VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Následující cestovní podmínky se stávají součástí smlouvy o zájezdu uzavřené mezi vámi (dále jen „zákazník“) a námi (dále jen „pořadatel“). S výjimkou ustanovení bodu 2.1 a) se tyto podmínky přiměřeně použijí také na smlouvy o poskytnutí ubytovací služby bez dalších cestovních služeb (např. pouze hotel, pouze apartmán, pouze prázdninový dům). S výjimkou ustanovení bodů 2.1 a), 5.7, 11.2, 11.3 a 16 se tyto podmínky přiměřeně použijí také na smlouvy o letecké přepravě bez dalších cestovních služeb (pouze let).

1. Uzavření smlouvy o zájezdu / závazky za spolucestující

1.1

Pro všechny způsoby rezervace (např. v cestovní kanceláři, přímo u pořadatele, telefonicky, online atd.) platí:

a) Základem této nabídky je popis zájezdu a doplňující informace pořadatele k danému zájezdu, pokud je zákazník má při rezervaci k dispozici.

b) Zákazník odpovídá za všechny smluvní závazky cestujících, za které provádí rezervaci, jako za své vlastní, pokud tento závazek převzal výslovným a samostatným prohlášením.

c) Pokud se obsah potvrzení zájezdu vydaného pořadatelem odchyluje od obsahu rezervace, jedná se o novou nabídku pořadatele, kterou je pořadatel vázán po dobu 10 dnů. Smlouva vzniká na základě této nové nabídky, pokud pořadatel na změnu v nové nabídce upozornil a splnil své předsmluvní informační povinnosti a zákazník v této lhůtě vyjádří pořadateli přijetí výslovným prohlášením nebo zaplacením zálohy či ceny zájezdu.

d) Při rezervaci zájezdů, které ještě nejsou vypsány v katalogu (předběžná rezervace), se obsah smlouvy o zájezdu řídí budoucím popisem daného zájezdu a doplňujícími informacemi pořadatele k tomuto zájezdu. Od takové předběžné rezervace může zákazník bezplatně odstoupit do 10 dnů od doručení konečného potvrzení rezervace, popisu zájezdu a doplňujících informací k zájezdu. Pokud tak neučiní, je smlouva o zájezdu závazná v podobě, v jaké ji pořadatel definitivně potvrdil.

e) Předsmluvní informace poskytnuté pořadatelem o hlavních náležitostech cestovních služeb, ceně zájezdu a veškerých dodatečných nákladech, platebních podmínkách, minimálním počtu účastníků a paušálním odstupném (podle čl. 250 § 3 č. 1, 3–5 a 7 EGBGB) se nestávají součástí smlouvy o zájezdu pouze tehdy, pokud se na tom strany výslovně dohodnou.

f) Jsou-li cenové slevy vázány na věk, rozhoduje věk v den nástupu na zájezd, u malých dětí do 2 let věk ke smluvně sjednanému datu návratu.

1.2

Pro rezervace provedené ústně, telefonicky, písemně, e-mailem, SMS nebo faxem platí:

a) Rezervací (přihláškou k zájezdu) zákazník závazně nabízí pořadateli uzavření smlouvy o zájezdu.

b) Smlouva vzniká doručením potvrzení zájezdu od pořadatele. Při uzavření smlouvy nebo bezprostředně po něm zašle pořadatel zákazníkovi potvrzení zájezdu odpovídající zákonným požadavkům na trvalém nosiči dat, pokud cestující nemá nárok na potvrzení v listinné podobě podle čl. 250 § 6 odst. 1 věty 2 EGBGB, protože smlouva byla uzavřena za současné fyzické přítomnosti obou stran nebo mimo obchodní prostory.

1.3

Pro rezervace v elektronickém obchodním styku (např. internet, aplikace, telemédia) platí pro uzavření smlouvy:

a) Zákazníkovi je v příslušné aplikaci vysvětlen průběh elektronické rezervace.

b) Zákazník má k dispozici možnost opravit své údaje, vymazat nebo resetovat celý rezervační formulář; způsob jejího použití je vysvětlen.

c) Jsou uvedeny jazyky smlouvy, v nichž lze elektronickou rezervaci provést.

d) Pokud pořadatel text smlouvy ukládá, je o tom zákazník informován, stejně jako o možnosti pozdějšího přístupu k textu smlouvy.

e) Potvrzením tlačítka „rezervovat s povinností platby“ nebo tlačítka s obdobným označením zákazník závazně nabízí pořadateli uzavření smlouvy o zájezdu.

f) Přijetí přihlášky k zájezdu je zákazníkovi neprodleně potvrzeno elektronickou cestou (potvrzení o přijetí).

