

Cestovní podmínky společnosti Falk Travel AG

Vážení zákazníci a cestující,

následující ustanovení se, pokud jsou platně sjednána, stávají součástí smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem nebo cestujícím (dále souhrnně označovaným jako „cestující“) a společností Falk Travel AG, Engelgasse 83a, CH 4052 Basilej, dále jen „**FALK TRAVEL**“, uzavřené smlouvy o zájezdu nebo smlouvě o jednotlivých cestovních službách, které **FALK TRAVEL** nabízí na vlastní odpovědnost. V souvislosti s takovými vlastními jednotlivými cestovními službami se **společnost FALK TRAVEL** řídí ustanoveními zákona o balíčkových cestách, pokud není níže výslovně stanoveno jinak. Níže uvedené podmínky doplňují a rozšiřují zákonné předpisy státu, v němž má cestující bydliště. **Před provedením rezervace si proto prosím pečlivě přečtete tyto cestovní podmínky!**

1. Uzavření smlouvy o zájezdu; povinnosti cestujícího; upozornění na neexistenci určitých práv na odstoupení od smlouvy

1.1. Pro všechny způsoby rezervace platí:

a) Základem nabídky společnosti FALK TRAVEL a rezervace cestujícího jsou cestovní nabídka a doplňující informace společnosti **FALK TRAVEL** k dané cestě, pokud jsou cestujícímu při rezervaci k dispozici.

b) Cestovní kanceláře a rezervační centra nejsou společností FALK TRAVEL zmocněny uzavírat dohody, poskytovat informace nebo činit ujištění, která mění dohodnutý obsah smlouvy o zájezdu, přesahují rámec nabídky zájezdu nebo služeb smluvně přislíbených společností **FALK TRAVEL** nebo jsou s nimi v rozporu.

c) Údaje v hotelových průvodcích a podobných seznamech, které nevydává společnost **FALK TRAVEL**, nejsou pro společnost **FALK TRAVEL** a její povinnosti závazné, pokud nebyly výslovnou dohodou s cestujícím začleněny do obsahu povinností společnosti **FALK TRAVEL**.

d) Pokud se obsah potvrzení cesty od společnosti FALK TRAVEL liší od obsahu rezervace, jedná se o novou nabídku společnosti **FALK TRAVEL**, která je pro společnost **FALK TRAVEL** závazná po dobu 7 dnů. Smlouva je uzavřena na základě této nové nabídky, pokud společnost **FALK TRAVEL** upozornila na změnu v nové nabídce a splnila své před smluvní informační povinnosti a cestující během závazné lhůty potvrdí společnosti **FALK TRAVEL** přijetí výslovným prohlášením nebo zaplacením zálohy.

e) Zákonem stanovené před smluvní informace poskytnuté společností FALK TRAVEL o podstatných vlastnostech cestovních služeb, ceně zájezdu a všech dodatečných nákladech, platebních podmínkách, minimálním počtu účastníků a paušálních storno poplatcích se nestávají součástí smlouvy o zájezdu, pokud se strany výslovně nedohodnou jinak.

1.2. Zákazník odpovídá za všechny smluvní závazky spolucestujících, pro které provádí rezervaci, stejně jako za své vlastní, pokud se k tomu výslovně a samostatným prohlášením zavázal.

1.3. Pro rezervace provedené ústně, telefonicky, písemně, e-mailem nebo faxem platí následující:

a) Provedením rezervace zákazník závazně nabízí společnosti FALK TRAVEL uzavření smlouvy o zájezdu. Zákazník je vázán rezervací po dobu 7 dnů.

b) Smlouva je uzavřena doručením potvrzení cesty/faktury (prohlášení o přijetí) společností FALK TRAVEL. Při uzavření smlouvy nebo bezprostředně po jejím uzavření zašle společnost **FALK TRAVEL** cestujícímu potvrzení cesty/fakturu v souladu se zákonnými předpisy na trvalém nosiči dat (který cestujícímu umožňuje uchovat nebo uložit prohlášení v nezměněné podobě tak, aby k němu měl v přiměřené lhůtě přístup, např. na papíře nebo e-mailem), pokud cestující nemá podle zákona nárok na potvrzení cesty v papírové formě, protože k uzavření smlouvy došlo za fyzické přítomnosti obou stran nebo mimo obchodní prostory.

