jeho osoby nebo spolucestujících (např. alergie, potravinová intolerance, žádné zkušenosti s cestováním apod.) a o zvláštních potřebách jeho osoby nebo spolucestujících, zejména o případné omezené pohyblivosti nebo zdravotním stavu a dalších omezeních, která jsou důležitá pro přípravu nabídky zájezdu nebo pro Cestující musí být informován o svém zdravotním stavu a dalších omezeních, která mohou být relevantní pro přípravu nabídek zájezdů nebo pro uskutečnění souborných služeb se zájezdem, který má být sjednán (např. pěší túry apod.), a to v případě potřeby předložením úplného kvalifikovaného dokladu (např. lékařského potvrzení).

- 4.2. Pokud má cestující omezenou pohyblivost nebo jiná omezení či zvláštní potřeby ve smyslu bodu 4.1 (např. potřebu speciálních léků, pravidelnou lékařskou péči apod.), které by mohly ovlivnit průběh cesty, doporučujeme, aby se před rezervací ujistil u lékaře, zda je schopen cestovat.
- 4.3. Pokud je v období mezi uzavřením smlouvy a zahájením souborných služeb pro cesty omezena pohyblivost cestujícího nebo pokud v tomto období vzniknou jiná omezení ve smyslu bodu 4.1, musí cestující neprodleně informovat pořadatele zájezdu - přičemž se z důkazních důvodů doporučuje písemná forma -, aby mohl pořadatel zájezdu rozhodnout, zda se cestující může dále účastnit souborných služeb pro cesty, aniž by ohrozil sebe nebo své spolucestující, nebo zda je oprávněn cestujícího vyloučit a od smlouvy odstoupit. Pokud cestující nesplní svou informační povinnost v plném rozsahu nebo včas a pořadatel prohlásí, že od smlouvy odstupuje, má pořadatel nárok na odškodnění podle paušálních sazeb odškodnění.
- 4.4. Cestující, který provádí rezervaci pro sebe nebo třetí osobu (spolucestujícího), je považován za klienta a přebírá povinnosti vyplývající ze smlouvy s pořadatelem zájezdu (např. úhrada poplatku; pouze klient je oprávněn odstoupit od smlouvy atd.) v souladu s § 7 odst. 2 PRG, pokud není dohodnuto jinak.
- 4.5. Cestující je povinen zkontrolovat všechny smluvní dokumenty poskytnuté cestovní kanceláří (např. smlouvu o zájezdu, potvrzení rezervace, vouchery) z hlediska věcné správnosti svých údajů/údajů a případných nesrovnalostí (pravopisné chyby; např. jména, datum narození), jakož i neúplnosti, a v případě nepřesností/nesrovnalostí/neúplností je neprodleně předložit cestovní kanceláři k opravě - přičemž z důvodu průkaznosti se doporučuje písemná forma.
- cestovatele. Veškeré dodatečné náklady, které v důsledku toho vzniknou, pokud jsou tyto dodatečné náklady založeny na nepravdivých nebo nesprávných informacích poskytnutých cestujícím, hradí cestující.
- 4.6. V případě, že smluvně dohodnutá zpáteční doprava cestujícího není možná z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností, hradí pořadatel zájezdu náklady na nezbytné ubytování po dobu maximálně tří nocí. To neplatí pro cestující se sníženou pohyblivostí (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 v letecké dopravě) a jejich spolucestující, těhotné cestující, nezletilé osoby bez doprovodu a cestující vyžadující zvláštní lékařskou péči za předpokladu, že výše uvedené osoby informují pořadatele zájezdu o svých zvláštních potřebách, které neexistovaly v době rezervace nebo o kterých nemusel vědět, 48 hodin před zahájením cesty.
- 4.7. V souladu s § 11 odst. 2 PRG je cestující povinen neprodleně a v plném rozsahu oznámit jakýkoli nesoulad sjednaných cestovních služeb, který zjistil, včetně konkrétního popisu nesouladu/vad, aby mohl být pořadatel zájezdu schopen tento nesoulad odstranit - pokud je to v závislosti na konkrétním případě možné nebo proveditelné - s přihlédnutím k příslušným okolnostem (např. časový rozdíl, nemožnost navázat kontakt v případě expediční cesty atd.). Pořadatel zájezdu musí být schopen odstranit nesoulad na místě s přihlédnutím k okolnostem (např. časový rozdíl, nemožnost navázat kontakt v případě expediční cesty, dostupnost alternativní nebo náhradní/vylepšené možnosti atd.) a případným souvisejícím nákladům (např. úklid náhradního pokoje, vyhledání náhradního hotelu atd.). Pokud si cestující rezervuje zájezd prostřednictvím cestovní kanceláře a k neshodě dojde během pracovní doby cestovní kanceláře, musí cestující tuto neshodu nahlásit cestovní kanceláři. Cestujícím se doporučuje zejména

písemně z důkazních důvodů. Mimo běžnou pracovní dobu musí cestující nahlásit jakýkoli nesoulad se smlouvou zástupci pořadatele zájezdu na místě, nebo pokud takový zástupce není k dispozici a/nebo není smluvně povinen, přímo pořadateli zájezdu s využitím kontaktních údajů uvedených ve smlouvě o souborných službách pro cesty. V případě nenahlášení nesouladu má tato skutečnost vliv na případné záruční nároky cestujícího, pokud je možná náprava na místě a nahlášení by bylo proveditelné. Neohlášení může být rovněž započítáno jako spoluzavinění (§ 1304 ABGB) v souladu s § 12 odst. 2 PRG s ohledem na nároky na náhradu škody. Oznámení o neshodě nepředstavuje příslib plnění ze strany pořadatele zájezdu.

- 4.8. Cestující je povinen uhradit poplatky sjednané ve smlouvě v plné výši a včas v souladu s platebními podmínkami.
- 4.9. V případě uplatnění a přijetí plateb z nároků na náhradu škody nebo snížení ceny ve smyslu § 12 odst. 5 PRG (např. odškodnění podle čl. 7 nařízení o právech cestujících v letecké dopravě) nebo v případě přijetí jiných plateb a služeb od poskytovatelů služeb nebo třetích osob, které mají být započteny proti nárokům cestujícího na odškodnění nebo snížení ceny vůči cestovní kanceláři (např. platby hotelu), musí cestující o této skutečnosti cestovní kancelář nebo cestovní kancelář úplně a pravdivě informovat.
- 4.10. Cestující má základní povinnost minimalizovat škodu v případě nedodržení smlouvy (§ 3 odst. 1 písm. b) zákona č. 159/1999 Sb. 1304 ABGB).