g) Odeslání přihlášky k zájezdu stisknutím tlačítka nezakládá nárok zákazníka na uzavření smlouvy.

h) Smlouva vzniká teprve doručením potvrzení zájezdu od pořadatele zákazníkovi, které se provádí na trvalém nosiči dat. Je-li potvrzení zájezdu zobrazeno na obrazovce bezprostředně po stisknutí tlačítka „rezervovat s povinností platby“, vzniká smlouva o zájezdu zobrazením tohoto potvrzení. V takovém případě není nutné ani průběžné oznámení o přijetí rezervace podle písm. f) výše, pokud je zákazníkovi nabídnuta možnost uložit potvrzení zájezdu na trvalý nosič dat nebo je vytisknout. Závaznost smlouvy o zájezdu však nezávisí na tom, zda zákazník tyto možnosti uložení nebo tisku skutečně využije.

1.4

Pořadatel upozorňuje, že podle zákonných předpisů (§ 312 odst. 7, § 312g odst. 2 věta 1 č. 9 BGB) u smluv o zájezdu podle § 651a a § 651c BGB uzavřených na dálku neexistuje právo spotřebitele odstoupit od smlouvy bez udání důvodu (Widerrufsrecht), nýbrž pouze zákonná práva na odstoupení od smlouvy a na její výpověď, zejména právo na odstoupení podle § 651h BGB. Právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu však existuje, pokud byla smlouva o cestovních službách podle § 651a BGB uzavřena mimo obchodní prostory, ledaže ústní jednání, na nichž uzavření smlouvy spočívá, byla vedena na základě předchozí objednávky spotřebitele; v posledně uvedeném případě toto právo neexistuje. U smluv o jednotlivých cestovních službách, zejména o ubytovacích službách s pevným termínem (pouze rezervace hotelu), toto právo podle § 312g odst. 2 č. 9 BGB rovněž neexistuje.

2. Platba

2.1

a) Pořadatel a zprostředkovatel smějí požadovat nebo přijímat platby na cenu zájezdu před skončením zájezdu pouze tehdy, pokud existuje platná smlouva o pojištění pro případ úpadku a zákazníkovi byl jasným, srozumitelným a zdůrazněným způsobem předán doklad o pojištění se jménem a kontaktními údaji pojistitele.

b) Po uzavření smlouvy je splatná záloha ve výši 20 % ceny zájezdu. Náklady na cestovní pojištění sjednané prostřednictvím pořadatele jsou splatné v plné výši spolu se zálohou, při dodatečném sjednání jsou splatné okamžitě. Doplatek musí být uhrazen nejpozději 28 dnů před termínem zájezdu (rozhoduje připsání platby), pokud již pořadatel nemůže uplatnit právo na odstoupení z důvodu uvedeného v bodě 9.

c) Pokud se cestovní kancelář zákazníka rozhodla pro přímé inkaso pořadatelem, lze zálohu i doplatek s účinkem splnění uhradit pouze přímo pořadateli. Platí tyto platební podmínky: Záloha je splatná ihned po obdržení potvrzení zájezdu. Zbývající částku musí zákazník uhradit nejpozději 28 dnů před nástupem na zájezd. Je-li mezi rezervací a nástupem na zájezd méně než 29 dnů, je cena zájezdu splatná okamžitě v plné výši; při rezervacích provedených 21 a méně dnů před odjezdem lze cenu zájezdu uhradit pouze bankovním převodem nebo kreditní kartou. Při platbách inkasem se částky strhávají z účtu zákazníka k výše uvedeným termínům. Pro platby inkasem SEPA potřebuje pořadatel tzv. mandát, který povoluje inkasovat z běžného účtu zákazníka splatnou cenu (zálohu a doplatek). Pořadatel je oprávněn zkrátit standardní lhůtu 14 kalendářních dnů pro předběžné oznámení (tzv. prenotifikace) inkasa SEPA až na jeden den před inkasem.

2.2

Pokud zákazník neuhradí zálohu a/nebo doplatek v souladu se sjednanou splatností, ačkoli je pořadatel připraven a schopen řádně poskytnout smluvní plnění, splnil své zákonné informační povinnosti a zákazníkovi nesvědčí žádné zákonné ani smluvní zadržovací právo, je pořadatel oprávněn po upomínce se stanovením lhůty odstoupit od smlouvy o zájezdu a účtovat zákazníkovi odstupné podle bodu 5.2 věty 2 až bodu 5.5. Úplné zaplacení ceny zájezdu je podmínkou pro předání cestovních dokladů. Pořadatel není povinen předat cestovní doklady před uhrazením doplatku.