1.4. Při rezervacích v **elektronickém obchodním styku (např. internet, aplikace, telemédia)** platí pro uzavření smlouvy:

a) Cestujícímu bude vysvětlen průběh elektronické rezervace v příslušné aplikaci FALK TRAVEL.

b) Cestující má k dispozici příslušnou možnost opravy, která mu umožňuje opravit své zadání, smazat nebo resetovat celý rezervační formulář. Použití této možnosti je vysvětleno.

c) Jsou uvedeny jazyky smlouvy, které jsou k dispozici pro provedení online rezervace. Právně závazný je výhradně německý jazyk.

d) Pokud je text smlouvy společnosti FALK TRAVEL uložen v online rezervačním systému, bude o tom zákazník informován a bude mu sdělena možnost pozdějšího vyvolání textu smlouvy.

e) Stisknutím tlačítka „rezervovat s povinností platby“ zákazník závazně nabízí společnosti FALK TRAVEL uzavření smlouvy o zájezdu. Zákazník je vázán touto nabídkou smlouvy po dobu 7 dnů od odeslání elektronického prohlášení.

f) Cestující obdrží okamžitě elektronické potvrzení o přijetí své rezervace.

g) Odesláním rezervace stisknutím tlačítka „rezervovat s platbou“ nezakládá nárok cestujícího na

uzavření smlouvy o balíčku cestovních služeb v souladu s údaji uvedenými v rezervaci. Společnost FALK TRAVEL má naopak svobodu rozhodnout, zda nabídku smlouvy cestujícího přijme, či nikoli.
h) Smlouva je uzavřena doručením potvrzení cesty/faktury.

uzavření smlouvy mezi FALK TRAVEL a cestujícím.

i) Pokud je potvrzení cesty provedeno ihned po provedení rezervace cestujícího stisknutím tlačítka „rezervovat s povinností platby“ prostřednictvím odpovídajícího okamžitého zobrazení potvrzení cesty na obrazovce (rezervace v reálném čase), smlouva o zájezdu vzniká doručením a zobrazením tohoto potvrzení cesty/faktury cestujícímu na obrazovce, aniž by bylo nutné zasílat mezitímní oznámení o přijetí jeho rezervace podle bodu f), pokud je cestujícímu nabídnuta možnost uložení na trvalém datovém nosiči a vytištění potvrzení cesty/faktury. Závaznost smlouvy o zájezdu však nezávisí na tom, zda cestující tyto možnosti uložení nebo vytištění skutečně využije. FALK TRAVEL navíc zašle cestujícímu kopii potvrzení o cestě/faktury v textové podobě.

1.5. **FALK TRAVEL** upozorňuje, že podle zákonných předpisů neexistuje u smluv o balíčkových zájezdech uzavřených na dálku (dopisy, katalogy, telefonní hovory, faxové zprávy, e-maily, zprávy zasílané prostřednictvím mobilních telefonních služeb (SMS) a rozhlas, telemédia a online služby), neexistuje právo na odstoupení od smlouvy, ale pouze zákonná práva na odstoupení a výpověď, zejména právo na odstoupení (viz také bod 5). Právo na odstoupení od smlouvy však existuje, pokud byla smlouva o cestovních službách uzavřena mimo obchodní prostory, ledaže ústní jednání, na nichž je uzavření smlouvy založeno, proběhla na základě předchozí objednávky spotřebitele; v posledně uvedeném případě právo na odstoupení od smlouvy rovněž neexistuje.

2. Platba

2.1. **FALK TRAVEL** a cestovní kanceláře mohou požadovat nebo přijímat platby za cenu zájezdu před ukončením zájezdu pouze v případě, že existuje platná pojistná smlouva a cestujícímu byl předán pojistný certifikát s názvem a kontaktními údaji pojistitele jasným, srozumitelným a zvýrazněným způsobem. Po uzavření smlouvy bude proti předání pojistného certifikátu

a) U leteckých zájezdů s pravidelnými nebo charterovými lety a u plaveb se vyžaduje záloha ve výši 25 % ceny zájezdu.

b) U leteckých zájezdů s dynamickými lety je nutná záloha ve výši 45 % ceny zájezdu, protože jsou zde rezervovány tarify leteckých dopravců, které se obvykle platí přímo leteckému dopravci při rezervaci. Cestující bude o této skutečnosti informován v rámci rezervace, pokud se jedná o dynamickou rezervaci („Falk Travel dynamic“).

2.2. Při platbách za **jednotlivé cestovní služby**, např. čistě hotelové rezervace, nemá společnost **FALK TRAVEL** žádnou povinnost zajistit pojištění, takže není vydáván žádný pojistný certifikát. Po uzavření smlouvy o **jednotlivé službě** (např. „pouze hotelová rezervace“) je splatná záloha ve výši 20 % ceny služby.

2.3. Zbývající částka je ve všech výše uvedených případech splatná 30 dní před začátkem cesty, pokud služba již nemůže být zrušena z důvodu uvedeného v bodě d)8. Při rezervacích méně než 30 dní před začátkem služby je celá cena cesty splatná okamžitě.

2.4. Pokud cestující neuhradí zálohu a/nebo zbývající částku v souladu s dohodnutými splatnostmi, přestože společnost **FALK TRAVEL** je připravena a schopna řádně poskytnout smluvní služby, splnila své zákonné informační povinnosti a neexistuje žádný zákonný nebo smluvní nárok cestujícího na započtení nebo zadržení cestující je zodpovědný za prodloužení s platbou, je společnost **FALK TRAVEL** oprávněna po upomínce s určením lhůty a po uplynutí této lhůty odstoupit od smlouvy o zájezdu a účtovat cestujícímu storno poplatky podle bodu 5.