5. Osoby se sníženou pohyblivostí

- 5.1. Zda je dovolená s komplexními službami vhodná pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, je třeba objasnit v každém jednotlivém případě s ohledem na druh a rozsah omezené schopnosti pohybu a orientace, povahu dovolené s komplexními službami (např. studijní cesta, pobyt ve městě atd.), zemi/místo určení, dopravní prostředek (např. autobus, letadlo, loď atd.) a ubytování (např. hotel, horská chata, stan atd.). Osoby se sníženou pohyblivostí se proto musí u cestovní kanceláře informovat, zda je pro ně požadovaný zájezd v konkrétním případě vhodný. Vhodnost zájezdu pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace v konkrétním případě neznamena, že všechny služby zahrnuté ve smlouvě o zájezdu může osoba s omezenou schopností pohybu a orientace využívat bez omezení (např. zájezd může osoba s omezenou schopností pohybu a orientace využívat bez omezení).
např. hotelový komplex má vhodné pokoje a další prostory pro osoby se sníženou pohyblivostí. To však neznamena, že je pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace vhodná celá /\n\lge (např. používání bazénu apod.).
- 5.2. Pořadatel zájezdu může odmítnout rezervaci souborných služeb pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, pokud pořadatel zájezdu a/nebo některý z jeho zástupců (např. hotel, letecká společnost atd.) po pečlivém posouzení konkrétních požadavků a potřeb cestujícího dojde k závěru, že cestujícího nelze bezpečně přepravit/ubytovat v souladu s bezpečnostními předpisy, nebo dojde k závěru, že konkrétní souborná služba pro cestujícího není vhodná.
- 5.3. Pořadatel zájezdu a/nebo některý z jeho zástupců (např. letecká společnost, hotel atd.) si vyhrazuje právo odmítnout přepravu/ubytování cestujícímu, který o tom pořadatele zájezdu neinformoval v souladu s cestovními podmínkami.
 - 4.1. a/nebo 4.3. VOP dostatečně informovat pořadatele zájezdu a/nebo zprostředkovatele o své snížené pohyblivosti a/nebo zvláštních potřebách, aby mohli posoudit možnost bezpečné a organizačně proveditelné přepravy/ubytování.
- 5.4. Pořadatel si vyhrazuje právo odmítnout účast na souborných službách pro cesty z bezpečnostních důvodů cestujícím, kteří podle názoru pořadatele a/nebo některého z jeho zástupců (např. letecké společnosti, hotelu atd.) nejsou způsobilí k cestování nebo nejsou vhodní pro souborné služby pro cesty vzhledem k trase, cíli cesty atd., nebo představují nebezpečí pro sebe nebo pro ostatní během souborných služeb pro cesty.

6. Cestovní přihláška a cestovní smlouva

- 6.1. Cestovní smlouva mezi rezervujícím a organizátorem vstoupí v platnost až v okamžiku, kdy společnost Mondial potvrdí rezervujícímu rezervaci a cenu. Pokud obsah potvrzení o cestě liší od obsahu rezervace, jedná se o novou nabídku z naší strany. Smlouva je uzavřena na základě této nové nabídky, pokud osoba provádějící rezervaci prohlásí, že ji přijímá, a to výslovným prohlášením, zálohou nebo konečnou platbou.

Cestující obdrží kopii smluvního dokumentu nebo faktury či potvrzení o uzavření smlouvy na trvalém nosiči (např. v papírové podobě, e-mailem).

Pokud je cestovní smlouva uzavřena za současné přítomnosti smluvních stran, má cestující nárok na její papírovou verzi. V případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory ve smyslu § 3 Z 1 FAGG cestující souhlasí s tím, že kopii nebo potvrzení obdrží alternativně na jiném trvalém nosiči (např. e-mailem).

- 6.2. Uzavřením smlouvy vznikají práva a povinnosti pořadateli zájezdu i cestujícímu.

Pokud není dohodnuto jinak, musí cestující po obdržení faktury/potvrzení o cestě zaplatit zálohu ve výši 20 % ceny zájezdu (u rezervací méně než 250,- EUR, nejméně 25,- EUR). Záloha bude odečtena z ceny zájezdu. Doplatek je splatný 20 dní před odjezdem.

- 6.3. Pokud je smlouva uzavřena do 20 dnů před odjezdem, musí být celá cena zájezdu uhrazena ihned po obdržení faktury/potvrzení o cestě, a to buď bankovním převodem na účet uvedený na faktuře, nebo jiným způsobem.

- 6.4. Následující jednotlivé služby je třeba uhradit v plné výši při rezervaci nebo zakoupení letenky. Vydání vstupenky Platí se v plné výši: Jízdenky na pravidelné lety, železniční a trajektové jízdenky a pojištění.

Pokud cestující nesplní své platební povinnosti podle bodů 6.2-6.4, vyhrazuje si pořadatel zájezdu právo odstoupit od smlouvy po zaslání upomínky se stanovenou lhůtou a požadovat náhradu škody podle paušálních sazeb náhrady škody.

- 6.5. Při platbě inkasem SEPA Direct Debit vyžaduje SDD od společnosti Mondial (v případě potřeby prostřednictvím cestovní kanceláře) tzv. "mandát", který umožňuje, aby z vašeho běžného účtu byla inkasem stržena cena, která má být zaplacená (záloha a konečná platba). Mandát je součástí potvrzení.

- 6.6. Není-li dohodnuto jinak, cestující obdrží rezervační poukazy, vouchery, jízdenky a vstupenky, informace o plánovaných předpokládaných časech odjezdu a případně o případných mezipřistáních, přestupech a časech příjezdu na poslední doručovací/kontaktní adresu, kterou cestující uvedl v dostatečném předstihu před zahájením souborných služeb pro cesty. Pokud výše uvedené doklady/dokumenty obsahují nepřesnosti/nesrovnalosti/neúplnosti ve smyslu bodu 4.5., musí se cestující obrátit na cestovní kancelář nebo pořadatele zájezdu (viz bod 4.5.).

7. Náhradní osoba a změna rezervace

- 7.1. 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 rovněž vhodná pro souborné služby pro cesty (např. pohlaví, (ne)přítomnost těhotenství, zdravotní stav, požadované očkování/dostatečné očkování atd.).

Může se jednat o ochranu proti očkování, zvláštní znalosti a dovednosti, víza, platné vstupní doklady, neexistenci zákazu vstupu atd.). Pokud druhá osoba nesplňuje všechny smluvní podmínky nebo není pro zájezd vhodná, může cestovní kancelář vznést námitku proti převodu smlouvy. O převodu smlouvy musí být pořadatel zájezdu informován v přiměřené lhůtě, nejpozději však sedm dní před zahájením zájezdu, a to prostřednictvím trvalého nosiče (např. v listinné podobě, e-mailem).

Za převod smlouvy o souborných službách musí být zaplacen minimální manipulační poplatek, pokud nevzniknou další náklady.

Cestující, který převádí smlouvu o souborných službách pro cesty, a osoba, která smlouvu uzavírá, společně a nerozdílně odpovídají pořadateli zájezdu za neuhrazenou částku ceny zájezdu a minimální manipulační poplatek, jakož i za veškeré další vzniklé náklady.

7.1.1. Cestující je oprávněn kdykoli změnit termín nebo dobu trvání sjednanou ve smlouvě za paušální kompenzační poplatek (poplatek za změnu rezervace), pokud to není výslovně vyloučeno (např. v rámci skupinového zájezdu s pevně stanovenými lety tam a zpět).

V závislosti na typu cesty existují různé paušální kompenzační poplatky (poplatky za změnu rezervace) na osobu. Výše poplatků za přebookování je upravena v oddíle C, bod 1.

7.2. Mnohé letecké společnosti nebo jiní dopravci či poskytovatelé služeb považují změny data cesty nebo jména cestujícího za zrušení cesty a účtují si příslušné poplatky. Pokud to má za následek dodatečné náklady, jsou tyto náklady účtovány cestujícímu (obdobně jako v § 7 odst. 2 PRG).