3. Změny služeb před začátkem zájezdu

3.1

Odchylky hlavních náležitostí cestovních služeb od sjednaného obsahu smlouvy o zájezdu, které jsou nutné po uzavření smlouvy a které pořadatel nezpůsobil v rozporu s dobrou vírou, jsou pořadateli před začátkem zájezdu dovoleny, pokud jsou nepodstatné a neovlivňují celkový charakter zájezdu.

3.2

Pořadatel je povinen informovat zákazníka o změnách služeb neprodleně poté, co se dozví o důvodu změny, na trvalém nosiči dat jasně, srozumitelně a zdůrazněným způsobem.

3.3

V případě podstatné změny hlavní náležitosti cestovní služby je zákazník oprávněn v přiměřené lhůtě stanovené pořadatelem současně s oznámením změny buď změnu přijmout, nebo bezplatně odstoupit od smlouvy o zájezdu, nebo požadovat účast na náhradním zájezdu, pokud jej pořadatel nabídl.

Zákazník se může rozhodnout, zda na oznámení pořadatele zareaguje, či nikoli. Pokud zákazník vůči pořadateli zareaguje, může buď se změnou smlouvy souhlasit, požadovat účast na náhradním zájezdu, pokud mu byl nabídnut, nebo bezplatně od smlouvy odstoupit. Pokud zákazník vůči pořadateli nezareaguje vůbec nebo nezareaguje ve stanovené lhůtě, považuje se oznámená změna za přijatou. Na to musí být zákazník v oznámení podle bodu 3.2 upozorněn jasně, srozumitelně a zdůrazněným způsobem.

3.4
Případné nároky z odpovědnosti za vady zůstávají nedotčeny, pokud jsou změněné služby vadné. Pokud měl pořadatel na uskutečnění změněného zájezdu, resp. náhradního zájezdu srovnatelné kvality nižší náklady, musí zákazníkovi vrátit rozdíl podle § 651m odst. 2 BGB.

4. Změna ceny po uzavření smlouvy

Pořadatel může jednostranně zvýšit cenu zájezdu, pokud zvýšení přímo vyplývá z některé z následujících změn, k nimž došlo po uzavření smlouvy:

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) změny směnných kurzů platných pro daný zájezd.

Pořadatel musí cestujícího na trvalém nosiči dat jasně a srozumitelně informovat o zvýšení ceny a jeho důvodech a sdělit mu výpočet zvýšení. Zvýšení ceny je účinné pouze tehdy, pokud splňuje tyto požadavky a cestující je o něm informován nejpozději 20 dnů před začátkem zájezdu. U smlouvy o poskytnutí ubytovací služby bez další cestovní služby (např. pouze hotel, pouze apartmán, pouze prázdninový dům) je navíc k Všeobecným obchodním podmínkám alltours classic nutné, aby mezi uzavřením smlouvy a sjednaným termínem zájezdu uplynuly více než 4 měsíce a aby okolnosti vedoucí ke zvýšení nenastaly před uzavřením smlouvy a nebyly pro pořadatele při uzavření smlouvy předvídatelné.

Pokud smlouva umožňuje zvýšení ceny zájezdu, může cestující požadovat snížení ceny zájezdu, pokud a nakolik se ceny, poplatky nebo směnné kurzy uvedené v písm. b) změnily po uzavření smlouvy a před začátkem zájezdu a vede to k nižším nákladům pořadatele. Pokud cestující zaplatil více, než podle toho dluží, musí mu pořadatel přeplatek vrátit. Pořadatel smí od vraceného přeplatku odečíst administrativní náklady, které mu skutečně vznikly. Na žádost cestujícího musí doložit, v jaké výši administrativní náklady vznikly.

Pokud zvýšení ceny vyhrazené ve smlouvě podle § 651f odst. 1 BGB přesáhne 8 % ceny zájezdu, může pořadatel cestujícímu nabídnout odpovídající zvýšení ceny a požadovat, aby cestující ve lhůtě stanovené pořadatelem, která musí být přiměřená,

4.1 nabídku zvýšení ceny přijal, nebo
4.2 prohlásil, že od smlouvy odstupuje.

Zákazník se může rozhodnout, zda na oznámení pořadatele zareaguje, či nikoli. Pokud zákazník vůči pořadateli zareaguje, může buď se zvýšením ceny souhlasit, bezplatně od smlouvy odstoupit, nebo požadovat účast na náhradním zájezdu, pokud mu byl nabídnut. Pokud zákazník vůči pořadateli nezareaguje vůbec nebo nezareaguje ve stanovené lhůtě, považuje se oznámené zvýšení ceny za přijaté. Na to musí být zákazník v oznámení podle bodu 3.2 upozorněn jasně, srozumitelně a zdůrazněným způsobem. Pokud měl pořadatel na uskutečnění náhradního zájezdu srovnatelné kvality nižší náklady, musí zákazníkovi vrátit rozdíl podle § 651m odst. 2 BGB.