2.5. Za platby, které nebyly uhrazeny i přes splatnost, si společnost **FALK TRAVEL** vyhrazuje právo účtovat paušální poplatek za upomínku ve výši 5 eur. Cestující má právo prokázat, že náklady nevznikly nebo byly podstatně nižší.

3. Změny obsahu smlouvy před začátkem cesty, které se netýkají ceny zájezdu

3.1. Odchytky podstatných vlastností cestovních služeb

od dohodnutého obsahu smlouvy o zájezdu, které se stanou nezbytnými po uzavření smlouvy a které nebyly způsobeny společností **FALK TRAVEL** v rozporu s dobrými mravy, jsou společností **FALK TRAVEL** povoleny před začátkem cesty, pokud jsou odchylky nevýznamné a nemají vliv na celkový charakter cesty.

3.2. Společnost FALK TRAVEL je povinna informovat cestujícího o změnách služeb neprodleně po zjištění důvodu změny na trvalém nosiči dat (např. také e-mailem, SMS nebo hlasovou zprávou) jasným, srozumitelným a zvýrazněným způsobem.

3.3. V případě podstatné změny podstatné vlastnosti cestovní služby nebo odchylky od zvláštních požadavků cestujícího, které se staly součástí smlouvy o zájezdu, je cestující oprávněn ve lhůtě stanovené společností FALK TRAVEL současně s oznámením změny buď změnu přijmout, nebo bezplatně odstoupit od smlouvy o zájezdu. Pokud cestující ve lhůtě stanovené společností FALK TRAVEL výslovně neoznámí společnosti FALK TRAVEL odstoupení od smlouvy o zájezdu, považuje se změna za přijatou.

3.4. Případné nároky na záruku zůstávají nedotčeny, pokud jsou změněné služby vadné. Pokud měla společnost FALK TRAVEL nižší náklady na realizaci změněné cesty nebo případně nabízené náhradní cesty stejné kvality za stejnou cenu, musí být cestujícímu vrácen rozdíl.

4. Zvýšení ceny; snížení ceny

4.1. Pokud společnost FALK TRAVEL nabízí pouze jednotlivé cestovní služby, např. ubytování v hotelu jako balíček, nevztahují se na ně ustanovení tohoto bodu 4.

4.2. Společnost FALK TRAVEL si v souladu s právními předpisy a následujícími ustanoveními vyhrazuje právo zvýšit cenu zájezdu dohodnutou v smlouvě o zájezdu, pokud po uzavření smlouvy dojde k

a) zvýšení ceny za přepravu osob v důsledku vyšších nákladů na pohonné hmoty nebo jiné zdroje energie,

b) zvýšení daní a jiných poplatků za sjednané cestovní služby, jako jsou turistické poplatky, přístavní nebo letištní poplatky, nebo

c) změna směnných kurzů platných pro daný zájezd má přímý dopad na cenu zájezdu.

4.3. Zvýšení ceny zájezdu je přípustné pouze v případě, že společnost FALK TRAVEL informuje cestujícího písemně, jasně a srozumitelně o zvýšení ceny a jeho důvodech a sdělí mu výpočet zvýšení ceny.

4.4. Zvýšení ceny se vypočítá následovně:

a) V případě zvýšení ceny za přepravu osob podle bodu 4.2.a) může společnost FALK TRAVEL zvýšit cenu zájezdu podle následujícího výpočtu:

□ V případě zvýšení ceny za sedadlo může společnost **FALK TRAVEL** požadovat od cestujícího částku zvýšení.

□ V opačném případě budou zvýšené náklady na pohonné hmoty nebo jiné zdroje energie, které dopravce požaduje od společnosti **FALK TRAVEL** poměrným dílem, rozděleny mezi počet přepravených osob. **FALK TRAVEL** může od cestujícího požadovat částku zvýšení, která tak vznikne pro každou přepravenou osobu.

b) V případě zvýšení daní a jiných poplatků podle bodu 4.2.b) může být cena zájezdu zvýšena o odpovídající poměrnou částku.

c) V případě zvýšení směnných kurzů podle bodu 4.2.c) může být cena zájezdu zvýšena v rozsahu, v jakém se tím zájezd pro společnost FALK TRAVEL prodražil.

4.5. FALK TRAVEL je povinna na žádost cestujícího poskytnout slevu z ceny zájezdu, pokud a v rozsahu, v jakém se ceny, poplatky nebo směnné kurzy uvedené v bodě 4.1 a) - c) po uzavření smlouvy a před zahájením cesty změnily a vedou k nižším nákladům pro FALK TRAVEL. Pokud cestující zaplatil více, než je částka dlužná podle tohoto ustanovení, je FALK TRAVEL povinna přeplatek vrátit. FALK TRAVEL však může z přeplatku, který má být vrácen, odečíst skutečné administrativní náklady, které FALK TRAVEL vznikly. FALK TRAVEL je povinna na žádost cestujícího prokázat, v jaké výši administrativní náklady vznikly.