8. Změny cen před odjezdem

8.1. Pořadatel si vyhrazuje právo na změnu ceny po uzavření smlouvy o zájezdu, a to nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. O zvýšení ceny (včetně kalkulace) informuje pořadatel zájezdu cestujícího jasným, srozumitelným a jednoznačným způsobem na trvalém nosiči dat (např. v listinné podobě, e-mailem) nejpozději 20 dnů před zahájením souborných služeb pro cesty s uvedením důvodů.

8.2. Změny ceny jsou přípustné, pokud se po uzavření smlouvy změní následující náklady:

- 1) IČ costs for passenger transport due to the cost of fuel or other energy sources;
- 2) Výše daní a poplatků, které je třeba zaplatit za smluvně dohodnuté cestovní služby, jako např.
Např. pobytové poplatky, poplatky za přistání, 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 dovolenkový balíček.

Změny cen mohou vést ke zvýšení nebo snížení cen. S ohledem na 1) jakákoli změna ceny zájezdu odpovídá dodatečné částce účtované poskytovatelem služeb za autobus, vlak nebo let, s ohledem na 2) jakákoli změna ceny zájezdu odpovídá plné výši poplatků, s ohledem na 3) jakákoli změna ceny zájezdu odpovídá změně směnných kurzů.

V případě snížení ceny bude cestujícímu vrácena částka odpovídající snížení ceny. Pořadatel zájezdu však může od této částky odečíst skutečné administrativní náklady. Na žádost cestujícího předloží pořadatel zájezdu doklady o těchto administrativních výdajích.

8.3. V případě zvýšení ceny zájezdu o více než 8 % (isd § 8 PRG) se použije bod 9.4. Cestující má na výběr, zda zvýšení ceny přijme jako dodatek ke smlouvě, zda bude souhlasit s účastí na náhradním zájezdu - pokud je mu nabídnut nebo zda od smlouvy odstoupí, aniž by byl povinen platit stornopoplatky.

paušální odškodnění. Již zaplacené pojistné nelze cestujícímu vrátit.

9. Změny služby před zahájením cesty

- 9.1. Pořadatel zájezdu může před zahájením zájezdu provést nepodstatné změny služeb, pokud si toto právo vyhradil ve smlouvě. Pořadatel zájezdu nebo cestovní kancelář, pokud byl zájezd objednan jejich prostřednictvím, informuje cestujícího o změnách jasně, srozumitelně a jednoznačně na trvalém nosiči (např. v listinné podobě, e-mailem) na adresu, kterou cestující uvedl.
- 9.2. Nepodstatnými změnami se rozumí - což je třeba ověřit v každém jednotlivém případě - drobné, objektivně odůvodněné změny, které podstatně nemění charakter a/nebo dobu trvání a/nebo obsah služeb a/nebo kvalitu rezervovaného zájezdu.
- 9.3. Podstatné změny mohou představovat výrazné snížení kvality nebo hodnoty cestovních služeb, které je pořadatel zájezdu nucen provést, pokud se změny týkají podstatných vlastností cestovních služeb a/nebo mají dopad na souborné služby pro cesty a/nebo na jejich poskytování. To, zda je změna nebo snížení kvality nebo hodnoty cestovních služeb významná, je třeba posuzovat případ od případu s přihlédnutím k druhu, délce trvání, účelu a ceně souborných služeb pro cesty, jakož i k intenzitě, délce trvání a příčinné souvislosti změny a případně k zavinění okolností, které ke změně vedly.
- 9.4. Pokud je pořadatel zájezdu povinen podle § 9 odst. 2 PRG provést podstatné změny ve výše uvedeném smyslu v těch podstatných vlastnostech cestovních služeb, které tvoří charakter a účel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy (viz. § 4 odst. 1 č. 1 PRG), nebo pokud nemůže splnit požadavky cestujícího, které byly výslovně potvrzeny pořadatelem zájezdu, nebo pokud zvýší celkovou cenu zájezdu o více než 8 % v souladu s ustanovením § 8 PRG, může cestující

- " souhlasit s navrhovanými změnami v přiměřené lhůtě stanovené pořadatelem zájezdu, nebo
- " souhlasit s účastí na náhradním zájezdu, pokud jej pořadatel zájezdu nabízí, nebo
- " odstoupit od smlouvy bez vyplacení náhrady.

Pořadatel zájezdu proto informuje cestujícího o následujících bodech jasně, srozumitelně a jednoznačně na trvalém nosiči (např. v papírové podobě, e-mailem) na adrese, kterou cestující naposledy uvedl v právě uvedených případech:

- " změny cestovních služeb a případně jejich vliv na cenu souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy
- " přiměřenou lhůtu, ve které musí cestující informovat pořadatele zájezdu o svém rozhodnutí, a právní důsledky neučinění prohlášení v přiměřené lhůtě,
- " případně zájezd nabízený jako náhrada a jeho cena.

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

10. Itinerář/změny

- 10.1. Například v důsledku (nikoliv vyčerpávajícího počtu) vlivů životního prostředí a počasí (např. déšť, vítr, laviny, sesuvy půdy atd.), přírodních katastrof (např. zemětřesení, povodně, hurikány atd.), uzavření hranic,

V případě vládních nařízeních, dopravních zácp, změn letových časů, teroristických útoků, výpadků proudu, krátkodobých změn otevírací doby atd. se lze odchýlit od inzerované nebo smluvně dohodnuté trasy, zastávky na cestě mohou být odloženy nebo posunuty, plánované prohlídky mohou být vynechány nebo změněny. V takových případech se cestovní kancelář bude snažit nabídnout rovnocenné alternativy nebo nahradit zrušené části jinde.