5. Odstoupení zákazníka před začátkem zájezdu / odstupné

5.1
Zákazník může od smlouvy o zájezdu kdykoli před začátkem zájezdu odstoupit. Odstoupení je třeba oznámit pořadateli. Pokud byl zájezd rezervován prostřednictvím zprostředkovatele, lze odstoupení oznámit i jemu. Zákazníkovi se doporučuje oznámit odstoupení na trvalém nosiči dat.

5.2
Pokud zákazník před začátkem zájezdu odstoupí nebo na zájezd nenastoupí, ztrácí pořadatel nárok na cenu zájezdu. Místo toho může pořadatel požadovat přiměřené odškodnění, ledaže odstoupení zavinil on sám nebo v místě určení či v jeho bezprostřední blízkosti nastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které podstatně ovlivní uskutečnění zájezdu nebo přepravu osob do místa určení; okolnosti jsou nevyhnutelné a mimořádné, pokud nejsou pod kontrolou pořadatele a jejich následkům by nebylo možné zabránit ani přijetím všech přiměřených opatření.

5.3
Výše odškodnění se určuje podle ceny zájezdu snížené o hodnotu nákladů, které pořadatel ušetřil, a o to, co získá jiným využitím cestovních služeb; na žádost zákazníka to musí pořadatel zdůvodnit. Pořadatel stanovil následující paušální odstupné s ohledem na dobu mezi oznámením o odstoupení a začátkem zájezdu a s ohledem na očekávanou úsporu nákladů a očekávaný výnos z jiného využití cestovních služeb. Odstupné se vypočítává podle okamžiku doručení oznámení o odstoupení, a to podle těchto paušálních sazeb:

a) Zájezdy (charterový let) / pouze hotel / pouze pronájem auta
do 42 dnů před začátkem zájezdu
20 % ceny zájezdu
41–30 dnů před začátkem zájezdu
35 % ceny zájezdu
29–22 dnů před začátkem zájezdu
50 % ceny zájezdu
21–15 dnů před začátkem zájezdu
60 % ceny zájezdu
14–7 dnů před začátkem zájezdu
75 % ceny zájezdu
6–4 dny před začátkem zájezdu
80 % ceny zájezdu
3 a méně dnů před začátkem zájezdu
85 % ceny zájezdu
b) Zájezdy (pravidelný let)
do 30 dnů před začátkem zájezdu
35 % ceny zájezdu
29–22 dnů před začátkem zájezdu
50 % ceny zájezdu
21–15 dnů před začátkem zájezdu
60 % ceny zájezdu
14–7 dnů před začátkem zájezdu
75 % ceny zájezdu
6–4 dny před začátkem zájezdu
80 % ceny zájezdu
3 a méně dnů před začátkem zájezdu
85 % ceny zájezdu
c) Apartmán (za každou ubytovací jednotku)
do 45 dnů před začátkem pronájmu
25 % ceny zájezdu
do 35 dnů před začátkem pronájmu
50 % ceny zájezdu
34 a méně dnů před začátkem pronájmu
80 % ceny zájezdu
při nedostavení se
90 % ceny zájezdu
d) Rezervace pouze letu
do 30 dnů před začátkem cesty
50 % ceny
29 až 3 dny před začátkem cesty
75 % ceny
2 a méně dnů před začátkem cesty
85 % ceny

5.4
Zákazník má v každém případě právo prokázat, že přiměřené odškodnění, na které má pořadatel nárok, je podstatně nižší než požadované paušální odstupné.

5.5
Pořadatel si vyhrazuje právo požadovat místo výše uvedeného paušálního odstupného vyšší, individuálně vypočtené odškodnění, pokud prokáže, že mu vznikly podstatně vyšší náklady než příslušné paušální odstupné. V takovém případě je pořadatel povinen požadované odškodnění konkrétně vyčíslit a zdůvodnit s ohledem na ušetřené náklady a po odečtení toho, co získá jiným využitím cestovních služeb.

5.6
Je-li pořadatel v důsledku odstoupení povinen vrátit cenu zájezdu, musí tak učinit neprodleně, v každém případě však do 14 dnů od doručení oznámení o odstoupení.