4.6. Zvýšení cen je cestujícímu přípustné pouze do 20. dne před začátkem cesty.

4.7. V případě zvýšení ceny o více než 8 % je cestující oprávněn ve lhůtě stanovené společností FALK TRAVEL současně s oznámením o zvýšení ceny buď změnu přijmout, nebo bezplatně odstoupit od smlouvy o zájezdu. Pokud cestující ve lhůtě stanovené společností FALK TRAVEL výslovně neoznámí společnosti FALK TRAVEL odstoupení od smlouvy o zájezdu, považuje se změna za přijatou.

5. Odstoupení cestujícího před začátkem cesty; storno poplatky

5.1. Cestující může kdykoli před začátkem cesty odstoupit od smlouvy o zájezdu. Odstoupení od smlouvy je třeba oznámit společnosti FALK TRAVEL na níže uvedené adrese; pokud byla cesta rezervována prostřednictvím cestovní kanceláře, lze odstoupení od smlouvy oznámit také této cestovní kanceláři. Cestujícímu se doporučuje, aby odstoupení od smlouvy oznámil písemně.

a) Pokud cestující odstoupí od smlouvy před začátkem cesty nebo se cesty nezúčastní, ztrácí FALK TRAVEL nárok na cenu zájezdu. Místo toho může FALK TRAVEL požadovat přiměřenou náhradu, pokud odstoupení od smlouvy není způsobeno vinou FALK TRAVEL. FALK TRAVEL nemůže požadovat náhradu škody, pokud v místě určení nebo v jeho bezprostřední blízkosti nastanou nevyhnutelné, mimořádné okolnosti, které významně ovlivňují realizaci zájezdu nebo přepravu osob do místa určení; Okolnosti jsou nevyhnutelné a mimořádné, pokud nejsou pod kontrolou strany, která se na ně odvolává, a jejich důsledky by nebylo možné odvrátit ani v případě, že by byla přijata všechna přiměřená opatření.

b) Společnost FALK TRAVEL stanovila následující paušální náhrady s přihlédnutím k období mezi oznámením odstoupení od smlouvy a začátkem cesty, jakož i s přihlédnutím k očekávané úspoře nákladů a očekávanému zisku z jiného využití cestovních služeb. Odškodnění se vypočítá podle data doručení odstoupení od smlouvy podle následující stupnice storno poplatků:

□ **Letecké zájezdy s pravidelnými nebo charterovými lety a plavby:**

- do 30 dnů před začátkem cesty 25 %
- do 22 dnů před začátkem cesty 50 %
- do 15 dnů před začátkem cesty 70 %
- do 4 dnů před začátkem cesty 85 %
- od 3. dne před začátkem cesty 90 %
- v den příjezdu 95%

ceny zájezdu.

□ **U leteckých zájezdů s dynamickými lety platí následující zvýšené storno poplatky, protože jsou zde rezervovány tarify leteckých dopravců, které zpravidla nelze převést na jiné osoby nebo jsou předvídatelné pouze za vysoké poplatky, resp. jsou po zrušení**

. Cestující bude o této skutečnosti informován v rámci rezervace, pokud se jedná o dynamickou rezervaci („Falk Travel dynamic“).

□

- Do 30 dnů před začátkem cesty 45 %
- do 22 dnů před začátkem cesty 60 %
- do 15 dnů před začátkem cesty 70 %
- do 4 dnů před začátkem cesty 85 %
- od 3. dne před začátkem cesty nebo v případě neuskutečnění cesty 95%

z ceny zájezdu.

5.2. U rezervací jednotlivých služeb platí následující odchylka od ustanovení v bodě 5.1:

a) Odstoupení od smlouvy je možné kdykoli až do začátku poskytování služby. Prohlášení o odstoupení od smlouvy musí být zásadně zasláno společnosti FALK TRAVEL v písemné formě.

b) V případě odstoupení ze strany zákazníka zůstává nárok společnosti FALK TRAVEL na zaplacení sjednané ceny služby a poplatků za doplňkové služby (např. včetně stravování) v platnosti.

c) FALK TRAVEL má právo započítat příjmy z jiného využití služby společností FALK TRAVEL a, pokud to není možné, ušetřené výdaje.

d) Společnost FALK TRAVEL stanovila následující paušální částky náhrady s přihlédnutím k období mezi oznámením o odstoupení a začátkem poskytování služby, jakož i s přihlédnutím k očekávané úspoře výdajů a očekávanému zisku z jiného využití služeb. Částečná náhrada se vypočítá podle data doručení odstoupení od smlouvy následovně podle příslušné stupnice storno poplatků na základě ceny služby:

□ **U rezervací jednotlivých služeb ve formě ubytovacích služeb (pouze hotel) a rezervací jednodenních výletů:**

- do 30 dnů před začátkem poskytování služeb bez poplatku
- do 22 dnů před začátkem služby 40%
- do 15 dnů před začátkem služby 60%
- do 4 dnů před začátkem služby 70%
- od 3. dne před začátkem služby 90%
- v den zahájení služby 95%

% ceny služby.