11. Záruka

- 11.1. Pokud dojde k nesouladu, protože sjednaná cestovní služba nebyla poskytnuta nebo byla poskytnuta nedostatečně (= v rozporu se smlouvou), pořadatel zájezdu tento nesoulad odstraní, pokud jej cestující nebo jeho spolucestující (např. rodinní příslušníci) nezpůsobí sami a/nebo neporuší svou povinnost spolupracovat a/nebo cestující nezmaří nápravu a/nebo náprava nebude nemožná nebo nebude spojena s nepřiměřenými náklady. Cestující musí pořadateli zájezdu stanovit přiměřenou lhůtu k odstranění nesouladu, přičemž přiměřenost lhůty je třeba posuzovat případ od případu, a to na základě typu/účelu/trvání zájezdu, oznámeného nesouladu, doby oznámení (např. pozdě večer apod.), jakož i časových zdrojů potřebných k náhradnímu obstarání, např. objektu (přemístění apod.). Termín je třeba stanovit se zástupcem pořadatele zájezdu na místě, nebo pokud takový zástupce není k dispozici a/nebo není smluvně zavázán, s pořadatelem zájezdu s využitím kontaktních údajů uvedených ve formuláři pro informování cestujícího v případě souborných služeb pro cesty.
- 11.2. Pokud cestující nesplní svou oznamovací povinnost podle bodu 4.7. nebo svou povinnost spolupracovat (např. prohlédnout si náhradní pokoj nabízený cestovní kanceláří nebo si sbalit kufry pro výměnu pokoje atd.), nebo pokud cestovní kanceláří stanoví nepřiměřeně krátkou lhůtu k odstranění nesouladu, nebo pokud cestovní kanceláří neposkytne podporu v přiměřených mezích, nebo pokud ji odmítne poskytnout.) nebo pokud cestující stanoví pořadateli zájezdu nepřiměřeně krátkou lhůtu k odstranění nesouladu nebo nepodpoří pořadatele zájezdu v přiměřených mezích při odstraňování nesouladu nebo bez právního důvodu odmítne náhradní služby nabízené pořadatelem zájezdu k odstranění nesouladu, musí nést nepříznivé právní důsledky (viz bod 4.7.).
- 11.3. Pokud pořadatel zájezdu neodstraní nesoulad v přiměřené lhůtě, může cestující zjednat nápravu sám a požadovat po pořadateli zájezdu náhradu nezbytných nákladů (srov. § 11 odst. 4 PRG). Platí zásada povinnosti minimalizovat škodu, tj. vzniklá škoda (např. náklady na výměnu) musí být s ohledem na délku, hodnotu a účel zájezdu co nejmenší. Kromě toho je třeba zaujmout objektivní stanovisko k neshodě.
- 11.4. Pokud podstatnou část sjednaných cestovních služeb nelze poskytnout v souladu se smlouvou, nabídne pořadatel cestovní služby cestujícímu bez příplatku, pokud je to vzhledem k okolnostem a podmínkám (na místě) možné (nemožnost, např. pokud je k dispozici pouze jeden hotel v rezervované kategorii). Pokud je to vzhledem k okolnostem a podmínkám možné (nemožnost, např. je-li k dispozici pouze jeden hotel v rezervované kategorii), nabídne pořadatel zájezdu cestujícímu přiměřené náhradní opatření (náhradní služby) pro pokračování zájezdu, která jsou pokud možno rovnocenná nebo kvalitnější než smluvně dohodnuté služby; totéž platí i v případě, že cestující není dopraven zpět do místa odjezdu v souladu se smlouvou. Pokud jiná opatření nabízená pořadatelem zájezdu vedou k nižší kvalitě souborných služeb ve srovnání se smluvně dohodnutými službami (např. polopenze místo all inclusive), poskytne pořadatel zájezdu cestujícímu přiměřenou slevu z ceny. Cestující může navržená jiná opatření odmítnout pouze v případě, že nejsou srovnatelná se službami sjednanými ve smlouvě o souborných službách nebo že poskytnuté snížení ceny není přiměřené. V případě odmítnutí musí cestující prokázat, že jiná opatření nabízená cestovní kanceláří nejsou rovnocenná/srovnatelná se službami sjednanými ve smlouvě a/nebo že nabízené snížení ceny není dostatečné.
- 11.5. Pokud má nesoulad ve smyslu bodu 11.3. významný dopad na uskutečnění souborných služeb pro cesty a pořadatel zájezdu neodstraní nesoulad v přiměřené lhůtě stanovené cestujícím s přihlédnutím k okolnostem a nesouladu (viz bod 13.1.), může cestující

Cestující, u nichž nelze rozumně očekávat, že budou v souborných službách pro cesty pokračovat, mohou na základě průměrného cestujícího odstoupit od smlouvy o souborných službách pro cesty bez náhrady a případně uplatnit nároky na záruku a náhradu škody v souladu s oddílem 12 PRG. Pokud cestující odstoupí od smlouvy o souborných službách pro cesty, měl by si být vědom, že to s sebou nese určité riziko, neboť jak závažnost důsledků nesouladu, tak přiměřenost pokračování v cestě musí být posuzována v subjektivním individuálním případě (soudem) a výsledek tohoto posouzení se může lišit od představy cestujícího. Pokud nelze nabídnout jiná opatření podle bodu 13.4. nebo pokud cestující odmítne jiná opatření nabízená podle bodu 13.4., má cestující v případě porušení smlouvy nárok na záruční a kompenzační nároky podle § 12 PRG i bez ukončení smlouvy o souborných službách pro cesty. V případě odmítnutí musí cestující prokázat, že jiná opatření nabízená cestovní kanceláří nejsou rovnocenná/srovnatelná se smluvně dohodnutými službami a/nebo že nabízené snížení ceny není dostatečné. Je-li součástí souborných služeb pro cesty, zajistí pořadatel zájezdu v případech uvedených v tomto odstavci rovněž okamžitou přepravu cestujícího zpět rovnocennou dopravní službou bez dodatečných nákladů pro cestujícího.

- 11.6. Pokud služby nemohou být poskytnuty z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností a pořadatel zájezdu přesto neodstoupí od souborných služeb pro cesty (viz bod 17.1.), ale nabídne náhradní služby, veškeré dodatečné náklady, které v důsledku toho vzniknou, nese cestující v poměrné výši.

12. Zrušení cesty ze strany cestujícího bez zaplacení paušálního kompenzačního poplatku

- 12.1. Cestující může od smlouvy o souborných službách pro cesty před zahájením zájezdu odstoupit - bez zaplacení paušálního kompenzačního poplatku - v následujících případech:

- 12.1.1. Pokud se v místě určení nebo v jeho bezprostřední blízkosti vyskytnou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, přičemž tyto okolnosti se posuzují případ od případu s přihlédnutím k obsahu smlouvy a dopadu příslušné okolnosti, která s sebou nese riziko, jež významně ztěžuje uskutečnění souborných služeb pro cesty nebo přepravu osob do místa určení ve smyslu bodu 11.3. Pokud cestující v takových případech odstoupí od smlouvy, má nárok na vrácení všech plateb za souborné služby pro cesty, nikoliv však na dodatečnou náhradu (srov. § 10 odst. 2 PRG).

- 12.1.2. V případech uvedených v bodě 11.4.

Zrušení zájezdu musí být pořadateli zájezdu oznámeno písemně a zřetelně na trvalém nosiči (např. na papíře, e-mailem).

- 12.2. Cestující může odstoupit od smlouvy o souborných službách pro cesty po zahájení souborných služeb pro cesty v případech uvedených v bodě 13.5, aniž by musel zaplatit paušální náhradu.

13. Zrušení cesty ze strany cestujícího po zaplacení paušálního kompenzačního poplatku.

- 13.1. Cestující je oprávněn kdykoli odstoupit od smlouvy za úhradu paušálního kompenzačního poplatku (storno poplatek). Odstoupení od smlouvy musí být cestovní kanceláři oznámeno jasně a srozumitelně na trvalém nosiči (např. papír, e-mail). Pokud byl zájezd objednan prostřednictvím cestovní kanceláře, lze zrušení oznámit také cestovní kanceláři. Cestujícímu se doporučuje oznámit zrušení zájezdu na trvalém nosiči (např. na papíře, e-mailem).
- 13.2. Paušální odškodnění se odvíjí od procenta z ceny zájezdu a jeho výše závisí na době oznámení zrušení zájezdu a očekávaných ušetřených výdajích a výši stornopoplatku.

Příjmy z jiného využití cestovních služeb. Pokud je paušální náhrada nepřiměřená, může ji soud snížit.

- 13.3. V závislosti na typu cesty jsou stanoveny paušální kompenzační poplatky (stornopoplatky) na osobu. Storno podmínky jsou upraveny v oddíle C, bod 2.

14. Nepřijetí na

- 14.1. K nedostavení se k odjezdu dojde, pokud cestující neodjede, protože nemá vůli cestovat, nebo pokud neodjede v důsledku jednání, za které je odpovědný, nebo v důsledku náhody, která se mu přihodila. Pokud je zároveň zřejmé, že cestující již nemůže nebo nechce využít zbývající cestovní služby, musí zaplatit příslušnou paušální náhradu podle bodu 2.