5.7
Zákonné právo zákazníka požadovat podle § 651e BGB oznámením pořadateli na trvalém nosiči dat, aby místo něj vstoupila do práv a povinností ze smlouvy o zájezdu třetí osoba, zůstává výše uvedenými podmínkami nedotčeno. Takové oznámení je v každém případě včasné, pokud je pořadateli doručeno 7 dnů před začátkem zájezdu. Za cenu zájezdu a dodatečné náklady vzniklé změnou účastníka zájezdu ručí původní a nový účastník podle § 651e BGB společně a nerozdílně.

6. Změny rezervace / náhradní účastník

6.1
Zákazník nemá po uzavření smlouvy nárok na změny týkající se termínu zájezdu, cíle zájezdu, místa nástupu, ubytování nebo způsobu dopravy (změna rezervace). To neplatí, pokud je změna rezervace nutná proto, že pořadatel neposkytl cestujícímu žádné, dostatečné nebo správné předsmluvní informace podle čl. 250 § 3 EGBGB; v takovém případě je změna rezervace bezplatná.

Pokud se v ostatních případech na přání zákazníka změna rezervace přesto provede, je kromě změněné ceny zájezdu a případných prokazatelných dodatečných nákladů pořadatele v souvislosti se změnou splatný poplatek za změnu rezervace ve výši 40,00 EUR za osobu. Tyto podmínky platí i pro změny nebo opravy jmen. U zájezdů s pravidelným letem lze změnu rezervace nebo jména provést pouze po odstoupení od smlouvy za podmínek podle bodu 5.3 a současné nové rezervaci. Při vypuštění přepravy (rezervace pouze hotelu) nebo vypuštění ubytování (rezervace pouze letu) se účtuje poměrná část paušálního odstupného podle bodu 5.3.

Změny rezervace se provádějí za aktuální cenu platnou v den změny. Při změně v rámci rezervovaného ubytování (např. změna kategorie pokoje, obsazení rezervovaného pokoje, druhu stravování nebo termínu zájezdu) se cena změněné služby vypočítá podle aktuální katalogové ceny k datu změny.

6.2
Požadavky zákazníka na změnu rezervace podané později než 30 dnů před nástupem na zájezd lze, pokud je jejich provedení vůbec možné, uskutečnit pouze po odstoupení od smlouvy za podmínek podle bodu 5 a současné nové rezervaci. To neplatí pro požadavky na změnu, které způsobí jen nepatrné náklady.

6.3
Změny rezervace po začátku zájezdu jsou možné jen ve výjimečných případech. Provádějí se u příslušného delegáta. Podmínkou změny délky pobytu je, že je k dispozici volné místo ve zpátečním letu a že při prodloužení je přidělený pokoj volný i po dobu prodloužení. Dodatečné náklady vzniklé změnou rezervace nese zákazník. Poplatek za změnu rezervace v zahraničí činí 40,00 EUR za osobu.

6.4
Podle § 651e BGB může zákazník oznámením na trvalém nosiči dat požadovat, aby místo něj vstoupila do práv a povinností ze smlouvy o zájezdu třetí osoba. Prohlášení zákazníka je v každém případě včasné, pokud nám je doručeno 7 dnů před začátkem zájezdu.

Vstoupí-li třetí osoba na místo zákazníka, jsme oprávněni po předložení dokladu požadovat úhradu skutečně vzniklých dodatečných nákladů. Zákazník má možnost prokázat, že vstupem třetí osoby nevznikly žádné nebo podstatně nižší náklady.

7. Nevyčerpané služby

Pokud cestující nevyužije jednotlivé cestovní služby, které byl pořadatel připraven a schopen řádně poskytnout, z důvodů, které jdou k tíži cestujícího, nemá nárok na poměrné vrácení ceny zájezdu, pokud ho tyto důvody podle zákonných předpisů neopravňovaly k bezplatnému odstoupení od smlouvy o zájezdu nebo k její výpovědi. Pořadatel se bude snažit dosáhnout u poskytovatelů služeb vrácení ušetřených nákladů. Tato povinnost odpadá, jde-li o zcela nepodstatné náklady.

8. Pojištění

Doporučuje se sjednat komplexní balíček cestovního pojištění, zejména včetně pojištění storna zájezdu (lze sjednat i samostatně). Pojistné je splatné spolu se zálohou na cenu zájezdu, při dodatečném sjednání – v rámci pojistných podmínek – je splatné okamžitě. Případná pojistná smlouva nabývá účinnosti teprve zaplacením pojistného. U pojištění storna zájezdu začíná pojistná ochrana uzavřením pojistné smlouvy pro rezervovaný zájezd. Komplexní pojištění zahrnuje pojištění storna zájezdu, pojištění zavazadel, cestovní zdravotní pojištění a asistenční pojištění. Podrobnosti naleznete v informacích o „cestovním pojištění“ uvedených v ceníkové části. Dojde-li k pojistné události, je třeba neprodleně informovat společnost MDT Travel underwriting GmbH, Daimlerstr. 1a, 63303 Dreieich. Pořadatel se likvidací pojistných událostí nezabývá.