□ **Při rezervaci jednotlivých služeb ve formě letecké přepravy (pouze let):**

- do 30. dne před začátkem poskytování služby 50 %
- do 4. dne před začátkem poskytování služby 75
- od 3. dne před začátkem služby nebo v případě nevyužívání služby 95%

ceny služby.

5.3. Cestující má jak v případě bodu 5.1, tak v případě bodu 5.2 právo prokázat **společnosti FALK TRAVEL**, že **společnosti FALK TRAVEL** nevznikla žádná škoda nebo že škoda byla podstatně nižší než paušální náhrada požadovaná společností **FALK TRAVEL**.

5.4. Paušální náhrada škody podle bodu 5.1 nebo 5.2 se nepovažuje za stanovenou a dohodnutou, pokud **společnost FALK TRAVEL** prokáže, že jí vznikly podstatně vyšší výdaje než vypočtená částka paušální náhrady podle bodu a)5.1.b). V takovém případě je **společnost FALK TRAVEL** povinná konkrétně vyčíslit a odůvodnit požadovanou náhradu s přihlédnutím k ušetřeným výdajům a případnému jinému využití cestovních služeb.

5.5. Je-li **společnost FALK TRAVEL** v důsledku odstoupení od smlouvy o zájezdu podle bodu 5.1 povinná vrátit cenu zájezdu, zůstávají platná zákonná ustanovení o splatnosti vrácení ceny zájezdu nedotčena.

5.6 Zákonné právo cestujícího v případě balíčkových zájezdů požadovat od **společnosti FALK TRAVEL** prostřednictvím oznámení na trvalém datovém nosiči, aby místo něj práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy o balíčkovém zájezdu převzal třetí subjekt, zůstává výše uvedenými podmínkami nedotčeno. Takové prohlášení je v každém případě včasné, pokud je doručeno společnosti **FALK TRAVEL** 7 dní před začátkem cesty.

5.7 **Důrazně doporučujeme uzavřít pojištění storno nákladů a pojištění pro případ nehody nebo nemoci, které pokryje náklady na repatriaci.**

6. Změny rezervace

6.1. Po uzavření smlouvy nemá cestující nárok na změny týkající se termínu cesty, cíle cesty, místa zahájení cesty, ubytování, stravování, způsobu dopravy nebo jiných služeb (změna rezervace). To neplatí, pokud je změna rezervace nezbytná z důvodu, že **společnost FALK TRAVEL** neposkytla cestujícímu žádné, nedostatečné nebo nesprávné předmluvní informace v souladu se zákonem; v takovém případě je změna rezervace možná bezplatně. Pokud je v ostatních případech na přání cestujícího přesto provedena změna rezervace, může **společnost FALK TRAVEL** při dodržení níže uvedených lhůt účtovat zákazníkovi poplatek za změnu rezervace za každého cestujícího, kterého se změna rezervace týká. Pokud není před potvrzením změny rezervace v konkrétním případě dohodnuto jinak, činí poplatek za změnu rezervace do okamžiku začátku druhé stupnice storno poplatků pro daný typ cesty podle výše uvedeného ustanovení v bodě a) 5 € 30 za každého dotčeného cestujícího. Případné vyšší cestovní náklady vzniklé v souvislosti se změnou rezervace hradí cestující dodatečně. Pokud v souvislosti se změnou rezervace vzniknou nižší cestovní náklady, bude to odpovídajícím způsobem zohledněno ve prospěch cestujícího.

6.2. Žádosti cestujícího o změnu rezervace, které jsou podány po uplynutí lhůty, mohou být, pokud je jejich provedení vůbec možné, realizovány pouze po odstoupení od smlouvy o zájezdu podle bodu a)5 za podmínek a současně nově přihlášení. To neplatí pro žádosti o změnu rezervace, které způsobují pouze nepatrné náklady.

7. Nevyužití služby

Pokud cestující nevyužije jednotlivé služby, které mu společnost **FALK TRAVEL** byla připravena a schopna poskytnout v souladu se smlouvou, z důvodů, které lze přičíst cestujícímu, nemá nárok na poměrnou refundaci ceny zájezdu, pokud by mu tyto důvody podle zákonných ustanovení neopravňovaly k bezplatnému odstoupení od smlouvy o zájezdu nebo k jejímu zrušení. **FALK TRAVEL** se bude snažit o vrácení ušetřených výdajů poskytovateli služeb. Tato povinnost neplatí, pokud se jedná o zcela nevýznamné služby.