15. Zrušení zájezdu ze strany cestovní kanceláře před zahájením cesty

- 15.1. Pořadatel může odstoupit od smlouvy o souborných službách pro cesty před zahájením souborných služeb pro cesty, pokud nemůže smlouvu splnit z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností a jeho prohlášení o odstoupení od smlouvy obdrží cestující na poslední doručovací/kontaktní adresu, kterou mu cestující sdělil, a to neprodleně, nejpozději před zahájením souborných služeb pro cesty (viz § 10 odst. 3 písm. b) PRG).
- 15.2. Pořadatel může od smlouvy o souborných službách pro cesty před zahájením zájezdu odstoupit, pokud se na zájezd přihlásilo méně osob, než je minimální počet účastníků uvedený ve smlouvě, a prohlášení pořadatele o odstoupení od smlouvy je cestujícímu zasláno na poslední doručovací/kontaktní adresu, kterou cestující uvedl, nejpozději však ve lhůtě stanovené ve smlouvě:
- a) 20 dní před začátkem zájezdu u cest delších než šest dní,
 - b) sedm dní před začátkem zájezdu pro cesty v délce od dvou do šesti dnů,
 - c) 48 hodin před začátkem zájezdu u cest trvajících méně než dva dny,
- (viz § 10 odst. 3 písm. a) PRG).
- 15.3. Pokud pořadatel zruší smlouvu o souborných službách pro cesty podle bodu 15.1 nebo 15.2, vrátí cestujícímu cenu zájezdu, ale není povinen platit žádnou další náhradu.

16. Zrušení zájezdu ze strany pořadatele zájezdu po zahájení zájezdu

- 16.1. Pořadatel je zproštěn povinnosti plnit smlouvu bez povinnosti vrátit cenu zájezdu, pokud cestující ztíží uskutečnění zájezdu hrubě nevhodným chováním (např. požívání alkoholu, drog, nedodržování zákazu kouření, nedodržování určitých pravidel oblékání, např. při návštěvě náboženských památek nebo při stravování, kriminální chování, rušivé chování vůči spolucestujícím, nedodržování pokynů průvodce, např. pravidelné při návštěvě náboženských památek nebo při konzumaci jídla, kriminální chování, rušivé chování vůči spolucestujícím, nedodržování pokynů průvodce, např. pravidelné pozdní příchody apod.), a to bez ohledu na upozornění, tak, že je narušen a ztížen itinerář nebo spolucestující v míře, která může narušit požitky z dovolené třetích osob nebo spolucestujících nebo zmařit účel zájezdu. V takovém případě je cestující povinen nahradit pořadateli zájezdu škodu.

17. Obecné životní riziko cestujícího

- 17.1. Dovolena s komplexními službami obvykle znamená změnu známého prostředí. S tím je spojeno uvědomění si obecného životního rizika cestovatele, jako je (bez nároku na odškodnění) např.

(nikoliv vyčerpávajícím způsobem) stres, nevolnost (např. v důsledku klimatických změn), únava (např. v důsledku vlhkého a mokrého podnebí), zažívací potíže (např. v důsledku neznámého koření, jídla apod.) a/nebo uvědomění si jakéhokoli rizika spojeného s cestou, jako je (nikoliv vyčerpávajícím způsobem) bolest uší při potápění, výšková nemoc při cestování ve vysoké nadmořské výšce, mořská nemoc při cestování na výletní lodi. Jakákoli rizika spojená s cestou, jako jsou (bez nároku na vyčerpávající výčet) bolesti uší při potápění, výšková nemoc při cestách do vysokých nadmořských výšek, mořská nemoc při plavbách a mnoho dalších, spadají do sféry cestujícího a nelze je přičítat cestovní kanceláři.

- 17.2. Pokud cestující z výše uvedených důvodů nevyužije služby, které mu byly řádně nabídnuty, nebo pokud z tohoto důvodu prohlásí, že od smlouvy odstupuje, není oprávněn uplatňovat nároky ze záruky nebo nároky na úhradu nevyužitých částí cestovních služeb.

18. Odpovědnost

- 18.1. Pokud pořadatel zájezdu nebo poskytovatelé služeb, které mu lze přičíst, zaviněně poruší povinnosti vyplývající pro pořadatele zájezdu ze smluvního vztahu s cestujícím, je pořadatel zájezdu povinen nahradit cestujícímu vzniklou škodu.
- 18.2. Pořadatel zájezdu neodpovídá za újmu na zdraví, škodu na majetku nebo finanční ztrátu, kterou cestující utrpěl v souvislosti rezervovanými službami, za předpokladu, že
- 18.2.1. představují realizaci obecného životního rizika cestujícího nebo jakéhokoli obecného rizika spojeného s organizovanou cestovní službou, které spadá do sféry cestujícího (viz bod 19.1).
 - 18.2.2. lze přičíst zavinění cestujícího;
 - 18.2.3. jsou přičitatelné třetí straně, která se nepodílí na poskytování cestovních služeb, na něž se vztahuje smlouva o souborných službách, a nesoulad nebyl předvídatelný ani odstranitelný; nebo
 - 18.2.A. jsou způsobeny nevyhnutelnými a výjimečnými okolnostmi.
- 18.3. V případě zájezdů se zvláštními riziky (např. expedičního charakteru) pořadatel zájezdu neodpovídá za následky, které vzniknou v průběhu realizace rizik, pokud k nim dojde mimo oblast jeho odpovědnosti. Tím není dotčena povinnost pořadatele zájezdu pečlivě připravit zájezd a pečlivě vybrat osoby a společnosti pověřené poskytováním jednotlivých cestovních služeb.
- 18.4. Cestující musí dodržovat zákony a předpisy, pokyny a příkazy místního personálu, stejně jako příkazy a zákazy (např. zákaz koupání, potápění atd.). V případě nedodržení zákazů ze strany cestujícího nenesou cestovní kancelář odpovědnost za případné následné zranění či poškození majetku cestujícího nebo zranění či poškození majetku třetích osob.
- 18.5. Pořadatel zájezdu neodpovídá za poskytnutí služby, kterou nepotvrdil nebo kterou si cestující objednal sám na místě u třetích osob nebo poskytovatelů služeb, které nelze přičíst pořadateli zájezdu, po zahájení cesty.
- 18.6. Cestujícím se doporučuje, aby si s sebou nebrali žádné předměty zvláštní hodnoty. Dále se doporučuje, aby předměty, které si berou s sebou, byly řádně uloženy nebo pojištěny (viz bod 5.1.).
- 18.7. Pokud Montrealská úmluva o mezinárodní letecké přepravě 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 určují rozsah odškodnění nebo podmínky,

Pokud jsou podmínky, za kterých musí poskytovatel cestovní služby, na kterou se vztahuje smlouva o souborných službách, zaplatit náhradu, omezeny, vztahují se tato omezení i na pořadatele zájezdu (viz § 12 odst. 4 PRG).

19. Uplatnění nároků

- 19.1. Pro usnadnění uplatnění a ověření údajných nároků se cestujícímu doporučuje, aby si opatřil písemné potvrzení o neposkytnutí nebo chybném poskytnutí služeb nebo aby si zajistil účtenky, důkazy a svědecké výpovědi.
- 19.2. Nároky ze záruky lze uplatnit do 2 let. Nároky na náhradu škody zanikají po 3 letech.
- 19.3. V zájmu cestujícího je vhodné uplatnit nároky přímo u pořadatele zájezdu nebo prostřednictvím cestovní kanceláře ihned po návratu ze zájezdu, protože prodlevy mohou vést k obtížím při poskytování důkazů.