9. Odstoupení z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků

9.1

Pořadatel může z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků odstoupit od smlouvy o zájezdu nejpozději 21 dnů před nástupem na zájezd, a to pouze tehdy, pokud

a) v příslušných předsmluvních informacích uvedl minimální počet účastníků a výše uvedený okamžik před smluvně sjednaným začátkem zájezdu, do kterého musí být zákazníkovi nejpozději doručeno prohlášení o odstoupení, a
b) v potvrzení zájezdu uvede minimální počet účastníků a nejzazší lhůtu pro odstoupení.

Odstoupení musí být zákazníkovi doručeno 21 dnů před začátkem zájezdu.

9.2

Pokud se zájezd z tohoto důvodu neuskuteční, musí pořadatel neprodleně, v každém případě však do 14 dnů od oznámení o odstoupení, vrátit zákazníkovi platby uhrazené na cenu zájezdu.

10. Výpověď z důvodu chování cestujícího

Pořadatel může smlouvu o zájezdu vypovědět bez dodržení výpovědní lhůty, pokud cestující i přes napomenutí pořadatele soustavně ruší nebo pokud se chová v rozporu se smlouvou v takové míře, že okamžité zrušení smlouvy je oprávněné. To neplatí, pokud je chování v rozporu se smlouvou příčinně způsobeno porušením informačních povinností pořadatele. Vypoví-li pořadatel smlouvu, ponechává si nárok na cenu zájezdu; musí si však započíst hodnotu ušetřených nákladů a výhody, které získá jiným využitím nevyčerpaných služeb, včetně částek, které mu připíší poskytovatelé služeb.

11. Povinnost cestujícího ke spolupráci

11.1 Cestovní doklady

Zákazník je povinen informovat pořadatele nebo zprostředkovatele, u něhož zájezd rezervoval, pokud neobdrží potřebné cestovní doklady ve lhůtě sdělené pořadatelem.

11.2 Oznámení vady / požadavek na nápravu

Pokud zájezd není poskytnut bez vad, může cestující požadovat nápravu.

Pokud pořadatel v důsledku zaviněného neoznámení vady nemohl zjednat nápravu, nemůže cestující uplatňovat nároky na slevu podle § 651m BGB ani nároky na náhradu škody podle § 651n BGB.

Cestující je povinen neprodleně oznámit vadu zástupci pořadatele na místě. Pokud zástupce pořadatele na místě není přítomen, je třeba případné vady zájezdu oznámit pořadateli na sdělené kontaktní místo pořadatele; o dostupnosti zástupce pořadatele, resp. jeho kontaktního místa na místě je cestující informován v potvrzení zájezdu. Cestující však může vadu oznámit i zprostředkovateli, u něhož zájezd rezervoval.

Zástupce pořadatele je pověřen zajistit nápravu, je-li to možné. Není však oprávněn uznávat nároky.

11.3 Stanovení lhůty před výpovědí

Chce-li zákazník/cestující vypovědět smlouvu o zájezdu podle § 651l BGB kvůli vadě zájezdu uvedené v § 651i odst. 2 BGB, je-li tato vada podstatná, musí pořadateli nejprve stanovit přiměřenou lhůtu ke zjednání nápravy. To neplatí pouze tehdy, pokud pořadatel nápravu odmítne nebo pokud je nutná okamžitá náprava.

12. Letecké zájezdy

12.1

Změny letových časů nebo trasy, i krátkodobé, jsou přípustné v rámci bodu 3.1 těchto podmínek. Pokud se zákazník v době změny již nachází v místě pobytu, je o změně informován vyvěšením na informačních tabulích, v informačních složkách v příslušném ubytovacím zařízení nebo přímo delegátem. Bez ohledu na to je zákazník povinen se 24 hodin před plánovaným odletem informovat o časech zpátečního letu, resp. transferu u místního zastoupení telefonicky nebo pomocí informačních tabulí či složek.

12.2

Pokud zákazník v cílové oblasti nevyužívá služeb delegáta, protože si u pořadatele rezervoval např. pouze lety bez dalších služeb, je povinen si nejpozději 24 hodin před zpátečním letem nechat od letecké společnosti potvrdit přesný čas zpátečního letu.