8. Odstoupení z důvodu nedosažení minimálního počtu

8.1. **FALK TRAVEL** může odstoupit od smlouvy v případě nedosažení minimálního počtu účastníků v souladu s následujícími pravidly:

a) Minimální počet účastníků a nejzazší termín doručení odstoupení od smlouvy společností **FALK TRAVEL** cestujícímu musí být uvedeny v příslušných předmluvních informacích.

b) **FALK TRAVEL** je povinen uvést minimální počet účastníků a nejzazší termín pro odstoupení od smlouvy v potvrzení cesty.

c) **FALK TRAVEL** je povinná neprodleně oznámit cestujícímu zrušení cesty, pokud je jisté, že cesta se neuskuteční z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků.

d) Odstoupení společnosti **FALK TRAVEL** později než 30 dní před začátkem cesty je nepřipustné.

8.2. Pokud se cesta z tohoto důvodu neuskuteční, cestující obdrží neprodleně zpět platby uhrazené za cenu cesty, bod 5.5 platí odpovídajícím způsobem.

9. Výpověď z důvodů souvisejících s chováním

9.1. **Společnost FALK TRAVEL** může odstoupit od smlouvy o zájezdu bez dodržení výpovědní lhůty, pokud cestující i přes napomenutí ze strany **společnosti FALK TRAVEL** trvale narušuje průběh zájezdu nebo pokud se cestující chová v rozporu se smlouvou do takové míry, že je oprávněně okamžitě zrušení smlouvy. To neplatí, pokud je chování v rozporu se smlouvou způsobeno porušením informačních povinností společností **FALK TRAVEL**.

9.2. Pokud **FALK TRAVEL** odstoupí od smlouvy, zachovává si **FALK TRAVEL** nárok na cenu zájezdu; **FALK TRAVEL** však musí započítat hodnotu ušetřených výdajů a výhod, které **FALK TRAVEL** získá z jiného využití nevyužitých služeb, včetně částek vrácených poskytovateli služeb.

10. Povinnosti cestujícího

10.1. Cestovní doklady

Cestující je povinen informovat **společnost FALK TRAVEL** nebo svého zprostředkovatele cestovních služeb, přes kterého cestující rezervoval zájezd, pokud cestující neobdrží potřebné cestovní doklady (např. letenku, hotelový poukaz) ve lhůtě stanovené společností **FALK TRAVEL**.

10.2. U jednotlivých cestovních služeb, zejména těch, které spočívají výlučně v rezervaci hotelu, se ustanovení následujícího bodu 10.3 b) nepoužijí. V ostatních případech platí ustanovení bodů 10.3 a), c) a d) a 10.4 v odpovídajícím rozsahu s následující výhradou: Pokud není vada oznámena z vinou zákazníka, mohou být jeho záruční nároky zcela nebo částečně zrušeny.

10.3. Oznámení o vadách / požadavek na nápravu

a) Pokud cesta není poskytnuta bez vad, může cestující požadovat nápravu.

b) Pokud **společnost FALK TRAVEL** nemohla odstranit závady v důsledku zaviněného opomenutí oznámení vad, nemůže cestující uplatnit nárok na snížení ceny zájezdu ani nárok na náhradu škody podle zákona.

c) Cestující je povinen neprodleně oznámit své oznámení o vadách zástupci společnosti **FALK TRAVEL** na místě. Pokud zástupce společnosti **FALK TRAVEL** není na místě přítomen a není smluvně povinen, je třeba případné vady cesty oznámit společnosti **FALK TRAVEL** na sděleném kontaktním místě společnosti **FALK TRAVEL**; informace o dostupnosti zástupce společnosti **FALK TRAVEL** nebo jejího kontaktního místa na místě jsou uvedeny v potvrzení cesty. Cestující však může oznámení o vadách nahlásit také svému cestovnímu zprostředkovateli, u kterého si zájezd rezervoval.

d) Zástupce společnosti **FALK TRAVEL** je pověřen, aby v rámci možností zajistil nápravu. Není však oprávněn uznávat nároky.

10.4. Stanovení lhůty před výpovědí

Pokud chce cestující vypovědět smlouvu o zájezdu z důvodu vadného plnění podle zákona, pokud je tato vada podstatná, musí cestující nejprve stanovit **společnosti FALK TRAVEL** přiměřenou lhůtu k nápravě. To neplatí pouze v případě, že **společnost FALK TRAVEL** nápravu odmítne nebo je nutná okamžitá náprava.