C) Obecné informace

Následující podmínky platí pro sovoh I pro oddíl A a pro oddíl B, pokud nejsou přezervaci dohodnuty zvlášť.

1. Přebookování ze strany cestujícího

1.1. Přebookování

Cestující je oprávněn kdykoli změnit termín nebo dobu trvání sjednanou ve smlouvě za úhradu paušálního kompenzačního poplatku (poplatek za změnu rezervace), pokud to není výslovně vyloučeno.

V závislosti na typu cesty se na osobu vztahují následující paušální kompenzační poplatky (poplatky za změnu rezervace).

- | | | |
|--------|--|----------------------|
| 1.1.1. | pouze pro hotelové rezervace: | |
| | " až 14 dní před odjezdem | 25,- EUR na osobu |
| | " 13 až 4 dny před odjezdem | 40% nebo |
| | " od 3. dne před odjezdem | 75 % z ceny zájezdu |
| 1.1.2. | pro chaty/chatařské osady | |
| | " do 91 dnů před odjezdem: | 25,- EUR jednorázově |
| | " od 90 dnů předem, změna termínu nebo změna rezervace na jiné ubytování je možná pouze při zrušení a změně rezervace (viz poplatky bod 2.1.2.). | |
| 1.1.3. | pro letecké a železniční zájezdy: | |
| | " Do 31 dnů před příjezdem | 40% |
| | " 30 až 15 dní před příjezdem | 55% |
| | " 14 až 4 dny před příjezdem | 70% |
| | " Od 3 dnů před příjezdem | 95 % ceny zájezdu |
| 1.1.4. | pro ostatní zájezdy (bez letecké a železniční dopravy): | |
| | " Do 31 dnů před příjezdem | 20% |
| | " 30 až 15 dní před příjezdem | 35% |

" 14 až 4 dny před příjezdem	75%
" Od 3 dnů před příjezdem	90 % ceny zájezdu

2. Zrušení rezervace ze strany cestujícího

2.1. Rezignace

Zrušení rezervovaných cestovních služeb je možné kdykoli před zahájením cesty za úhradu stornopoplatku. kompenzační paušál (poplatek) společnosti Mondial je možný. Rozhodující je datum přijetí oznámení o zrušení smlouvy společností Mondial. Prohlášení přijatá po uzavření kanceláře (pondělí až pátek 18.00 hod.) se považují za přijatá až na začátku následujícího pracovního dne. Doporučuje se, aby bylo zrušení provedeno písemně.

2.1.1. Storno poplatky pouze u hotelových rezervací

" do 23 dnů před odjezdem	20%
" 22.-16. den před odjezdem	30%
" 15.-8. den před odjezdem	50%
" 7.-4. den před odjezdem	65%
" 3.-1. den před odjezdem	80%
" v den příjezdu (+ no-show)	95 % ceny zájezdu

2.1.2. Stornopoplatky za chaty/chalupářské osady

" až 91 dní před odjezdem	20%
" 90-56 dní před odjezdem	50%
" od 55 dnů před odjezdem	100%

2.1.3. Storno poplatky za rezervovatelné speciální služby

" V případě dalších speciálních služeb (např. vstupenky na operu/divadlo atd.) činí storno poplatek 100 % částky rezervace.

2.1.4. pro letecké a železniční zájezdy

" do 31 dnů před odjezdem	40%
" 30 až 15 dní před odjezdem	60%
" 14 až A dní před odjezdem	80%
" od 3 dnů před odjezdem (+ no-show)	95% z ceny zájezdu

2.1.5. pro ostatní zájezdy (bez letecké nebo železniční dopravy).

" do 31 dnů před odjezdem	20%
" 30 až 15 dní před odjezdem	40%
" 14 až 4 dny před odjezdem	80%
" od 3 dnů před odjezdem (+ no-show)	95% z ceny zájezdu

3. Doručování - elektronická korespondence

Poslední adresa poskytnutá společnosti Mondial (např. e-mailová adresa) se považuje za doručovací/kontaktní adresu cestujícího. Cestující musí společnosti Mondial neprodleně oznámit jakékoli změny. Cestujícímu se doporučuje použít písemný formulář.

4. pojištění

4.1. Při cestování na dovolenou je důležité si uvědomit, že byste si s sebou neměli brát žádné cenné věci, důležité dokumenty apod. V případě důležitých dokumentů

a použití l'opie - pokud je jejich použití povoleno. Krádež cenností nelze vyloučit a cestující ji musí nést jako obecné životní riziko.

- 4.2. Doporučujeme uzavřít pojištění (pojištění storna cesty, pojištění přerušení cesty, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při cestě, zdravotní pojištění pro cesty do zahraničí, pojištění zpoždění cesty, pojištění osob atd.), které zaručuje dostatečnou pojistnou ochranu od data uzavření cestovní smlouvy až do konce cesty.

5. Ochrana údajů

- 5.1. Informace o jménech účastníků zájezdu a místě pobytu cestujících nebudou poskytovány třetím stranám, a to ani v naléhavých případech, pokud cestující o poskytnutí informací výslovně nepožádal a oprávněná strana nebyla sdělena v době rezervace. Náklady vzniklé v souvislosti s předáváním naléhavých zpráv nese cestující. Cestujícím se proto doporučuje, aby své příbuzné informovali o přesné adrese své dovolené.
- 5.2. Společnost Mondial zpracovává osobní údaje v souladu s nejnovějšími právními předpisy o ochraně osobních údajů. (EU-DSGVO)
- 5.3. Další informace o našich zásadách ochrany osobních údajů najdete [zde](#).

6. Nařízení o ochraně cestovních kanceláří (ochrana peněz zákazníků v souladu se směrnicí EU)

- 6.1. V případě platební neschopnosti pořadatele nebo v některých členských státech prodejce budou platby vráceny. Pokud k platební neschopnosti pořadatele nebo případně cestovní kanceláře dojde po zahájení souborných služeb pro cesty, jejichž součástí je doprava, je zaručena doprava cestujících zpět. MONDIAL Gesellschaft m.b.H. & Co KG je kryta bankovní zárukou. Ručitelem je Sparkasse Baden, Hauptplatz 15, 2500 Baden. Jako zpracovatel vystupuje Europäische Reiseversicherung AG (adresa: Kratochwjlestraße 4, 1220 Vídeň, číslo tísňového volání: +43 1 317 25 00). Cestující se musí do 8 týdnů obrátit na likvidátora, pokud jim budou odmítnuty služby z důvodu platební neschopnosti společnosti MONDIAL Gesellschaft m.b.H. & Co UG. Podrobnosti o oprávnění společnosti MONDIAL Gesellschaft m.b.H. & Co. UG poskytovat cestovní služby lze nalézt na internetových stránkách <https://www.gisa.gv.at/abfrage> pod číslem GISA 23570801.