12.3

Přeprava zavazadel se řídí podmínkami příslušného dopravce. Pravidla pro zavazadla a přepravní podmínky jednotlivých leteckých společností může cestující zjistit na internetové stránce **https://www.alltours.de/service-hilfe/befoerderungsbedingungen** nebo u příslušného smluvního leteckého dopravce.

V rámci leteckých zájezdů se zpravidla přepravuje jedno zavazadlo na osobu. To zásadně neplatí pro malé děti do dovršení druhého roku věku bez nároku na vlastní sedadlo. Případné vyšší limity bezplatných zavazadel a poplatky za nadměrná zavazadla se řídí přepravními podmínkami příslušného provozujícího leteckého dopravce. Léky pro vlastní potřebu a cennosti je třeba (v rámci platných bezpečnostních předpisů) přepravovat nikoli v odbaveném zavazadle, ale v příručním zavazadle. Zvířata, surfová prkna, jízdní kola, golfové vybavení a jiné objemné předměty, jako např. invalidní vozíky, nepatří k běžným zavazadlům. Jejich přepravu musí zákazník sám přihlásit u příslušné letecké společnosti; náklady na přepravu, a to i v cílové oblasti, nese zákazník.

Při rezervaci více hotelů není transfer mezi hotely zahrnut v ceně zájezdu.

Cestující se upozorňuje, že ztrátu, poškození a zpoždění zavazadel v souvislosti s leteckou přepravou musí podle předpisů leteckého práva neprodleně na místě oznámit příslušné letecké společnosti formou hlášení o škodě („P.I.R.“). Letecké společnosti a pořadatelé mohou na základě mezinárodních úmluv odmítnout náhradu, pokud hlášení o škodě nebylo vyplněno. Hlášení o škodě je třeba podat při poškození zavazadel do 7 dnů a při zpoždění do 21 dnů od jejich vydání.

Kromě toho je třeba ztrátu, poškození nebo chybné doručení zavazadel neprodleně oznámit pořadateli, jeho zástupci, resp. jeho kontaktnímu místu nebo zprostředkovateli. To cestujícího nezbavuje povinnosti podat hlášení o škodě letecké společnosti ve výše uvedené lhůtě.

12.4

Uzávěrka odbavení u přepážky je vždy 180 minut před plánovaným časem odletu. To platí i tehdy, pokud se cestující již předtím odbavil online.

12.5

Přímé lety nejsou vždy lety bez mezipřistání („nonstop“) a mohou zahrnovat mezipřistání.

12.6

Nároky v případech odepření nástupu na palubu, zrušení a zpoždění letu podle nařízení EU č. 261/2004 je třeba uplatňovat nikoli vůči pořadateli, ale výhradně vůči provozujícímu leteckému dopravci.

13. Omezení odpovědnosti

13.1

Smluvní odpovědnost pořadatele za škody, které nejsou újmou na zdraví a nebyly způsobeny zaviněně, je omezena na trojnásobek ceny zájezdu. Případné další nároky podle mezinárodních úmluv nebo na nich založených zákonných předpisů zůstávají tímto omezením nedotčeny.

13.2

Pořadatel neodpovídá za vady plnění, újmy na zdraví a škody na majetku v souvislosti se službami, které jsou pouze zprostředkovány jako služby třetích osob (např. zprostředkované výlety, sportovní akce, návštěvy divadel, výstavy), pokud byly tyto služby v popisu zájezdu a v potvrzení zájezdu výslovně a s uvedením identity a adresy zprostředkovaného smluvního partnera označeny jako služby třetích osob tak jednoznačně, že je pro cestujícího zřejmé, že nejsou součástí zájezdu pořadatele a byly vybrány samostatně. Ustanovení § 651b, 651c, 651w a 651y BGB tím zůstávají nedotčena.

Pořadatel však odpovídá, pokud a nakolik byla příčinou škody cestujícího porušení povinností pořadatele upozorňovat, poučovat nebo organizovat.

14. Uplatňování nároků: adresát, informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

14.1

Nároky podle § 651i odst. 3 č. 2, 4–7 BGB musí cestující uplatnit vůči pořadateli. Nároky lze uplatnit i prostřednictvím zprostředkovatele, pokud byl zájezd rezervován u tohoto zprostředkovatele. Doporučuje se uplatnit nároky na trvalém nosiči dat.

14.2

Pořadatel s ohledem na zákon o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů upozorňuje, že se neúčastní dobrovolného mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Pokud by se pro pořadatele po vydání těchto cestovních podmínek stalo mimosoudní řešení spotřebitelských sporů povinným, bude o tom pořadatel zákazníka vhodnou formou informovat.