10.5. Poškození zavazadel a zpoždění zavazadel při letecké přepravě; zvláštní pravidla a lhůty pro žádost o nápravu

a) Cestující je upozorněn, že ztrátu, poškození a zpoždění zavazadel v souvislosti s leteckou dopravou je třeba podle předpisů leteckého práva neprodleně nahlásit na místě pomocí formuláře pro hlášení škody („P.I.R.“) příslušné letecké společnosti. Letecké společnosti a **FALK TRAVEL** mohou na základě mezinárodních dohod odmítnout náhradu škody, pokud nebyl vyplněn formulář ohlášení škody. Formulář ohlášení škody je třeba v případě poškození zavazadel vyplnit do 7 dnů, v případě zpoždění do 21 dnů od předání.

b) Kromě toho je nutné ztrátu, poškození nebo nesprávné doručení zavazadel neprodleně nahlásit **společnosti FALK TRAVEL**, jejímu zástupci nebo kontaktnímu místu nebo cestovní kanceláři. To nezbavuje

cestujícího povinnosti podat hlášení o škodě letecké společnosti podle písmene a) ve výše uvedených lhůtách.

11. Omezení odpovědnosti

11.1. Smluvní odpovědnost společnosti **FALK TRAVEL** za škody, které nevznikly v důsledku újmy na životě, těle nebo zdraví a nebyly způsobeny zaviněním, je omezena na trojnásobek ceny zájezdu. Případné další nároky podle Montrealské úmluvy nebo zákona o letecké dopravě zůstávají tímto omezením odpovědnosti nedotčeny.

11.2. **Společnost FALK TRAVEL** neodpovídá za poruchy služeb, škody na osobách a věcech v souvislosti se službami, které jsou pouze zprostředkovány jako služby třetích stran (např. zprostředkované výlety, sportovní akce, návštěvy divadel, výstavy), pokud byly tyto služby v příslušném popisu služeb a potvrzení rezervace výslovně označeny jako služby třetích stran s uvedením totožnosti a adresy zprostředkovaného smluvního partnera tak jasně, že bylo pro cestujícího zřejmé, že nejsou součástí zájezdu společnosti **FALK TRAVEL**, a pokud byly řádně splněny zákonné požadavky zákona o zájezdech.

11.3. **FALK TRAVEL** však nese odpovědnost, pokud a do té míry, do jaké je příčinou škody cestujícího porušení povinnosti **FALK TRAVEL** poskytnout informace, vysvětlení nebo organizační povinnosti.

12. Uplatnění nároků; adresát

12.1. Platí pouze pro zákazníky cestovní kanceláře, kteří mají bydliště ve Švýcarsku:

a) Nároky na záruku a náhradu škody vyplývající ze smlouvy o cestovních službách musí cestující uplatnit do jednoho měsíce od smluvně stanoveného data ukončení cesty. Lhůta začíná dnem následujícím po dni smluvního ukončení cesty. Pokud poslední den lhůty připadá na neděli, státní svátek uznávaný v místě prohlášení nebo sobotu, nahrazuje tento den následující pracovní den.

b) Oznámení včasné lhůty nelze provést u poskytovatelů služeb, zejména u ubytovacího zařízení. Důrazně se doporučuje uplatnění nároků v písemné formě. Po uplynutí lhůty může zákazník uplatnit nároky pouze v případě, že mu v dodržení lhůty bránilo okolnosti, za které nenese vinu.

c) Lhůta podle bodu 12.1a) platí také pro oznámení poškození zavazadel nebo zpoždění doručení zavazadel v souvislosti s lety podle bodu 10.5, pokud jsou uplatňována záruční práva vyplývající ze smlouvy o cestě. Nárok na náhradu škody z důvodu poškození zavazadel musí být uplatněn do 7 dnů, nárok na náhradu škody z důvodu zpoždění zavazadel do 21 dnů od předání.

12.2. Pro všechny cestující platí:

a) Cestující musí uplatnit své nároky na záruku a náhradu škody vyplývající ze smlouvy o cestě u společnosti **FALK TRAVEL**. Nároky lze uplatnit také prostřednictvím cestovní kanceláře, pokud byla zájezdová cesta rezervována prostřednictvím této cestovní kanceláře.

b) Tyto nároky vyplývající ze smlouvy o cestovních službách se promlčují po dvou letech. Promlčecí lhůta začíná běžet dnem, kdy měla cesta podle smlouvy skončit. Doporučuje se uplatnit nárok písemně.

12.3. U jednotlivých cestovních služeb, zejména u zájezdů, které spočívají výhradně v rezervaci hotelu, se výše uvedené lhůty pro uplatnění nároků a promlčení nevztahují. V těchto případech se místo toho použijí obecná zákonná promlčecí pravidla.

13. Informační povinnosti týkající se totožnosti provozujícího leteckého dopravce

13.1. **FALK TRAVEL** informuje cestujícího při rezervaci v souladu s nařízením EU o informování cestujících o totožnosti provozujícího leteckého dopravce před nebo nejpozději při rezervaci o totožnosti provozujícího leteckého dopravce (provozujících leteckých dopravců) ohledně všech leteckých přepravních služeb, které mají být poskytnuty v rámci rezervované cesty.