7. Místo soudní příslušnosti

Nároky vůči pořadateli zájezdu je třeba uplatnit v sídle pořadatele zájezdu. Pro nároky pořadatele zájezdu vůči zákazníkovi je rozhodující bydliště zákazníka. Pro žaloby proti zákazníkům nebo smluvním partnerům cestovní smlouvy, kteří jsou l'gurami, právníky osobami veřejného nebo soukromého práva nebo osobami, které mají bydliště nebo obvyklé bydliště v zahraničí, nebo jejichž bydliště nebo obvyklé bydliště není v době podání žaloby známo, se jako místo příslušnosti sjednává sídlo pořadatele zájezdu. Výše uvedená ustanovení se nepoužijí

", p o k u d z e smluvně nevyhovitelných ustanovení mezinárodních dohod, které se vztahují na cestovní smlouvu mezi zákazníkem a pořadatelem zájezdu, vyplývá ve prospěch zákazníka něco jiného, nebo

", pokud a v rozsahu, v jakém jsou nepovinná ustanovení platná pro cestovní smlouvu v členském státě EU, k němuž zákazník náleží, pro zákazníka příznivější než odpovídající rakouská ustanovení.

Pořadatel zájezdu se neúčastní řízení o řešení sporů před spotřebitelskou rozhodčí komisí. Podrobnosti o oprávnění společnosti Mondial GmbH & Co KG poskytovat cestovní služby naleznete na internetových stránkách <https://www.gisa.gv.at/abfrage> pod číslem GISA 23570801.

Adresa:

Mondial GmbH & Co.UG
Operngasse 20 b, 1040 Vídeň, Rakousko

Agentura v Německu:

Mondial Reisen und Hotelreservierungs GmbH
Münsterstraße 248, 40470 Düsseldorf

Informační povinnost II
EKG a ctediengesetz



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO REZERVACI VYSOKOHORSKÝCH LYŽAŘSKÝCH A TURISTICKÝCH CHAT

Kromě údajů a popisu v katalogu, který je platný v den rezervace, tvoří základ smlouvy následující podmínky. Jelikož tyto podmínky uznáváte spolu s rezervací, žádáme vás, abyste si je pečlivě přečetli.

1. Uzavření smlouvy/rezervace

Vaše registrace je závazným návrhem na uzavření smlouvy, včetně našich obchodních podmínek, které tím uznáváte. Smlouva se pro nás stává závaznou, jakmile vaši registraci potvrdíme písemně nebo e-mailem. Potvrzení je obvykle zasíláno e-mailem. Na přání tak lze učinit i faxem nebo poštou. Obvykle se tak děje okamžitě, pokud není nutné další dotazování našich smluvních partnerů. Nový FAGG se v zásadě vztahuje na smlouvy uzavřené na dálku a mimo obchodní prostory uzavřené mezi podnikateli a spotřebiteli. Služby v oblasti ubytování, pronájmu motorových vozidel a volnočasových aktivit jsou však z práva na odstoupení od smlouvy podle FAGG výslovně vyloučeny v souladu s 18 odst. 1 č. 10, pokud je pro splnění smlouvy stanoveno konkrétní datum nebo lhůta.

2. Služby

Údaje v brožurě a obsah potvrzení rezervace jsou pro naše služby směrodatné. Ilustrace v brožurě jsou pouze příklady vybavení, které se může lišit podle individuálního vkusu majitelů. Všechny "vzdálenosti" jsou přibližné a měly by vám poskytnout pouze přibližnou představu o okolí objektu. Zdůrazňujeme, že mnoho našich nemovitostí se nachází na venkově. Pavouci, mravenci, komáři, mouchy, svlušky a myši se tedy mohou vyskytovat a nepředstavují závadu. Informace v místních nebo domovních prospektech, stejně jako místní podmínky, které nemají vliv na rekreační objekt, nejsou součástí smlouvy a nepřebírá se za ně žádná odpovědnost. Může se stát, že v období před a zařízením popsaná po sezóně, jako jsou sportovní školy, restaurace atd., nejsou otevřena. Rezervační centra fungují pouze jako zprostředkovatelé pro uzavření smlouvy s námi. Jejich přísliby nebo vedlejší smlouvy jsou závazné pouze tehdy, pokud jsou námi písemně potvrzeny.

3. Platba

3.1. Záloha a konečná platba: Po obdržení potvrzení rezervace/faktury je třeba ihned uhradit zálohu ve výši 20 % ceny a rezervační poplatek 25,-. Zbývající částka je splatná 4 týdny před začátkem pronájmu výměnou za dokumenty/voucher. Spolu s dokumenty obdržíte voucher s telefonním číslem a adresou držitele klíčů a dalšími užitečnými informacemi. V případě prodloužení s platbou jsme oprávněni odstoupit od smlouvy po stanovení 8denní odkladné lhůty. Pokud nebude cena rezervace uhrazena v plné výši do začátku smluvně dohodnutého období pronájmu, bude smlouva zrušena. Jako kompenzace budou účtovány odpovídající storno poplatky podle bodu 8 těchto obchodních podmínek.

3.2. Poplatek za změnu: Za změnu rezervace se účtuje poplatek ve výši 25,-. **UPOZORNĚNÍ:** Změna termínu nebo změna rezervace na jiné ubytování je možná pouze 90 dní předem se zrušením a novou rezervací (viz poplatky bod 8). Snížení počtu osob na nižší/levnější kategorii již není možné od 90 dnů předem.

Rezervace, které zákazník přeobjednal, musí být v každém případě splněny a nelze je zrušit. Zákazník však může jmenovat náhradního zákazníka; případná uzavřená smlouva o zrušení rezervace se již na přebookování nevztahuje.

3.3. Další náklady: Poplatky uvedené v části "Další náklady" nejsou zahrnuty v ceně jednotlivých objektů a platí se přímo majiteli chaty na místě. V případě speciálních nabídek musí být dodatečné náklady uhrazeny v plné výši a jsou vyloučeny ze slev.

3.4. Kauce: Při převzetí objektu může majitel klíče vybírat kauci, která je určena na pokrytí vedlejších nákladů apod. Tato kauce může být vyšší v případě skupin mladých lidí nebo v případě dovolené. V případě skupin mládeže nebo prázdninových pobytů může být tato záloha vyšší. Přijímáte závazek zacházet s pronajatým majetkem a inventářem v něm s péčí a ohleduplností. Jste povinni neprodleně nahlásit jakoukoli vámi způsobenou škodu. Přijímáte odpovědnost za doprovázející osoby, včetně nezletilých. Kauce bude vrácena po řádném vrácení pronajatého majetku a po vyrovnání případných dalších nákladů.

3.5. Příplatek za krátkodobý pronájem: U rezervací s dobou pronájmu kratší než 7 dní se účtuje příplatek za krátkodobý pronájem ve výši 20 % z ceny.

4. Obsazenost pronajímané nemovitosti

V ubytovacích jednotkách může být ubytován maximálně počet osob uvedený v katalogu, pokud není vydáno písemné povolení pro další osoby. Do počtu osob se započítávají také osoby. Nadměrný počet osob můžeme odmítnout přijmout. Případné škody nebo nevýhody způsobené odmítnutím nese bez výjimky lišník. Pokud písemně potvrdíme obsazení více osobami, než je uvedeno v katalogu, je třeba obecně předpokládat, že není k dispozici žádná další lůžka odpovídající obytné prostory.

5. Příjezd a odjezd

Pronajímaný objekt můžete zpravidla převzít od 15:00 v den příjezdu. Pokud k cestě využijete místní dopravu nebo výtahová zařízení, musíte dodržet jejich provozní dobu. V případě úplného nebo částečného nevyužití nemovitosti bez závad není možné vrátit zaplacenou cenu nebo její část. V každém případě musí být pronajímaný objekt zanechán zametený a čistý. Pronajatou nemovitost musíte zpravidla opustit do 9.00 hodin v den odjezdu.