15. Informační povinnosti o totožnosti provozujícího leteckého dopravce

Nařízení EU o informování cestujících v letecké dopravě o totožnosti provozujícího leteckého dopravce ukládá pořadateli povinnost informovat zákazníka při rezervaci o totožnosti provozující letecké společnosti u všech leteckých přeprav poskytovaných v rámci rezervovaného zájezdu.
Pokud provozující letecká společnost při rezervaci ještě není známa, je pořadatel povinen sdělit zákazníkovi leteckou společnost, resp. letecké společnosti, které budou let, resp. lety pravděpodobně provozovat. Jakmile pořadatel ví, která letecká společnost bude let provozovat, musí o tom zákazníka informovat. Pokud se letecká společnost uvedená zákazníkovi jako provozující dopravce změní, musí pořadatel zákazníka o změně informovat. Musí neprodleně učinit všechny přiměřené kroky, aby zajistil, že zákazník bude o změně informován co nejdříve.
Seznam leteckých společností, na které se vztahuje zákaz provozování letové činnosti v EU (dříve „černá listina"), je k dispozici na této internetové stránce:
https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de

16. Pasové, vízové a zdravotní předpisy

16.1
Pořadatel bude cestujícího před uzavřením smlouvy informovat o obecných pasových a vízových požadavcích a zdravotně-hygienických formalitách země určení, včetně přibližných lhůt pro získání případně potřebných víz, a o jejich případných změnách před nástupem na zájezd.

16.2
Cestující odpovídá za obstarání úředně požadovaných cestovních dokladů a za to, že je bude mít u sebe, dále za případně nutná očkování a za dodržování celních a devizových předpisů. Nevýhody vyplývající z nedodržení těchto předpisů, např. zaplacení odstupného, jdou k tíži cestujícího. To neplatí, pokud pořadatel neinformoval vůbec, informoval nedostatečně nebo nesprávně.

16.3
Pořadatel neodpovídá za včasné udělení a doručení potřebných víz příslušným diplomatickým zastoupením, pokud ho zákazník pověřil jejich obstaráním, ledaže pořadatel porušil vlastní povinnosti.

17. Volba práva a příslušnost soudu

17.1
Na smluvní vztah mezi cestujícím a společností alltours flugreisen gmbh se použije výhradně německé právo. Pokud se v případě žalob cestujícího proti společnosti alltours flugreisen gmbh v zahraničí na odpovědnost společnosti alltours flugreisen gmbh co do jejího základu nepoužije německé právo, použije se na právní následky, zejména pokud jde o druh, rozsah a výši nároků cestujícího, výhradně německé právo.

17.2
Cestující může společnost alltours flugreisen gmbh žalovat pouze v místě jejího sídla. Pro žaloby společnosti alltours flugreisen gmbh proti cestujícímu je rozhodující bydliště cestujícího, ledaže žaloba směřuje proti podnikatelům (Vollkaufleute) nebo osobám, které nemají obecný soud v tuzemsku, nebo proti osobám, které po uzavření smlouvy přesunuly své bydliště nebo obvyklý pobyt do zahraničí, nebo jejichž bydliště či obvyklý pobyt není v okamžiku podání žaloby znám. V těchto případech je rozhodující sídlo společnosti alltours flugreisen gmbh.

17.3
Výše uvedená ustanovení o volbě práva neplatí,

a) pokud a nakolik z kogentních ustanovení mezinárodních úmluv, která se vztahují na smlouvu o zájezdu mezi cestujícím a společností alltours flugreisen gmbh, vyplývá něco jiného ve prospěch cestujícího, nebo
b) pokud a nakolik jsou kogentní ustanovení použitelná na smlouvu o zájezdu v členském státě EU, jehož je cestující příslušníkem, pro cestujícího výhodnější než výše uvedená ustanovení nebo odpovídající německé předpisy.

18. Ochrana osobních údajů

Informace o ochraně osobních údajů naleznete na této internetové stránce:
https://www.alltours.de/ueber-uns/datenschutz

19. Obecná ustanovení

Zveřejněním nových katalogů pozbývají platnosti všechny naše dřívější publikace o stejných cílech a termínech zájezdů. Veškeré údaje o službách, programech, termínech a cenách odpovídají stavu ke dni uzávěrky tisku.
Stav: květen 2026

Pořadatel:
alltours flugreisen gmbh
Berger Allee 15
40213 Düsseldorf
Tel.: +49 211 5427-0
E-mail: info@alltours.de
AG Düsseldorf, HRB 73797

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: AGB