13.2. Pokud v době rezervace ještě není/nejsou známa/známy provádějící letecká společnost/společnosti, je **FALK TRAVEL** povinna sdělit cestujícímu leteckou společnost nebo letecké společnosti, které pravděpodobně budou let provádět. Jakmile **FALK TRAVEL** zjistí, která letecká společnost let provede, informuje o tom cestujícího.

13.3. Pokud dojde ke změně letecké společnosti uvedené cestujícímu jako provozující letecká společnost, **FALK TRAVEL** o této změně cestujícího neprodleně a co nejdříve informuje přiměřenými prostředky.

13.4. „Černá listina“ (letecké společnosti, kterým je zakázáno využívat vzdušný prostor nad členskými státy), vytvořená v souladu s nařízením ES, je k dispozici na internetových stránkách společnosti **FALK TRAVEL** nebo přímo na adrese https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_de a lze do ní nahlédnout v obchodních prostorách společnosti **FALK TRAVEL**.

14. Pasové, vízové a zdravotní předpisy

14.1. **FALK TRAVEL** informuje cestujícího o obecných požadavcích na cestovní pasy a víza, jakož i o zdravotních formalitách v cílové zemi, včetně příbližných lhůt pro získání případných nezbytných víz před uzavřením smlouvy, a o jejich případných změnách před zahájením cesty.

14.2. Zákazník je odpovědný za získání a nošení úředně požadovaných cestovních dokladů, případně nezbytných očkování a dodržování celních a devizových předpisů. Nevýhody vyplývající z nedodržení těchto předpisů, např. úhrada storno poplatků, jdou na vrub cestujícího. To neplatí, pokud společnost **FALK TRAVEL** neposkytla informace, poskytla nedostatečné nebo nesprávné informace.

14.3. Společnost **FALK TRAVEL** nenes odpovědnost za včasné vydání a doručení nezbytných víz příslušným diplomatickým zastoupením, pokud zákazník pověřil společnost **FALK TRAVEL** jejich vyřízením, ledaže by společnost **FALK TRAVEL** porušila své povinnosti zaviněným způsobem.

15. Zvláštní ustanovení v souvislosti s pandemiemi (zejména koronavirem)

15.1. Strany se shodují, že sjednané cestovní služby budou příslušnými poskytovateli služeb vždy poskytovány v souladu s úředními předpisy a požadavky platnými v době cesty.

15.2. Cestující souhlasí s tím, že při využívání cestovních služeb bude dodržovat přiměřená pravidla nebo omezení stanovená poskytovateli služeb a v případě výskytu typických příznaků nemoci neprodleně informuje průvodce a poskytovatele služeb.

15.3. Výše uvedená ustanovení nemají vliv na záruční práva cestujícího vyplývající ze smlouvy o cestovních službách.

16. Alternativní řešení sporů; volba práva a dohoda o soudní příslušnosti

16.1. S ohledem na zákon o řešení spotřebitelských sporů společnost **FALK TRAVEL** upozorňuje, že se neúčastní dobrovolného řešení spotřebitelských sporů. Pokud by se řešení spotřebitelských sporů v budoucnu stalo pro společnost **FALK TRAVEL** povinným, bude o tom společnost **FALK TRAVEL** informovat dotčené spotřebitele vhodnou formou.

16.2. Pro cestující, kteří nejsou občany členského státu Evropské unie nebo Švýcarska, se pro veškeré právní a smluvní vztahy mezi cestujícím a společností **FALK TRAVEL** sjednává výlučná platnost německého práva. Tito cestující mohou společnost **FALK TRAVEL** žalovat výlučně u soudu v sídle společnosti **FALK TRAVEL**.

16.3. Pro žaloby společnosti **FALK TRAVEL** proti cestujícím nebo smluvním partnerům smlouvy o zájezdu, kteří jsou obchodníky, právníky osobami veřejného nebo soukromého práva nebo osobami, které mají bydliště nebo obvyklé místo pobytu v zahraničí, nebo jejichž bydliště nebo obvyklé místo pobytu není v době podání žaloby známo, se jako místo soudní příslušnosti sjednává sídlo společnosti **FALK TRAVEL**.

© Tyto cestovní podmínky jsou chráněny autorským právem; TourLaw
Noll | Hütten | Dukic Rechtsanwälte, Mnichov | Stuttgart, 2025

Zorganizátorem zájezdu je:

Falk Travel AG

- Sídlo: Engulgasse 83a, CH-4052 Basilej
- Telefon: +49 (0) 89 588 055 744
- E-mail: urlaub@falk.travel
- Webové stránky: www.falk.travel
- Jednatelka: Carmen Windlin
- Rejstříkový soud: Basilej | HRB HR01-1006011212
- DIČ: CHE-417.164.534

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://media.falk.travel/falktravel/dokumente/falktravel-agb-2025.pdf>