6. Domácí zvířata

Domácí zvířata nejsou povolena - další informace najdete v popisu ubytování. Domácí zvířata musí být uvedena v registračním formuláři.

7. Změny služeb a cen

Údaje uvedené v prospektu jsou pro organizátora závazné, s výjimkou případů uvedených v bodě 2.

Vyhrazujeme si právo na chyby a hrubé chyby v odhadu v každém případě. O této skutečnosti vás samozřejmě budeme informovat před provedením rezervace. Odchytky jednotlivých služeb od obsahu smlouvy, které se vyskytnou po uzavření smlouvy a které jsme nezavinili ve zlé víře, jsou přípustné, pokud se jedná o drobné a pro zákazníka přijatelné odchytky.

Pokud rezervovaný pronájem nemovitosti není možné poskytnout z důvodu nepředvídatelných okolností, můžeme od smlouvy odstoupit a rezervaci zrušit. Samozřejmě se budeme snažit nabídnout vhodnou náhradní nemovitost, ale nejsme k tomu povinni.

8. Odstoupení od smlouvy se storno poplatkem

Pokud rezervovaný pronájem nemovitosti není možné poskytnout z důvodu nepředvídatelných okolností, můžeme od smlouvy odstoupit a rezervaci zrušit. Samozřejmě se budeme snažit nabídnout vhodnou náhradní nemovitost, ale nejsme k tomu povinni.

Vzhledem k tomu, že je obvykle nemožné najít náhradního nájemce chat a rekreačních domů v krátké době, prosíme o pochopení našich zvýšených storno podmínek a sazeb.

Náš nárok v případě odstoupení od smlouvy činí

- Do 91 dnů před začátkem doby pronájmu 20%
- 90 až 56 dní před začátkem doby pronájmu 50%
- od 55 dnů před začátkem doby pronájmu 100%

z ceny pronájmu plus 25 € rezervační poplatek.

Zrušení, změna rezervace a změny nabývají účinnosti až dnem následujícím po dni, kdy jsme je obdrželi v písemné formě. Prohlášení přijatá mimo naši pracovní dobu se považují za přijatá až na začátku následujícího pracovního dne.

Samozřejmě si vyhrazujete právo prokázat, že jsme vynaložili nižší náklady nebo že nám vznikla nižší škoda.

Doplňěk Covid-19 pandemie:

Pandemie COVID-19: pokud je 7 dní před příjezdem jasné, že kvůli novým omezením rakouské vlády v souvislosti s pandemií COVID-19 nemůžete cestovat, můžete bezplatně změnit nebo zrušit rezervaci (během výluky).

Pro naše zahraniční hosty platí následující: pokud jsou hranice do Rakouska uzavřeny nebo pokud vaše země zavede ve vaší zemi omezení, ale naše zařízení jsou otevřena a my můžeme přijímat hosty, pak již nebudete moci bezplatně zrušit nebo změnit rezervaci. V takovém případě by vám vznikly stornopoplatky podle našich obchodních podmínek (viz výše). Rezervovali jste si individuální dovolenou, konkrétně rekreační dům v Rakousku, proto platí i rakouské zákony.

8.1. No-show je situace, kdy klient nenastoupí na cestu ve smluvní čas. V takovém případě ztrácí nárok na veškeré služby nebo na vrácení ceny pronájmu nebo její části.

9. Pojištění storna

Upozorňujeme, že naše služby nezahrnují pojištění. Doporučujeme, abyste si spolu s rezervací sjednali pojištění storna. Rádi vám s tím pomůžeme.

10. Narušení výkonu

V případě neplnění nebo vadného plnění máte nárok na záruku. Souhlasíte však s tím, že místo vašeho nároku na zrušení smlouvy nebo snížení ceny vám poskytneme bezvadnou službu nebo vadnou službu v přiměřené lhůtě zlepšíme. O případných reklamacích nebo vadách nás prosím neprodleně informujte - tel.: 00 43 (0) 22 43 - 31689. Jen tak mohou být případné vady ihned odstraněny. Reklamacce nám musí být uplatněny do jednoho měsíce od smluvně sjednaného konce doby pronájmu.

Nemůžeme nést žádnou odpovědnost za přerušení služeb způsobené mimo naši kontrolu, např. válkou, stávkou, výlukou, nepokoji, epidemiemi, útoky ze strany státu, přírodními katastrofami atd., nebo za přerušení služeb v oblasti veřejných zásobovacích a likvidačních zařízení (např. voda, elektřina a další energie), zejména pokud jsou tato přerušení způsobena vyšší mocí nebo místními klimatickými podmínkami.

11. Snížení ceny

Snížení ceny rezervace nebo náhradu škody můžete požadovat pouze v případě, že jste nám nebo příslušnému poskytovateli služeb závalu prokazatelně neprodleně oznámili a požádali o nápravu a služby nebyly poskytnuty v souladu se smlouvou. Informujte prosím neprodleně našeho kontaktního partnera: 00 43 (0) 22 43 - 31689!

12. Zrušení smlouvy

Smlouvu můžete vypovědět, pokud v přiměřené lhůtě nedojde k nápravě a v důsledku toho nedostatky v poskytování služeb výrazně zhoršují užívání pronajímané nemovitosti. V takovém případě však musíte uhradit tu část sjednané ceny rezervace, která se vztahuje k využitým službám.

13. Povinnost spolupracovat

Jste povinni spolupracovat v rámci zákonných ustanovení, abyste zabránili nebo minimalizovali škody v případě přerušení poskytování služeb. Pokud tyto povinnosti nesplníte z vlastního zavinění, nemáte nárok na snížení ceny ani na náhradu škody. Pokud neuplatníte reklamaci ihned, sjednaná možnost odstranění závady se ruší a nárok na náhradu škody (snížení ceny, odškodnění) za všechny další škody, které by nevznikly, kdybyste nám to oznámili ihned, se snižuje nebo ruší.

14. Odpovědnost

Naše odpovědnost je vyloučena v případech lehké nedbalosti.

15. Neplatnost jednotlivých ustanovení

Neúčinnost jednotlivých ustanovení smlouvy nemá za následek neúčinnost celé smlouvy. Totéž platí pro zde uvedené podmínky.

16. Obecné informace

Veškeré informace v našem online lůžku jsou správné v době tisku. Informace všeho druhu jsou poskytovány podle našeho nejlepšího vědomí a svědomí, ale bez záruky. Podrobnosti o oprávnění k poskytování cestovních služeb společnosti Hüttenpartner Alm- Ski- und Wanderhütten Vermietung GmbH naleznete na internetových stránkách <https://www.gisa.gv.at/abfrage> pod číslem GISA 14718854.

Hüttenpartner Alm- Ski- und Wanderhütten Vermietung GmbH Sídlo 3400 lůžernewburg

Použije se právo Rakouské republiky. Místem příslušnosti pro řízení omluvě a pro stížnosti na partnera chaty Alm- Ski- und Wanderhütten Vermietung GmbH je Klosternewburg.

Přeloženo z originálu cestovní agenturou Invia.cz, a. s. Upozorňujeme, že překlad má pouze informativní charakter. V případě jakýchkoli reklamací a sporů vyplývají vzájemná práva a povinnosti obou stran z originálního znění obchodních podmínek pořadatele:

<https://mondial-reisen.com/de/agb>